

CHARTE DE QUALITE

CENTRE INTERNATIONAL DE CONFERENCES, GENEVE

SOMMAIRE

- 1) Introduction
- 2) Nos Objectifs
- 3) Nos Valeurs
- 4) Notre Engagement

1) Introduction

Le CICG est la propriété de la Fondation des Immeubles pour les Organisations Internationales (FIPOI), fondation de droit privé créée en 1964 conjointement par la Confédération suisse et le Canton de Genève. Cette Institution a pour but de mettre divers immeubles à la disposition d'organisations internationales intergouvernementales sans but lucratif, ayant leur siège à Genève et y tenant des conférences internationales.

Le CICG, **instrument de la politique étrangère de la Confédération suisse**, est, par décision du Parlement helvétique, offert gratuitement aux organisations intergouvernementales ayant leur siège à Genève. Cette mesure est conforme à la **politique traditionnelle d'accueil de la Suisse**. Elle a pour but de promouvoir les négociations multilatérales dans tous les domaines.

Convaincus de la nécessité de resserrer et de développer les liens déjà existants entre la communauté internationale, le Centre International de Conférences, le monde économique et politique de Genève et le Centre de Conférences de Varembe; estimant que notre rôle de plateforme de congrès dévolu par la Confédération Suisse est de grande importance, nous avons décidé de développer une vision qualitative pour entrer de plain pied dans le 21^{ème} siècle par:

1. la rénovation complète de ses infrastructures par d'importants travaux,
2. l'implantation d'un nouveau système de gestion des conférences EBMS,
3. la création d'une nouvelle ligne graphique,
4. l'établissement d'une charte de qualité et d'une charte environnementale,
5. un service axé sur la satisfaction permanente des clients,
6. une technologie de pointe à disposition, WIFI, Internet Corner, etc,
7. la mise en place d'un centre de gestion de sécurité.

2) Nos valeurs

Le professionnalisme,

- Renforcer notre performance individuelle et celle de l'équipe
- Former les individus et les équipes pour les motiver dans l'accomplissement de leur mission
- Rechercher et apporter des solutions pour réaliser les objectifs de l'entreprise
- Stimuler les idées nouvelles et encourager l'initiative
- Reconnaître et exploiter les compétences de chacun

La confiance et le respect:

- Entretenir un climat de confiance par le dialogue franc et le respect mutuel
- Adopter un comportement ouvert et constructif dans nos relations entre collègues
- Favoriser l'écoute et le dialogue
- Utiliser judicieusement les outils et la technologie à notre disposition
- Développer les relations de partenaires avec nos fournisseurs et nos prestataires externes et internes

Accueillir:

- Etre à l'écoute des besoins
- Soigner le contact avec nos locataires
- Répondre avec rapidité et clarté aux demandes

Dans le but de contribuer à une satisfaction encore plus optimale des utilisateurs des centres de conférences.

3) Notre Engagement

Notre objectif principal peut se résumer ainsi: **contribuer à la satisfaction absolue de nos locataires.**

Nous avons développé notre politique de qualité suivant les directives et les standards actuels. Par son application, nous visons à garantir une qualité de services déterminée, constante et évolutive; ce référentiel comprend 10 principaux engagements de service dont voici l'énoncé :

a. Conférences

1. L'Accueil téléphonique

Nous attachons une grande importance à la qualité de l'accueil téléphonique et nous mettons à disposition du personnel parlant plusieurs langues, bénéficiant d'une formation continue et de capacités particulières en matière d'accueil.

2. L'Accueil au desk

Nous attachons une grande importance à la qualité de l'accueil au desk, nous soignons particulièrement: le sourire, la politesse, une tenue vestimentaire correcte et nous mettons à disposition du personnel parlant plusieurs langues bénéficiant d'une bonne formation et d'une capacité à la polyvalence et à la flexibilité.

Nous prenons soin d'être toujours en mesure de répondre aux demandes diverses et variées des personnes de passage, tant au niveau des besoins immédiats: prises électriques compatibles, commandes de taxis, tickets de bus, location de limousines, que des réservations de chambres d'hôtel, plans de villes, restaurants, musées, concerts, théâtres, etc. Toute demande reçoit sa réponse.

3. Gestion des Conférences

Le responsable d'évènement ou chef de projet:

Délégué au service du client, le chargé d'évènement ou le chef de projet est le véritable responsable de la manifestation. Interlocuteur privilégié de l'organisateur, il est à disposition et joignable en permanence avant et pendant la manifestation.

