



# SOMMAIRE

- 1 PRÉAMBULE
- 2 LINKEUS PROVENCE ALPES COTE D'AZUR CONVENTION BUREAU - PORTEUR DE LA CHARTE
- 3 LES VALEURS DU RÉSEAU
- 4 CHAMP D'APPLICATION
- 5 VOS ENGAGEMENTS ETHIQUES ET RESPONSABLES



# Préambule

Cette charte marque l'engagement des entreprises membres de LINKEUS Provence Alpes Côte d'Azur Convention Bureau en matière d'éthique et de responsabilité. Elle constitue le document de référence, qui guide l'action de chacun, inspire les choix et fait vivre les valeurs de confiance du réseau. Chacun s'engage à connaître et à suivre les principes éthiques et responsables décrits dans la présente charte.

Les rencontres professionnelles (congrès, salons, conventions, séminaires et réunions) constituent 6% de la clientèle touristique en région Provence Alpes Côte d'Azur, soit plus de 1,8 million de séjours et 10 millions de nuitées. Au total, la consommation des touristes d'affaires se chiffre à 1,2 milliard € par an. Sur le marché très concurrentiel de l'accueil et de l'organisation de rencontres professionnelles internationales récurrentes et tournantes, le savoir-faire événementiel et les infrastructures d'accueil de notre région sont des atouts majeurs, mondialement reconnus.

## Les principaux objectifs de cette charte sont :

- Mettre en valeur le professionnalisme et les engagements des acteurs de l'événementiel de la région Provence Alpes Côte d'Azur ;
- Développer de bonnes pratiques responsables et respectueuses de l'environnement ;
- Développer une démarche vertueuse lors des appels d'offres entre les prestataires et les donneurs d'ordre/annonceurs, dans un but commun qui est la réussite de l'événement conditionnée par la satisfaction du client et des participants ;
- Susciter et accompagner les formations initiales et continues pour les acteurs actuels ou futurs.

# LINKEUS Provence Alpes Côte d'Azur

## Convention Bureau – porteur de la charte



Avec le soutien de la Région SUD, l'association LINKEUS Provence Alpes Côte d'Azur Convention Bureau, fédère les professionnels de la filière événementielle depuis 2008.

Son objectif est de réunir les professionnels de la région et de mener des actions collectives pour gagner des parts de marché, attirer des événements professionnels, créer et maintenir l'emploi dans la région.

Le pôle compte en 2022 plus de 225 membres : centres de congrès, lieux événementiels, hôtels, agences réceptives, prestataires d'activités, traiteurs, transporteurs et prestataires techniques, soit 90 % de PME, représentant 1,3 milliard € de chiffre d'affaires annuel et plus de 9 800 salariés.

L'association prévoit principalement au bénéfice de ses membres basés en Provence-Alpes-Côte d'Azur et dans les territoires partenaires voisins (Monaco et Ajaccio) la mise en commun des moyens et de savoir-faire pour :

- Mieux promouvoir et commercialiser l'offre régionale de tourisme d'affaires et de congrès notamment en tissant des partenariats avec les pôles de compétences des différents secteurs économiques, en créant des passerelles entre le monde économique et le monde du tourisme, et en proposant des prestations de services aux adhérents.
- Améliorer la qualité de l'offre en favorisant les démarches collectives en matière de professionnalisation, de formation continue, d'intégration des nouvelles technologies, de responsabilité sociale et environnementale des entreprises.
- Mieux connaître pour agir en développant les pratiques de veille concurrentielle et de veille de marché, ainsi qu'en mettant en place un suivi de l'activité tourisme d'affaires et de congrès dans le réseau LINKEUS.

---

# Les Valeurs du Réseau

---

En se dotant d'une charte d'éthique et responsable, à la fois outil de développement stratégique et de compétitivité, les entreprises membres de LINKEUS dans la Région Provence Alpes Côte d'Azur s'engagent, à l'égard de leurs clients, leurs collaborateurs, leurs confrères et leurs partenaires sur 5 valeurs communes :

## **Le respect des Hommes, socle de nos relations**

Nous considérons et reconnaissons avec respect chaque femme et chaque homme de nos entreprises : leur diversité, leur talent et leurs différences sont notre force.

## **La solidarité et la bienveillance pour réussir ensemble**

Convaincus que nous sommes plus forts, ensemble, nous décidons de nous soutenir et de nous entraider. Parce que travailler ensemble et faire confiance permet de libérer les énergies et les compétences. Nous pratiquons la bienveillance au quotidien.

## **L'innovation et l'amélioration continue, moteurs de notre développement**

Bien ancrés sur notre destination Provence Alpes Côte d'Azur et fiers de nos territoires et de nos entreprises, nous imaginons et créons les produits et services de demain, avec passion et avec une écoute forte de nos clients et partenaires.

