

2014-2015

RAPPORT RSE N°1

GRAND NANCY CONGRÈS & ÉVÈNEMENTS



RAPPORT ANNUEL DU 26.06.2015
validé par le Conseil d'Administration du 06.07.2015

Ce rapport RSE traite des actions menées à partir de septembre 2014 sur une période de un an ; la démarche RSE de GNCE ayant débutée officiellement avec le démarrage de l'exploitation du Centre Prouvé.



SOMMAIRE

Edito.....	p. 4
GRAND NANCY CONGRES ET ÉVÈNEMENTS	
Le projet d'entreprise.....	p. 5
Centre de Congrès Prouvé, dernière génération.....	p. 6
Parc des Expositions modulable.....	p. 7
Grand Nancy Congrès et Évènements en chiffres.....	p. 8
Perspectives 2015.....	p. 9
Capital humain.....	p. 10
NOTRE DEMARCHE	
Notre démarche qualité et développement durable.....	p. 12
Cartographie des processus.....	p. 14
NOS ACTIONS	
Satisfaction client.....	p. 15
Nos atouts éco-responsables.....	p. 16
Nancy au cœur de l'espace européen.....	p. 16
Un bâtiment moderne, des consommations maîtrisées.....	p. 17
L'accessibilité, une priorité.....	p. 17
Une politique d'achats responsable.....	p. 18
Développement de nos services éco-responsables.....	p. 19
Ancrage territorial.....	p. 20
Définir nos enjeux prioritaires.....	p. 20
Développer des partenariats.....	p. 21
Promouvoir nos filières d'excellence.....	p. 22
S'intégrer dans la démarche du territoire.....	p. 23
L'éco-quartier Nancy Grand Coeur.....	p. 25
Bilan de nos actions.....	p. 26
Perspectives.....	p. 27





ÉDITO

Grand Nancy Congrès & Évènements, gestionnaire du Centre de Congrès Prouvé et du Parc des Expositions de Nancy, a, dès sa naissance, inscrit dans son projet d'entreprise une démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE).

Se lancer dans une telle démarche en démarrage d'exploitation est un vrai défi ! Mais conscients de l'importance capitale que représente la Responsabilité Sociale des Entreprises dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux, nous avons choisi de la positionner au cœur de la stratégie globale de notre entreprise.

En se reposant sur des atouts forts, inhérents à la modernité du bâtiment (accessibilité, consommations maîtrisées, etc.) et à sa situation en centre-ville au cœur du futur éco-quartier Nancy Grand Coeur, nous visons deux objectifs : la certification de la charte Qualité et Développement Durable France Congrès ainsi que la certification de la norme ISO 20121 dédiée au développement durable dans le domaine de l'évènementiel.

Pour mener à bien cette démarche ambitieuse qui constitue un véritable levier de gestion performante et responsable, nous travaillons en lien permanent avec l'ensemble des parties prenantes (collaborateurs, prestataires, acteurs locaux, etc.). C'est ainsi que différentes actions concrètes ont été mises en œuvre et des signaux encourageants sont déjà visibles.

L'équipe de Grand Nancy Congrès & Évènements, motivée et impliquée dans le déploiement de la démarche, mesure le challenge qui lui est proposé et participe activement à sa mise en place pour qu'ensemble - au-delà d'accroître la simple performance de notre organisation - nous puissions contribuer à l'émergence d'une responsabilité globale et citoyenne.

PIERRE BOILEAU
PRÉSIDENT

BÉATRICE CUIF-MATHIEU
DIRECTEUR GÉNÉRAL



GRAND NANCY CONGRÈS & ÉVÈNEMENTS

LE PROJET D'ENTREPRISE



UNE IDENTITÉ

STATUT

Société publique locale (SPL) au capital social de 250 000€, Grand Nancy Congrès & Évènements est détenue par le Grand Nancy à hauteur de 82% et par la Ville de Nancy à hauteur de 18 %.

MISSION

Grand Nancy Congrès & Évènements est l'acteur opérationnel, dédié à la gestion de deux sites événementiels (Centre de Congrès et Parc Expo) et au développement, à l'accueil et à l'organisation de manifestations et événements à caractère économique et culturel sur le territoire du Grand Nancy.

