

Publié le 19 décembre 2012

## La Rochelle Événements : Une stratégie de qualité

L'ancienne criée aux poissons est devenue depuis 2000 un centre de congrès moderne qui s'est engagé dans une démarche de qualité pour mieux se structurer et s'affirmer sur un marché national très concurrentiel.



Avec sa halle modulable de 3 000 m<sup>2</sup>, sous verrière et ouverte sur le bassin des grands yachts, son amphithéâtre de 800 places et ses 10 salles de commission en lumière naturelle, l'Espace Encan ne manque pas d'atouts à La Rochelle. Difficile d'imaginer que les pêcheurs venaient ici déposer et vendre leurs poissons il y a moins de deux décennies. « Avec ses 10 000 m<sup>2</sup> modulables, ce site est aujourd'hui parfaitement adapté aux activités de congrès et d'exposition », commente Nathalie Durand-Deshayes, directrice générale déléguée de [La Rochelle Événements](#). La Sem gère cet équipement ainsi qu'un deuxième centre de congrès de 2 000 m<sup>2</sup>, le Forum des Pertuis, qui fonctionne sur un positionnement de marchés complémentaire.

La montée en puissance de l'ensemble s'est accompagnée depuis 2004 d'une politique de qualité ambitieuse, dans une dynamique responsable et durable. Basée sur l'écoute des clients, avec une nouvelle organisation opérationnelle, elle a débouché en 2007 sur la certification Qualicongrès. « Cette démarche a eu également l'intérêt de mieux structurer l'entreprise, et d'apporter une valeur ajoutée supplémentaire à chaque événement que nous accueillons », précise la directrice générale.

### Vers une certification Iso 9001

En 2010, la Rochelle Événements est allée encore plus loin en signant la Charte Qualité & développement durable de France Congrès. L'audit de certification, mené par le Bureau Véritas Certification en janvier 2012, a validé la conformité des deux centres de congrès de La Rochelle avec les trois axes de développement durable prévus dans les engagements signés par la Sem : « accompagner le client pour un événement réussi, communiquer et sensibiliser sur l'éco-responsabilité, et agir en faveur de la préservation de l'environnement ». Un pas décisif vers la certification officielle Iso 9001 qui est attendue début 2013.

L'association des villes de congrès françaises a également salué cette année « la qualité du travail » effectué par les équipes de La Rochelle Evénements, en lui remettant, en mars dernier, le prix J. Piétri. Ce dernier, qui récompense le congrès international de l'année 2011, a été décerné pour l'accueil du symposium international des colorants naturels qui a regroupé 500 participants de 57 nationalités, et s'était déployé dans la ville à travers des échanges avec le grand public.

Par Marie-Anne RAMAZZINA