PALAIS DES CONGRÈS NEPTUNE TOULON

4 MARS 2019

Politique RSE*

La mission, les valeurs de l'entreprise, ses enjeux prioritaires et son engagement.

Marque Qualité Tourisme™ / Var Accessible / Engagements RSE

Tout au long du projet Qualité, c'est le référentiel de la marque Qualité Tourisme qui définit les dispositions à prendre par l'entreprise pour mettre à niveau son organisation et son fonctionnement.
Pour se mettre en conformité avec le marquage Qualité Tourisme™ et Var Accessible une véritable démarche d'amélioration de la Qualité et de sa gestion s'est imposée à l'entreprise.

Le Palais Des Congrès Neptune s'est placée sur une démarche Qualité Tourisme de grande ampleur complétée par de nombreux engagements en faveur de l'environnement et de la société, nous inscrire dans la durabilité est devenu notre priorité.

1

MARQUE QUALITÉ TOURISME™ VAR ACCESSIBLE

Notre engagement en faveur d'un accueil et de prestations de qualité.

2

ENGAGEMENTS RSE

Consommation intelligente et sensibilisation de parties intéressées

Enjeux Economiques
Augmenter les retombées sur le territoire

Enjeux Sociaux
Satisfaire & Sensibiliser toujours plus

Enjeu environnemental
Réduire notre empreinte écologique

Une Politique Qualité insufflée par la Direction

La politique qualité s'applique à tous les départements de notre entreprise.
Les enjeux externes et internes pertinents pour le Système de Management de la Qualité et les actions face aux risques identifiés et opportunités d'amélioration trouvées sont pris en compte.

Nos principes :
-Rechercher l'excellence dans les prestations proposées
-Répondre au mieux aux attentes de nos clients
-Préserver l'environnement qui nous entoure
-Participer au rayonnement de notre territoire

Notre vocation est de satisfaire de façon totale et durable nos clients et parties intéressées contribuant ainsi au respect de nos principes.

À ce titre, la qualité de nos services, de nos équipes et la satisfaction de nos clients sont des préoccupations constantes.
Notre vision stratégique est orientée vers la qualité et a pour objectif d'assurer le développement et la pérennité de notre entreprise.
En adéquation avec cette stratégie, nos principaux objectifs sont :

- Assurer la qualité des services fournis,
- Être disponible et réactif aux besoins et attentes des clients,
- Optimiser l'ensemble de nos processus,
- Fidéliser nos clients,
- Développer notre communication externe,
- Agir de façon plus responsable.

Chacun des processus à travers notre Système de Management de la Qualité, contribue à l'atteinte de ces objectifs.

*RSE : Responsabilité Sociale des Entreprises

ENGAGEMENT DU DIRECTEUR, ROBERT ALBERGUCCI

« La qualité, c'est satisfaire nos clients à leur profit comme au nôtre.
Ce but est atteint non pas par de grands discours, mais par des actions concrètes :
-Nos questionnaires satisfaction nous permettent d'exploiter le retour client,
-La mise en place d'audits améliore la qualité de nos services,
-Des formations internes permettent d'augmenter nos compétences, de faire évoluer nos employés qui sont en moyenne depuis 10ans dans notre société, leur savoir-faire est réel et ne cesse d'augmenter.
À notre échelle, un comportement responsable ne changera pas le cours des choses, mais avec la confiance de nos clients, l'engagement de nos partenaires, ces bonnes actions peuvent avoir un réel impact, c'est ce à quoi nous aspirons.
Choisir le Palais Des Congrès Neptune, c'est choisir de s'engager, faire de sa manifestation un séjour responsable avec des professionnels qui ont des convictions. »