

DEUX NOUVEAUX PALAIS CERTIFIÉS QUALICONGRÈS

Les Palais des Congrès de SAINT-RAPHAËL et de POITIERS FUTUROSCOPE sont nouvellement certifiés Qualicongrès.

Le Palais des Congrès de Saint Raphaël devient le 2^{ème} en région PACA à obtenir la certification, et le 13^{ème} en France. Cette récompense a été remise le 20 mars par Philippe Augier en présence de Messieurs Georges Ginesta, Député-Maire de Saint-Raphaël et José Giron, Adjoint à la culture, Animation et Patrimoine. Pour Françoise Dumont, directrice du Palais, « *cette norme vient récompenser le travail de l'équipe des congrès qui s'est fédérée autour de ce challenge dans la même optique de satisfaction client. La motivation, la compétence, l'enthousiasme de chacun à devenir toujours meilleur représentent une réelle force* » disait-elle en rendant hommage aux treize salariés du palais. Dans la perspective de cette certification, le Palais des Congrès a bénéficié d'un important programme de mise à niveau et modernisation des installations de chauffage, climatisation et d'acoustique réalisé en 2004 et 2005.



Un an après son adhésion à France Congrès, le Palais des Congrès de Poitiers Futuroscope, filiale de la Société d'Economie Mixte Locale (SEML) du Parc du Futuroscope, est le 14^{ème} à recevoir la certification. Audité le 6 avril, cette certification est le résultat de l'engagement du Palais en matière de qualité de service depuis plusieurs années. « *Ce label est le fruit de la mobilisation de toute mon équipe dont la première préoccupation est la confiance et la satisfaction du client. J'y vois là un apport essentiel en matière de management, de stratégie commerciale et d'image. Le marché du tourisme d'affaires, en constante croissance depuis 2002, représente près de 8 milliards d'euros. Avec des réservations de plus en plus tardives, il nous faut sans cesse nous renouveler et optimiser nos conditions d'accueil. Cette certification est pour nos clients une garantie supplémentaire*», souligne sa directrice Danièle Castan.

Le référentiel QUALICONGRES, mis en place par France Congrès et validé par l'AFAQ/AFNOR, organisme indépendant leader de la certification en France, vise à garantir une qualité de service déterminée, constante et évaluée grâce à la certification.

Le référentiel comprend 20 engagements de service dont voici les principaux :

- Désigner un correspondant privilégié pour répondre aux demandes du client à tout moment de la manifestation,
- Référencer et évaluer les prestataires,
- Proposer un dossier "destination" au client,
- Adresser un devis conforme aux demandes du client en terme de contenu et de délai,
- Définir et maintenir en permanence la compétence requise pour le personnel technique,
- Intervenir en moins de 10 minutes en cas de panne des équipements,
- Facturer les prestations selon les engagements contractuels réciproques,
- Informer systématiquement le client du coût des prestations complémentaires,
- Répondre aux réclamations sous 5 jours,
- etc.



Les 14 Palais des congrès certifiés QUALICONGRES :

Angers, Arcachon, Beaune, Biarritz, Deauville, Le Touquet, Marseille, Metz, Montpellier, Nantes, Pau, Poitiers, Saint-Raphaël, Strasbourg.

Certains équipements ne sont pas certifiés à ce jour mais sont engagés dans la démarche : Grenoble, La Rochelle, Saint-Malo.

Contact

Annick Labat, France Congrès - 19 rue de Penthièvre - 75008 Paris

Tel. : 01.42.65.10.01 - Fax : 01.42.65.10.02 - daphnee.ponticelli@france-congres.org