POSITIONNEMENT

Acteur au service de l'attractivité, du rayonnement international et du développement économique du Grand Nancy.



DES VALEURS D'ENTREPRISES

ÉTHIQUE & PERFORMANCE

Prise de décision permettant d'aboutir au choix le plus satisfaisant pour l'ensemble des parties impliquées.

TRANSPARENCE & CONTRÔLE

Accessibilité des informations relatives à l'entreprise et vigilance particulière en matière de loyauté des pratiques, notamment commerciales.

INNOVATION & QUALITÉ

Favoriser l'innovation participe à l'amélioration continue des pratiques et donc de la qualité.



DES AMBITIONS

POSITIONNER

Positionner le Centre Prouvé dans le **top 10** des sites français d'accueil de congrès en termes de notoriété spontanée et de chiffre d'affaires.

ASSEOIR

Asseoir le positionnement et la notoriété du Parc des Expositions en intégrant la démarche RSE à tous les niveaux de l'entreprise.

CENTRE DE CONGRÈS PROUVÉ

CENTRE DE CONGRÈS DERNIÈRE GÉNÉRATION

“ Un équipement de haut niveau pour l'activité congrès & évènements ”

Le Centre Prouvé résulte d'un projet architectural unique des architectes Marc Barani et Christophe Presle. C'est, d'une part, la reconversion et l'extension de l'historique centre de Tri Postal de Nancy conçu par Claude Prouvé et, d'autre part, la création d'un nouveau bâtiment, tous deux réunis pour ne former qu'une seule entité.

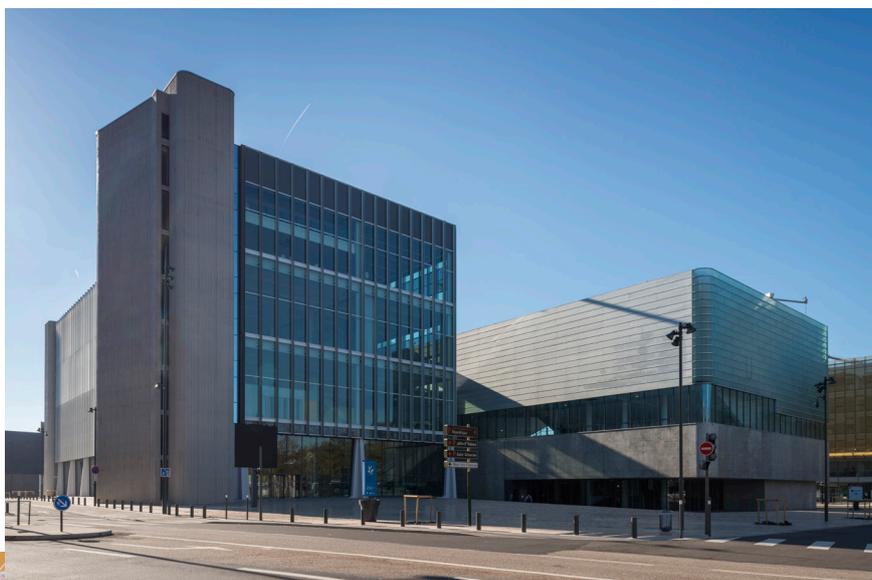
L'ensemble des exigences environnementales actuelles a donc été pris en compte et intégré dès la conception du projet. D'autant que le Centre Prouvé est au cœur d'un grand projet d'agglomération : le futur éco-quartier Nancy Grand Cœur qui vise, notamment, à multiplier les espaces verts afin d'offrir, à terme, un cadre privilégié. Il a reçu en 2009 le label « éco-quartier » du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement Durable et de la Mer, au titre de la mobilité.

Pour mener à bien notre démarche RSE, le Centre Prouvé s'appuie sur ses atouts environnementaux :

► Sa position en cœur de ville à 1 min de la gare qui permet d'accéder à tous les services (hotellerie, restauration, commerces, etc.) dans un rayon de 10 min à pied, minimisant l'impact écologique.