## **La responsabilité environnementale au coeur de toutes nos actions**

Ensemble, nous nous efforçons de donner le meilleur de nous-mêmes et de participer à un développement responsable dans nos métiers de l'évènementiel.

## **La considération portée à nos clients**

Nous partageons le même objectif : assurer, chaque jour, la satisfaction de nos clients par notre écoute, notre capacité à répondre à leurs attentes et notre professionnalisme.

# Champ d'application

Cette charte est destinée aux entreprises membres de LINKEUS ayant signées un engagement sur 2 ans.

Elle sera valorisée auprès des partenaires et des clients du réseau.

## Nos Engagements Ethiques et Responsables

01

### Avoir une attitude intègre

AVOIR UNE ATTITUDE INTÈGRE, C'EST AGIR DE FAÇON HONNÊTE ET TRANSPARENTE EN TOUTES CIRCONSTANCES.

Ainsi chacun s'engage à :

- Lutter contre les abus de position dominante et les situations de concurrence déloyale ;
- Mettre en place une grille tarifaire transparente et différenciée suivant les objectifs des clients ;
- Défendre auprès du client final la valeur ajoutée de l'offre de produits et services, notamment en termes d'expertise technique, de conseils, de niveau de services et de professionnalisme ;
- Assurer une communication régulière, rapide et claire, offrant à tout fournisseur le même niveau d'informations.

02

### Servir au mieux l'intérêt de nos clients

SERVIR AU MIEUX L'INTÉRÊT DES CLIENTS, C'EST ÊTRE À L'ÉCOUTE DE LEURS BESOINS, ÊTRE FORCE DE PROPOSITION POUR CONCEVOIR, PROPOSER ET GÉRER DES SOLUTIONS ADAPTÉES ET INNOVANTES ET RESTER DANS UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Ainsi, chacun s'engage à :

- Informer, communiquer et accueillir le client, de façon personnalisée ;
- Accompagner les demandes du client grâce à un personnel compétent ;

- S'informer des tendances et des innovations liées aux spécificité des métiers, des services et des produits ;
- Echanger et communiquer avec l'ensemble des acteurs de la filière événementielle en France et dans le monde pour analyser l'évolution de la filière ;
- Mettre à disposition des lieux et des équipements opérationnels conformes avec la réglementation en vigueur ;
- Diffuser un outil d'écoute client après chaque prestation et mettre en place des actions correctives et en informer le client ;
- Traiter toutes les réclamations ;
- Livrer une prestation conforme en tout point au projet signé par les deux parties ;
- Respecter ses engagements vis-à-vis des clients.

## 03

### **Respecter et valoriser nos entreprises et nos collaborateurs**

RESPECTER ET VALORISER L'ENTREPRISE ET SES SALARIÉS, C'EST GARANTIR LE PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION ET D'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT AUPRÈS DES SALARIÉS ET FAVORISER LA COMMUNICATION ET LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Ainsi chacun s'engage à :

- Respecter les obligations réglementaires ;
- Encourager et développer toute forme de dialogue social, outil indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise mais aussi favoriser le management participatif ;
- Reconnaître, promouvoir l'égalité femmes/hommes dans tous les projets de l'entreprise, et combattre les obstacles et la discrimination liés au genre, à la race, à la nationalité, à l'âge ou à la religion ;
- Veiller à préserver le bien-être et la qualité de vie au travail de nos collaborateurs, gage de la qualité du travail ;
- Soutenir la formation initiale et continue des collaborateurs afin de renforcer leur expertise et améliorer leur employabilité notamment sur l'innovation ;

## 04

### **Veiller aux respects des règles d'une concurrence dynamique et loyale**

VEILLER AUX RESPECTS DES RÈGLES D'UNE CONCURRENCE DYNAMIQUE ET LOYALE, C'EST ÊTRE FAVORABLE À UNE COMPÉTITION VERTUEUSE EXERCÉE PAR TOUS LES ACTEURS (clients et fournisseurs) DU MARCHÉ ET GARANTIR UN TRAITEMENT ÉQUITABLE LORS DES SÉLECTIONS.

