

Charte d’engagement des entreprises de l’évènementiel

# **PREAMBULE**

Le secteur de l’ « Evènementiel » représente un potentiel de 8 109 établissements en 2021 et plus de 12 000 emplois salariés en 2020.

Cependant ce secteur fait face à la croissance des activités non déclarées (dj, décorateur, traiteur, location de voiture, organisateur …).

En effet, les entreprises du secteur ne peuvent pas faire face à cette concurrence déloyale qui pratique des tarifs anormalement bas.

De plus, ces entreprises ont été particulièrement marquée par les conséquences de la crise sanitaire du COVID 19 qui a débuté au premier trimestre 2020.

Dans ce contexte la Chambre de Commerce et d’Industrie de La Réunion souhaite renforcer son accompagnement des entreprises de l’évènementiel et propose une plateforme de référencement ainsi qu’une charte qualité spécifique pour ce secteur.

La charte qualité permettra aux entreprises signataire de se différencier grâce à une visuel élaboré par la CCI Réunion.

La CCIR souhaite ainsi aider les entreprises à améliorer leur visibilité numérique et lutter contre la concurrence déloyale.

# **LES OBJECTIFS**

## **Principes**

Ce document a pour but de définir les règles de base de conduite de tout projet impliquant une prestation évènementiel.

Les prestataires évènementiels s’engagent à respecter cette charte et le font de leur propre initiative vis-à-vis de leurs clients. La CCI Réunion n’effectue aucun contrôle de l’application de ces règles et ne délivre aucun certificat de conformité.

Cette charte de bonne conduite est une annexe au contrat établi entre le client et le prestataire déclarant sa conformité.

Elle s'applique pour les prestations réalisées par les entreprises du secteur de l’évènementiel signataires.

## **Les engagements de la CCIR**

Mise en place d’une plateforme de référencement numérique :

Les entreprises du secteur de l’évènementiel signataires de la charte qualité seront répertoriés sur la plateforme de référence numérique de la CCI Réunion.

Cette plateforme sera relayée sur le site internet et réseau sociaux de la CCI Réunion.

**La CCIR ne peut être ni arbitre, ni expert dans un litige entre un client et son prestataire**

## **Les engagements de l’entreprise**

L’entreprise s’engage à respecter l’intégralité des règles de suivi décrites ci-dessous pour tous les projets et prestations proposées :

* Avoir toutes les compétences nécessaires à la mise en œuvre des produits ou services proposés ;
* Ne dissimuler aucune contrainte pouvant aller à l’encontre de l’objectif ;
* Décrire avec précision la prestation en lien avec la demande du client ;
* Précisez les limites éventuelles de la solution proposée ;
* Proposez des délais réalistes & un planning de réalisation ;
* Conseiller le client dans son projet ;

En cas de non-respect des règles établies dans cette charte qualité, le prestataire sera supprimé de la plateforme de référencement numérique.

**L’entreprise s’engage également à initier ou développer la transition numérique et écologique de son organisation (la CCI Réunion accompagnera l’entreprise dans cette démarche).**

**1 - Listing des prestations concernées**

Les entreprises du secteur de l’évènementiel compatibles à cette charte qualités sont les suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| * Organisateur d’évènement * Weeding planner * Décorateur * Sonorisateur * Régisseur * DJ * Traiteur * Salle et site de réception | * Loueur de voiture * Agent de sécurité * Location de matériels évènementiel * Agent de spectacle * Artiste divers * Commerce de produits évènementiel * Photographe * Cameraman |

# **2 - Le suivi du projet**

L’entreprise prestataire s’engage à assurer un suivi de qualité en respectant les étapes suivantes :

### Définir & évaluer les besoins du client

L’entreprise prestataire s’engage à conseiller, à privilégier une relation de confiance basée sur l’écoute du besoin client et à informer précisément sur les détails du projet.

### La commande

La validation d’un accord commercial donne lieu à la mise en place d’un contrat de prestation, ou au minimum, à la signature de la proposition de prix détaillé.

### Mise en place et respect d’un planning

Un planning précis doit être établi entre les deux parties pour assurer le bon déroulement du projet.

# **3 - La réalisation**

### Les moyens

Le prestataire devra connaitre et respecter la règlementation de l’activité. Il devra également être titulaire des certifications, déclarations, autorisations et assurance nécessaire à son activité.

Le prestataire s’engage à mettre en place les moyens humains et le matériel nécessaires au respect des objectifs. Il est de sa responsabilité de disposer de l’organisation assurant le bon déroulement du projet en liaison éventuelle avec les autres intervenants.

### Suivi de projet client

Le prestataire nomme un responsable / chef de projet disponible qui devra assurer le lien avec le client.

Le personnel missionné sera formé et qualifié à la mise en œuvre de la prestation.

### 

### Facturation

Les dépassements de budget ne sont facturés qu’après avoir contacter & informer le client du motif du dépassement et réaliser un chiffrage préalable de ce dépassement et sur accord explicite du client.

## Maîtrise des coûts et des délais

Le client doit pouvoir connaître le budget global et le délai qui sont nécessaires pour couvrir ses besoins exprimés. Les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté : coûts de mise en place, coûts récurrents, coûts de prestation externe à souscrire, etc.

Toute évolution du prix, en cours d’exécution du contrat, seront précisés dans un délai raisonnable afin que ces changements ne soient pas imposés.

En cas d’incapacité du prestataire, qu’elle qu’en soit la raison, il s’engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour proposer une solution de continuation de la mission avec un autre intervenant.