► Le bâtiment, dont la toiture est pourvue de 1 200 m² de panneaux photovoltaïques, de stores pilotés par une station météo, de chasses d'eau alimentées par les eaux de pluie, etc., est conçu selon les critères « Haute Qualité Environnementale ».

► Des équipements technologiques de dernière génération (signalétique dynamique, fibre optique, Wifi dédié et sécurisé, boucle audio magnétique, etc.) offrent la possibilité de mises en réseau des espaces, de retransmissions en streaming et en direct dans le monde entier... Des outils qui rendent possible l'accueil de tout type de manifestation et, notamment, de congrès nationaux et internationaux, contribuant au développement économique et social de notre territoire.



PARC EXPO DE NANCY

PARC DES EXPOSITIONS MODULABLE



Grand Nancy Congrès & Évènements est également en charge depuis le 6 mai 2014 de la gestion et de l'exploitation du Parc des Expositions de Nancy. Cela lui permet de proposer une offre complète et structurée pour l'accueil de tout type d'évènement dans l'un de ses deux équipements.

Infrastructure équipée pour accueillir foires, salons et manifestations diverses, le Parc Expo offre 28000m² de halls couverts, 12000m² de terrasses commercialisables et 1800 places de parking... Le lieu idéal pour l'accueil de salons professionnels, grand public et de manifestations privées sur mesure (conventions, lancements de produits, soirées de gala, concours, incentive...).

Chaque année, trois manifestations incontournables s'y tiennent : la Foire internationale de Nancy, le Salon Habitat et Décoration et le Salon des Antiquaires.

Depuis le 6 mai 2014, la gestion et l'exploitation du Parc des Expositions sont pilotées par Grand Nancy Congrès & Évènements. Au premier octobre 2015, une seule équipe aura la charge des deux sites.



PÉRIMÈTRE DE LA DÉMARCHE RSE

La démarche RSE se concentre donc, à ce jour, sur le Centre Prouvé. Toutefois, toutes les améliorations apportées aux processus supports seront bénéfiques au Parc Expo et permettront d'élargir la démarche à celui-ci dans un délai plus court une fois les équipes intégrées. Dans cette perspective, il est à noter que des questionnaires de satisfaction client ont déjà été mis en place pour les évènements se tenant au Parc Expo.

GRAND NANCY CONGRÈS & ÉVÈNEMENTS

EN CHIFFRES

2014 / DE SEPTEMBRE A DÉCEMBRE
AU CENTRE PROUVÉ

54 000 personnes
accueillies

75 évènements

nuitées **5 735**

journées
congressistes **67 718**



+ 2,2 MILLIONS D'€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

DONT **1,3** MILLIONS D'€
POUR LE CENTRE PROUVÉ

+ 8,2 MILLIONS D'€ DE
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES*

ne comprenant pas celles liées aux 24 manifestations organisées au Parc Expo mais uniquement les manifestations tenues dans l'ancien Palais des Congrès et au Centre Prouvé.

* Les retombées économiques directes (frais de personnel, fiscalité locale, consommations et investissements), indirectes (frais d'hébergement, restauration, prestations de services et sous-traitance, shopping et loisirs, transports sur place) et induites (fiscales et sociales) selon la méthodologie professionnelle France Congrès.

2015 / PERSPECTIVES DU CENTRE PROUVÉ

155 évènements confirmés sur **196** envisagés
dont **23** congrès nationaux et internationaux

10 salons professionnels
et grand public

45 000 participants attendus

60 000 journées congressistes

2015 / PERSPECTIVES DU PARC EXPO

35 évènements confirmés
sur **43** évènements envisagés



CAPITAL HUMAIN

Chez Grand Nancy Congrès & Événements, nous considérons que notre équipe est notre atout majeur dans l'atteinte de nos objectifs de performance et de responsabilité. Il s'agit d'une équipe à taille humaine, de professionnels de l'évènement, qui rassemble des domaines de compétences variés : commercial, exploitation, accueil, logistique, sécurité, technique, communication...

