

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

SATISFACTION CLIENT

- 1 ÉCOUTER** > Analyse de la satisfaction client.
- 2 RECUEILLIR LES AVIS** > Questionnaires de satisfaction diffusés aux participants.
- 3 MISER SUR LES SAVOIRS-FAIRE** > Plan de formation de notre équipe.
- 4 TRAVAILLER EN PARTENARIAT** > Suivi et dialogue avec les prestataires.
- 5 ATTEINDRE DES OBJECTIFS AMBITIEUX** > Charte Qualité et Développement Durable France Congrès : certification obtenue et Norme ISO 20121 à venir.

ÉCO-RESPONSABILITÉ

- 1 UN BÂTIMENT INTELLIGENT** > Suivi des consommations, récupération de l'eau de pluie, lampes à LED, chauffage alimenté par + de 50 % d'énergies renouvelables, priorité à l'accessibilité.
- 2 UNE SITUATION EN CENTRE-VILLE** > Accès à tous les services en moins de 10 min. à pied, proximité du pôle intermodal, 1 min à pied de la gare TGV et des transports publics : tramway, bus, Vélostan', voitures électriques en libre service, station d'auto-partage.
- 3 UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES** > Intégration de critères de performance de développement durable dans les consultations. Sensibilisation des acheteurs.
- 4 DES SERVICES DURABLES** > 100% des traiteurs engagés dans une démarche RSE, des stands éco-conçus, un outil d'évaluation de l'impact des événements ADERE.
- 5 UNE ÉCO-RESPONSABILITÉ EN DÉVELOPPEMENT** > Optimisation du tri des déchets, plan d'actions d'amélioration de notre offre responsable, formation du personnel au développement durable.

ANCRAGE TERRITORIAL

- 1 DÉFINIR NOS ENJEUX PRIORITAIRES** > Dialoguer et travailler en lien avec les acteurs locaux (associations, institutions, entreprises)
- 2 ADHÉRER** > Adhésion à la charte d'engagement du Plan Climat Air Énergie Territoriale du Grand Nancy.
- 3 DÉVELOPPER DES PARTENARIATS** > Collaborer avec : les Vitrites de Nancy, UMIH, Nancy Tourisme & Évènements. Orienter vers d'autres lieux événementiels.
- 4 FEDERER LES ACTEURS ECONOMIQUES LOCAUX** > Animation du Cluster Tourisme d'affaires de la Métropole du Grand Nancy.
- 5 PARTICIPER AU RAYONNEMENT DU TERRITOIRE** > Faire (re)découvrir le territoire et générer des retombées économiques (hôtellerie, restauration, commerces, transports...). Promouvoir les filières d'excellence. Création et animation d'un programme Ambassadeurs pour accompagner la candidature de Nancy à l'accueil de congrès ou d'évènements.