

**CHOISISSEZ**  
Votre Destination Evènements !

[www.ouest-congres.fr](http://www.ouest-congres.fr)



Angers - La Baule - La Rochelle - Le Mans - Lorient - Nantes - Poitiers - Rennes - St Malo

  - Ouest Congrès - 5, rue de Valmy - 44041 Nantes - [contact@ouest-congres.fr](mailto:contact@ouest-congres.fr)  
SIRET : 429 836 455 000 15 - Date d'immatriculation : 21/04/2011



## CHARTRE D'ENGAGEMENTS

Clients - Collaborateurs - Prestataires - Collectivités

*Éditée le 29 Août 2008*

# CHARTRE D'ENGAGEMENTS

Clients - Collaborateurs - Prestataires - Collectivités



## Engagements CLIENTS

Nos 200 collaborateurs, commerciaux, techniciens et administratifs s'engagent à : la pertinence, la performance et la qualité du service rendu aux clients, tout mettre en oeuvre pour une relation de confiance durable.

- **ENGAGEMENT PERTINENCE**  
Écouter vos priorités et objectifs. Vous conseiller dans le respect de vos contraintes. Intégrer votre culture d'entreprise.
- **ENGAGEMENT PERFORMANCE**  
Vous faire bénéficier de nos expertises communes. Vous accompagner tout au long de votre projet grâce à un interlocuteur unique. Être votre ambassadeur privilégié auprès des acteurs locaux de nos destinations.
- **ENGAGEMENT QUALITÉ**  
Mettre la qualité au coeur de nos préoccupations.
- **ENGAGEMENT CONFIANCE**  
Rédiger une offre contractuelle, claire et précise. Garantir la sécurité et la confidentialité de vos manifestations. Faire ensemble le bilan.
- **ENGAGEMENT FIDÉLITÉ**  
Reconnaître les clients Ouest Congrès.

## Engagements COLLABORATEURS

Nos 9 comités de direction s'engagent à intensifier et faire vivre leur collaboration interrégionale, par la mise en oeuvre d'actions de formation, d'information et de partage... afin d'orienter notre performance collective vers l'excellence et la satisfaction durable de nos clients.

- **ENGAGEMENT FORMATION**  
Favoriser la formation collective entre nos équipements.
- **ENGAGEMENT INFORMATION**  
Favoriser la diffusion des informations du marché (offre - demande - acteurs - réglementation...)
- **ENGAGEMENT PARTAGE**  
Impulser l'émergence d'idées innovantes. Favoriser le partage d'expériences entre les collaborateurs.
- **ENGAGEMENT PERFORMANCE**  
Favoriser la contribution individuelle au développement de Ouest Congrès. Normaliser les « bonnes pratiques » de nos métiers. Mettre en place des objectifs de performance collective.
- **ENGAGEMENT QUALITÉ**  
Mettre la qualité au coeur de nos métiers.

## Engagements PRESTATAIRES

Nos 9 entreprises s'engagent à mener une politique de référencement de nos intervenants dans une logique d'objectivité, de qualité et de pérennité afin de garantir la satisfaction de nos clients et de renforcer la pertinence de notre offre face à la concurrence.

- **ENGAGEMENT OBJECTIVITÉ**  
Sélectionner nos prestataires sur la base de critères professionnels. Formaliser des relations contractuelles claires.
- **ENGAGEMENT QUALITÉ**  
Favoriser le partage d'informations. Impliquer nos prestataires dans nos démarches Qualité et Sécurité. Exclure les prestataires qui ne respectent pas nos cahiers des charges.
- **ENGAGEMENT PÉRENNITÉ**  
Travailler dans une logique partenariale. Faire un bilan régulier de collaboration. Valoriser nos prestataires auprès de l'ensemble des destinations Ouest Congrès.

## Engagements COLLECTIVITÉS

En intensifiant notre collaboration interrégionale, nous dotons nos trois régions d'une ambition commune dans la filière des rencontres professionnelles. En renforçant le rayonnement de nos pôles d'excellence et de nos territoires, en intégrant les démarches régionales et en s'ouvrant davantage sur le monde, nos 9 entreprises s'engagent à développer l'économie de l'Ouest.

- **ENGAGEMENT PROFESSIONNALISATION**  
Conforter la filière des rencontres professionnelles et lui donner de l'ambition. Être acteurs des démarches qualité (locales et nationales).
- **ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT**  
Contribuer à l'attractivité de nos régions au plan national et européen. Participer au dynamisme économique, social... et durable de nos régions. Soutenir nos filières d'excellence. Être acteurs des schémas touristiques et de développement économique territorial.
- **ENGAGEMENT DE TRANSPARENCE**  
Élaborer une charte d'objectifs et ses outils de mesure. Rendre compte de nos résultats.