Pour offrir à nos clients un accompagnement de qualité, nous misons sur une équipe unique, rodée au secteur de l'évènementiel. Elle sera renforcée avec l'intégration prochaine des collaborateurs du Parc des Expositions prévue au 1er octobre 2015.



**“ Une équipe à
taille humaine de
professionnels de
l'évènement ”**

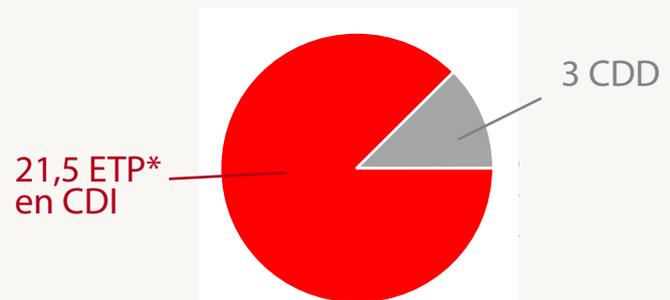


CHIFFRES CLÉS 2014

3 groupes de travail pluridisciplinaires visant à améliorer :

- ▶ L'accompagnement des clients tout au long de la préparation et de la tenue de leurs évènements
- ▶ L'offre commerciale en proposant des prestations adaptées aux attentes du marché
- ▶ Les performances de notre logiciel de gestion d'évènements, véritable pivot de l'organisation, qui centralise toutes les informations relatives aux évènements.

ÉQUIPE



Les chiffres clés 2014 ne prennent pas en compte les collaborateurs du Parc Expo qui ne seront comptabilisés dans les effectifs de Grand Nancy Congrès & Évènements qu'à partir du premier octobre 2015.

*Equivalent Temps Plein

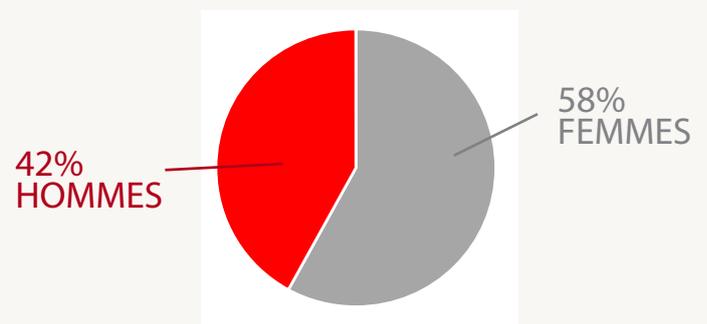
Investissement en formation

▶ **2,5 x** supérieur à la réglementation

Stages

▶ Accueil de stagiaires dont **2** de plus de 3 mois

PARITÉ



NOTRE DÉMARCHE

QUALITÉ & DÉVELOPPEMENT DURABLE

Grand Nancy Congrès & Évènements s'est fixé un objectif clair et ambitieux : se positionner comme un acteur de l'évènement professionnel de premier plan. Pour cela, le Directeur Général a choisi de mettre en œuvre une démarche qualité et développement durable* motivée par trois enjeux :

- ▶ Améliorer la performance globale en dotant l'entreprise d'un système de management responsable performant
- ▶ Répondre aux attentes du marché et confirmer la forte connotation responsable de l'équipement Centre Prouvé
- ▶ S'inscrire dans le futur projet d'agglomération du Grand Nancy qui vise à développer l'attractivité et le rayonnement du territoire ainsi que le projet de la Ville de Nancy

“ Une amélioration permanente des performances au service de la satisfaction des clients ”

Une offre de grande qualité.

Grand Nancy Congrès et Evènements a pour ambition de se distinguer par la qualité de son offre. Tous les atouts sont là : un Centre de Congrès moderne, un emplacement exceptionnel en centre-ville, une destination au cœur de la grande région, une équipe rompue à l'organisation d'évènements. Mais en plus de ces qualités intrinsèques, notre force réside dans notre volonté permanente de nous améliorer et de tout mettre en œuvre pour satisfaire nos clients.

Des évènements responsables.

