Publié le 19 septembre 2011

Centre des congrès : Une marque de qualité pour la Cité des Papes

Après avoir été en 2002 l'un des premiers de France à recevoir la certification Iso 9001, le Palais des Congrès d'Avignon vient d'obtenir la marque Qualité tourisme. Une première dans l'hexagone.

Au coeur d'un monument historique classé patrimoine mondial par l'Unesco, le centre international des congrès d'Avignon obtient aujourd'hui une nouvelle reconnaissance en recevant la marque Qualité tourisme. « Cette marque, déposée par le ministère du Tourisme est une marque ombrelle. Elle reconnaît les démarches qualité engagées par les différentes filières professionnelles du tourisme qui respectent les critères obligatoires liées à la qualité du service et à la satisfaction du client exigés par l'Etat au niveau de chaque filière», confie Jean-Paul Trinquier, directeur adjoint de la Sem Avignon Tourisme qui gère les équipements touristiques d'Avignon dont le Palais des Papes et son centre des congrès.

En plein centre ville, dans deux ailes privatives du Palais des Papes, les quatorze salles de réunions, d'expositions et de réceptions avaient déjà décroché en 2002 la certification AFAQ Iso 9001. La notoriété de la structure va pouvoir monter en puissance avec cette nouvelle marque qui se veut un gage de performance. « Provence Méditerranée Congrès, une association qui regroupe les onze destinations congrès du Sud-Est de la France, a mis en œuvre cette démarche sur la filière dans le cadre du dispositif Qualité Paca et a obtenu la reconnaissance du ministère» explique Jean-Paul Trinquier.

Un comité de pilotage

Pour bénéficier de la marque Qualité tourisme, les centres de congrès de Provence-Alpes Côte d'Azur doivent respecter toute une palette de paramètres. Un référentiel de 500 critères a en effet été établi par Provence Méditerranée Congrès (PMC) avec l'aide d'un comité de pilotage, « soit dix fois plus que l'exige le ministère du Tourisme sur la filière congrès», précise Jean-Paul Trinquier. Les exigences qualité portent sur les prestations à réaliser auprès des clients en aval, en amont et pendant les manifestations. « Elles concernent des points aussi variés que, par exemple, la promotion des évènements, l'accueil commercial, l'assistance technique, le suivi des réclamations, la facturation, l'évolution des infrastructures, les salles, le personnel, le tri des déchets ou encore l'optimisation de la gestion de l'eau et de l'énergie », commente Jean-Paul Trinquier. Le taux de conformité doit être supérieur à 85 %. Il dépasse les 91% à Avignon. « Un cabinet spécialisé, Authentis, sélectionné par PMC pour la création du référentiel, accompagne les palais de congrès pour atteindre ces objectifs », explique le directeur adjoint de RMG. Ce cabinet a également été référencé pour réaliser les audits sous forme de client mystère, suivi d'entretiens approfondis avec les différents responsables de services tels que gestion ou promotion.

Plus de 150 manifestations, dont une quarantaine de congrès, sont organisées chaque année dans le Palais des Papes. Parmi les rendez-vous importants prévus au cours des prochains mois : le Congrès français de Spectrométrie de masse et d'Analyse protéomique, du 19 au 22 septembre, où 550 congressistes sont attendus, et le 4e Forum d'Avignon, rencontres internationales de la culture, de l'économie et des médias, du 17 au 19 novembre, où se retrouveront plus de 350 personnes.