Offres et Contrats:

Répondre aux demandes de devis dans un délai de 48 heures. Remettre aux clients une documentation détaillée.

Rechercher et apporter des solutions pour réaliser les attentes.

- Besoins et prestations
- Technique
- Restauration
- Sécurité
- Accueil
- Documentation, etc.

4. Installations Techniques:

Proposer des prestataires référencés par le Centre International de Conférences, Genève dans une parfaite transparence. Apporter une aide logistique à la préparation des conférences. Pour ce faire, nos spécialistes techniques sont présents pour répondre à tout type de besoins:

- Téléphones
- Electricité voltage
- Matériel audio, micro hauts parleurs intégrés
- Vidéo, CD, DVD
- Wifi
- Bornes Internet
- Cabines interprètes 8 langues simultanées (42 cabines au total au CICG)
- Sonorisation particulière
- Régies
- Eclairages spécifiques

5. Le bâtiment

La situation du CICG au cœur de la Genève internationale est à 10 minutes de la gare de Cornavin et à 5 minutes de l'aéroport international de Genève Cointrin. Accès facilité pour les personnes handicapées.

A l'intérieur du bâtiment, tout a été conçu afin de faciliter la circulation

- Excellent système de signalisation,
- Circulation verticale desservant tout les niveaux,
- Ascenseurs,
- Escalators,
- Climatisation

6. Les salles

Au Centre International de Conférences, Genève, nous disposons de 23 salles de conférences dont les capacités varient de 12 à 2'200 places lorsque nous réunissons nos quatre salles principales pour une séance plénière.

8 des 23 salles du CICG sont équipées en permanence de cabines d'interprétations.

Toutes nos tables de conférences disposent de prises de courant fort et notre système WIFI est accessible à tous gratuitement dans tous nos locaux. Toutes nos salles de conférences disposent de places délégués équipées de fauteuils en cuir, de tables avec micros et de casques audio, et de places observateurs également munies de fauteuils surélevés en cuir avec tablettes et de casques audio.

Salle 1:

L'Auditorium offre 972 places, 8 cabines pour l'interprétation, 1 grand écran intégré (dimensions 3.25 x 7.70m),

La fusion ou la division des salles 1 & 2 se fait aisément grâce à notre paroi mobile de 60 tonnes qui descend dans le sol en quelques minutes.

Salle 2:

Dispose d'une surface de 770 m², pour une hauteur de plafond 8.10m; d'une scène de 120 m² réglable sur 2 niveaux, 8 cabines d'interprétation, 1 grand écran intégré (dimensions 5 x 12m),

- en style école de 550 places assises, modulable,
- en style théâtre de 770 places assises,

La fusion ou la division des salles 2, 3 & 4 se fait aisément grâce à notre paroi mobile de 60 tonnes qui descend dans le sol en quelques minutes.

Salle 3 et 4 (par salle):

Dispose d'une surface de 230 m², pour une hauteur de plafond 4.70m, de 6 cabines d'interprétation, 1 écran intégré (4 x 3m),

- en style école de 130 places assises, modulable,
- en style théâtre de 230 places assises,

La fusion ou la division des salles 2, 3 & 4 se fait aisément grâce à notre paroi mobile de 60 tonnes qui descend dans le sol en quelques minutes.

Flexibilité et modularité sont les maîtres mots du CICG: ainsi 11 sur 23 sont modulables et vous offrent toutes sortes de possibilités de configurations pour répondre à tous vos besoins.

Au Centre de Conférences de Varembe, nous disposons de 5 salles de conférences dont les capacités varient de 24 à 200 places. 3 des 5 salles du CCV sont équipés en permanence de cabines d'interprétations. Toutes nos tables de conférences disposent de prises de courant fort et notre système WIFI est accessible à tous gratuitement dans tous nos locaux.