Un évènement, quel qu'il soit, a des impacts aux niveaux social, économique et environnemental. En effet, la tenue d'un événement nécessite la mise en œuvre de toute une organisation : du matériel de réception, de décoration, de sonorisation, des transports, de l'hébergement et souvent de très nombreux intervenants. Cela engendre bien sûr des impacts positifs, avec des retombées économiques directes au niveau local et de l'embauche de personnel ; mais cela peut aussi engendrer des impacts non négligeables sur l'environnement : déplacement des participants, consommation d'énergie, communication autour de l'évènement, déchets, etc.

Grand Nancy Congrès & Évènements a donc fait le choix de se mobiliser en faveur d'évènements à la fois très qualitatifs et plus responsables. Pour cela, une véritable démarche de qualité et de développement durable, totalement intégrée au fonctionnement de l'entreprise, a été impulsée.

La démarche a débuté en septembre 2014, en même temps que le démarrage d'exploitation du Centre Prouvé. Après la réalisation d'un diagnostic, de multiples actions en faveur de la qualité de l'offre et d'un développement plus durable de l'activité ont été lancées :

- ▶ Analyse formalisée de la satisfaction client
- ▶ Politique d'achats responsables
- ▶ Echanges avec les acteurs locaux du développement durable

OBJECTIFS DE CERTIFICATION

- ▶ Charte Qualité & Développement durable France Congrès **OBTENUE EN JUILLET 2015**
- ▶ Norme ISO 20121 : reconnue au niveau international et spécifique au management responsable de l'activité événementielle.



* LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, C'EST QUOI?

Le développement durable se définit comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. » *Rapport Brundtland, 1987.* Il repose sur trois piliers : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.



CHARTRE QUALITÉ & DÉVELOPPEMENT DURABLE FRANCE CONGRÈS



Cette chartre est composée de 25 engagements qui répondent à trois grands principes :

1. Accompagner le client pour un évènement réussi
2. Communiquer et sensibiliser sur l'éco-responsabilité
3. Agir en faveur de la préservation de l'environnement

Cette chartre est soumise au contrôle d'un organisme indépendant. L'audit de contrôle est planifié durant l'été 2015.

En s'engageant, Grand Nancy Congrès & Évènements vise à :

- > Renforcer la "satisfaction client"
- > Sensibiliser et mobiliser les différentes parties prenantes sur l'éco-responsabilité
- > Garantir l'épanouissement des collaborateurs et leur montée en compétence
- > Optimiser la gestion des risques
- > Limiter l'impact de l'activité sur l'environnement



ISO 20121 : LA RÉFÉRENCE INTERNATIONALE DE L'ÉVÈNEMENTIEL



Spécialement créée pour l'évènementiel ; elle a été réalisée pour les Jeux olympiques de Londres en 2012. Adaptable, elle peut être mise en place par tous les acteurs du secteur évènementiel. Elle permet :

- ▶ De mettre en œuvre un management responsable
- ▶ D'intégrer les enjeux développement durable à toutes les étapes de l'organisation d'un évènement
- ▶ D'améliorer en continu la performance globale de l'entreprise

