

La politique Qualité & Développement Durable de l'entreprise

La Rochelle événements est engagé de longue date dans le management par la qualité et l'entreprise a été certifiée pour la première fois en **janvier 2007**. Il s'agissait alors d'une **certification qualité liée aux métiers de l'événementiel et orientée vers la satisfaction des clients : Qualicongrès**. La Rochelle est ainsi devenue le **14ème centre de congrès de France** à obtenir ce label **sur les 50 palais français référencés par France Congrès**.

En 2010, souhaitant s'orienter vers une démarche RSE, nous nous sommes engagés dans une politique de Qualité et de Développement Durable. **Mobilisés autour des enjeux du développement durable et de la nécessité impérieuse de sa prise en compte pour les générations futures, nous avons choisi, en accord avec notre profession, d'engager une démarche éco -citoyenne.**

Notre politique qualité & développement durable intègre les valeurs suivantes :

- **L'engagement de l'ensemble des collaborateurs** dans la réussite des événements accueillis ou créés : écoute et accompagnement ;
- **La transparence de nos relations avec les tiers** (clients / fournisseurs / partenaires) : déontologie et éthique ;
- **L'attention portée au Développement Durable** : comportement responsable dans nos actions.
- L'application de cette politique est directement liée aux **compétences de nos collaborateurs**.
- **L'accompagnement professionnel et la réactivité** des équipes
- **L'Ancrage territorial et une relation avec les mandants pour un éco système local vertueux et durable**

Une organisation rigoureuse est nécessaire pour garantir en permanence la fiabilité de notre relation avec le client. Pour les satisfaire et viser une amélioration constante de nos dispositifs, nous avons mis en place **un Système intégré de Management de la Qualité et du Développement Durable (SMQDD)** basé sur une approche « processus » et une volonté de mettre à disposition de nos collaborateurs des moyens modernes et performants.

Cette organisation nous a permis en janvier 2013, d'obtenir la certification ISO 9001 (V 2008). Nous avons fait le choix d'un suivi annuel afin de vérifier périodiquement que nous sommes toujours en conformité avec les engagements affichés.

En novembre 2015, notre certification ISO9001 a été confirmée pour les activités événementielles et étendues aux activités touristiques.

Dans cette volonté permanente de se lancer de nouveaux défis pour des objectifs renouvelés, La Rochelle Evénements souhaite poursuivre son engagement qualité et développement durable, en s'inscrivant naturellement dans de nouvelles démarches ISO complémentaires, tout en conservant la certification ISO 9001.

La démarche ISO 26000 dont les piliers sont proches des valeurs partagées par l'entreprise demeure un objectif à moyen terme mais nous avons fait le choix de s'orienter dès 2017 vers la double certification ISO 9001 et ISO 14001 Version 2015 avec un périmètre large.

Le domaine d'application du SMQDD de La Rochelle événements a pour référence les normes ISO 9001 / ISO 14001 V2015, il s'applique à toutes les activités et à tous les collaborateurs, sans exclusion.

Parallèlement à ces certifications d'entreprise, nous mettons en œuvre tous les moyens possibles pour faire de nos espaces des lieux éco-responsables, et répondons à nos obligations métiers. Nous sommes en constante réflexion sur les actions qui peuvent être mises en place.

Ainsi nous nous engageons également dans des démarches de labellisation de nos sites :

- l'Espace Encan est labellisé « Tourisme Handicap », (1^{er} site de congrès en France)
- L'Office de Tourisme est labellisé Tourisme Handicap, site « accueil vélo » ,

L'Office de tourisme est de plus classé en catégorie I, classement mis en place par la FNOTSI dans un souci de qualité de l'accueil, de l'information apporté à la clientèle touristique dans les communes touristiques majeures, internationales et à forte fréquentation.