Découvrez toutes nos salles, leurs diverses configurations et capacités sur notre site Internet www.cicg.ch

7. L'espace d'exposition

Les surfaces d'exposition à disposition sont: 4'000 m² brut réparties, comme suit :

- le hall principal dispose d'une surface 2'000m² dont 1'400 m² avec une hauteur de plafond de 3.80m à 4.10m, avec la possibilité d'ouvrir les salles 2, 3 & 4 et d'agrandir ainsi la surface d'exposition du hall principal de 1200m² avec des hauteurs de plafonds allant jusqu'à 8.10m.
- le nouvel espace polyvalent une surface de 600m² avec 4.10m,
- au niveau du 2^{ème} étage une surface 630m² avec une hauteur de plafond de 2.50m,
- au niveau -1 une surface de 1'400m² avec hauteur de plafond de 2.10m

Tous ces espaces disposent de la technique nécessaire au bon déroulement d'une exposition. Ils peuvent aussi bien accueillir des sessions posters, être aménagés pour des "one to one", transformés en galerie d'exposition ou bien recevoir des stands de présentation. Là encore, la grande flexibilité et la grande modularité de nos espaces rendent réalisables tous vos projets.

Des prises de courant fort au sol ou depuis les plafonds, des prises téléphoniques et informatiques depuis nos plafonds techniques, des points d'accroches pour tous types de suspensions, des écrans de projection au nombre dont 3 dans le nouvel espace polyvalent, notre système WIFI accessible à tous gratuitement dans tous nos espaces.

Découvrez toutes nos surfaces sur notre site Internet www.cicg.ch

8. Restauration, pause café:

Proposer des prestataires référencés par le Centre International de Conférences, Genève dans une parfaite transparence. Notre partenaire privilégié Novae Restauration:

a. Par une politique des ressources humaines valorisante, qui accorde une place importante à l'individu et favorise les échanges en améliorant la qualité et l'esprit d'équipe.

b. Les produits sont issus de fournisseurs locaux, qui répondent aux normes ODAL. Certains articles spécifiques peuvent provenir d'autres régions mais les produits livrés doivent correspondre et être en accord avec la loi sur les importations de denrées alimentaires.

La politique de Novae est de travailler en flux tendu afin de garantir la fraîcheur des produits et d'éviter les stocks inutiles, pour les 3 familles de produits, soit :

- Les produits frais, du jour pour le jour même.
- Les produits d'épicerie, livraison mensuelle.
- Les boissons: eaux minérales, une fois par semaine, vins fins en fonction des besoins et des offres du marché.

c. Une gestion rigoureuse des déchets:

- Le non alimentaire est recyclé: papier, verre, Pet, aluminium, etc.
- Les déchets alimentaires: comme les huiles usées sont stockées et reprises par des entreprises spécialisées, les eaux usées sont traitées par les écoulements et filtres du CICG.

d. Hygiène et qualité sont des points essentiels sur lesquels une vigilance de tous les instants est portée. Parmi les engagements pris, des analyses inopinées par un laboratoire agréé des prélèvements d'échantillons de chaque plat par le Chef de cuisine. Une formation est par ailleurs donnée à chaque collaborateur afin de pouvoir effectuer son autocontrôle.

e. Une gestion rigoureuse est demandée au gérant qui doit fonctionner comme patron. Chaque mois celui-ci fournit un inventaire des marchandises, un compte d'exploitation et une gestion du stock par le contrôle des rotations et datas. L'encaissement, trois modes de paiements sont actuellement en cours au CICG, paiement cash, par carte de crédit, ou par facturation interne.

Novae Restauration souhaite entretenir un climat de confiance par le dialogue franc et le respect mutuel.

9. La Sécurité

Un concept de sécurité a été développé, en accord avec les autorités compétentes afin d'assister nos locataires dans la classification du niveau de risques de leurs conférences. Partant de là, nous sommes ensuite à même de leur proposer des scénarios de sécurités adéquats et professionnels.

La sécurité des personnes: proposer des prestations en relation avec les risques potentiels: installation de portiques de détections, machine à rayons X, agents de sécurité, fouille du bâtiment avec chiens, personnel formé aux gestes de premiers secours, infirmerie.

La sécurité du bâtiment: le bâtiment est équipé de sorties de secours, extincteurs, alarme incendie, détecteurs de fumée, vitres filmées.

10. Respect de l'Environnement

Nous avons développé une charte de respect de l'environnement, à votre disposition.

NOTRE OBJECTIF = LA QUALITE DE VOTRE EVENEMENT

Nos coordonnées:

Adresse : Centre International de Conférences, Genève
Rue de Varembé 17
Case postale 13
1211 GENEVE 20

Téléphone : 022 791 91 11

Fax: 022 791 90 64

Service des conférences : Madame Françoise RUIZ (e-mail: f.ruiz@cicg.ch)

Madame Nathaly BAUER (e-mail: n.bauer@cicg.ch)

Madame Séverine MONDO-BECK (e-mail: s.mondo@cicg.ch)