Ainsi chacun s'engage à :

- Recommander aux clients lors du lancement des consultations de réduire le nombre de prestataires interrogés (au maximum trois) ; cela permet aux clients de ne pas multiplier le temps nécessaire aux présentations et de ne pas complexifier l'examen comparatif des propositions
- Demander une stricte équité entre les prestataires consultés et une mise en confidentialité réciproque ;
- Demander un délai de réponse suffisant proportionnel à la complexité du projet ;
- Exiger un cahier des charges précis au client, par écrit et budgété avec un niveau et un nombre de livrables identifiés en amont ainsi que le calendrier précis ;
- Obtenir du client la liste des prestataires concurrents short listés avant repérage et/ou dégustation ;
- Définir et faire respecter dans les CGV les principes d'une indemnisation du prestataire non retenu au regard du travail effectué (offres retravaillées / repérages...). Lorsque la demande de l'annonceur impose un travail important dans le cadre de la compétition, il est recommandé d'indemniser les entreprises non retenues. Le surcoût des compétitions non indemnisées pèse sur les frais généraux des sociétés comme les agences par exemple.

## 05

### **Initier une démarche pro active de développement durable**

INITIER UNE DEMARCHE PROACTIVE DE DEVELOPPEMENT DURABLE C'EST REDEFINIR LES SCHEMAS DE CROISSANCE AUTOUR DE LA DIMENSION ENVIRONNEMENTALE, SOCIALE ET DE L'ASPECT ECONOMIQUE

Ainsi chacun s'engage à :

- Valoriser les territoires en mettant en avant les attraits touristiques, économiques, gastronomiques, mais aussi industriels et d'enseignement de la région Provence Alpes Côte d'Azur ;
- Privilégier les circuits courts, avec des prestataires de proximité limitant l'empreinte carbone et favorisant les emplois locaux ;
- Proposer des offres responsables ;
- Contribuer à la sensibilisation de la RSE ;
- Trier et revaloriser les déchets à l'issue d'un événement ;
- Sensibiliser, informer et former tant en interne (auprès des salariés pour les procédures internes) qu'en externe (recommandations auprès des clients) sur les enjeux du développement durable ;



- Sensibiliser à chaque fois que possible les clients finaux et donneurs d'ordres au respect environnemental et sur les options offertes par l'éco conception ;
- Conseiller l'utilisation de transports doux : transports en commun, navette ou tramway pour les aéroports, véhicules électriques ou hybrides ;

## 06

### **Respecter les partenaires et fournisseurs**

RESPECTER LES PARTENAIRES ET FOURNISSEURS, C'EST ENTREtenir AVEC EUX DES RELATIONS DE QUALITÉ FONDÉES SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉQUITÉ.

Ainsi chacun s'engage à :

- Traiter les partenaires et fournisseurs avec impartialité et équité ;
- S'interdire de bénéficier et/ou de profiter d'avantages personnels dans le cadre d'une relation avec un partenaire ou un fournisseur ;
- Respecter ses engagements ;
- Veiller à préserver la qualité des relations avec les fournisseurs et prendre en considération les spécificités propres aux petites et moyennes entreprises,
- Être conscient que les engagements pris auprès des fournisseurs constitués de petites et moyennes entreprises contribuent au développement et à la préservation des emplois locaux.

## 07

### **Veiller à la confidentialité des informations**

VEILLER À LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS, C'EST COMMUNIQUER DE FAÇON RESPONSABLE SUR LES DONNÉES DES CLIENTS, DES PRESTATAIRES, DES FOURNISSEURS ET DES SALARIÉS ET TRAITER AVEC LA PLUS GRANDE ATTENTION LES INFORMATIONS QUI NOUS SONT CONFIEES.

Ainsi chacun s'engage à :

- Respecter les règles relatives à la protection des données à caractère personnel et au respect de la vie privée ;
- Protéger les informations non publiques et autres informations confidentielles sensibles ;
- Préserver la confidentialité des informations recueillies dans le cadre des échanges avec les clients, les partenaires commerciaux et fournisseurs ainsi que le contenu des contrats signés ;
- S'interdire de divulguer des informations qui pourraient être utilisées pour nuire à la réputation d'une personne ou de l'entreprise ;
- Mettre en place une organisation adaptée et se doter des outils nécessaires pour s'assurer de la sûreté des systèmes d'informations.

# 08

## Se conformer aux lois, règlements et normes en vigueur

SE CONFORMER AUX LOIS, RÈGLEMENTS ET NORMES, C'EST CONNAÎTRE ET RESPECTER L'ENSEMBLE DES RÈGLES APPLICABLES À NOTRE ACTIVITÉ.

Ainsi, chacun s'engage à :

- Suivre les formations obligatoires ainsi que celles spécifiquement nécessaires à l'exercice de son métier et fournir les attestations ;
- Respecter les normes de sécurité, d'hygiène et sanitaire ;
- Fournir à la demande, les attestations des contrôles réglementaires effectués périodiquement ;
- Respecter les lois encadrant les métiers de l'événementiel et se tenir informés régulièrement de toutes les évolutions réglementaires en vigueur, qui sont de la responsabilité des entreprises ;

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Société : .....

Date : .....

Signature(s) :