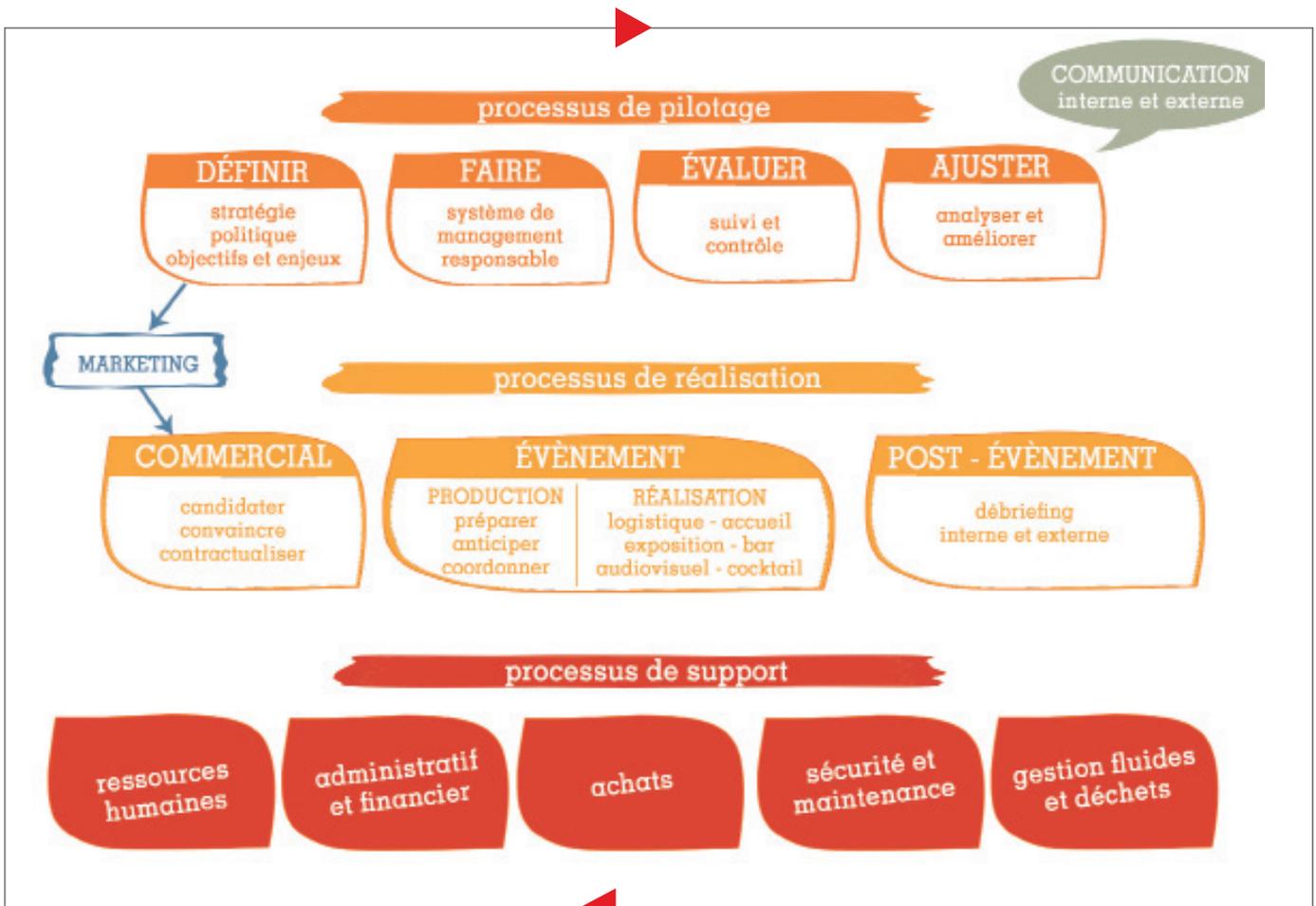
Quelques exemples d'organismes certifiés ISO 20121 dans le monde et en France : Jeux Olympiques de Londres 2012, Centre de Congrès de Copenhague, Foire verte internationale 2014 de Taiwan, Milan Expo 2015, Tournoi de Roland Garros, Transmusicales de Rennes, Salon du Bourget.



CARTOGRAPHIE

NOS PROCESSUS

Notre démarche qualité s'illustre notamment par une approche par processus. Cela signifie que nous souhaitons améliorer notre organisation en mettant les besoins de nos clients au cœur de nos préoccupations et en optimisant toutes les activités nécessaires à leur satisfaction et à l'atteinte de nos objectifs.



NOS ACTIONS



SATISFACTION CLIENT

ÉCOUTER NOS CLIENTS

La satisfaction de nos clients est notre préoccupation permanente, c'est pourquoi elle est positionnée au cœur de nos processus. Notre but ? Nous améliorer continuellement et proposer des prestations toujours plus qualitatives.

Pendant chaque évènement, un interlocuteur dédié est à l'écoute et disponible pour accompagner l'organisateur.

Après chaque évènement, nous envoyons un questionnaire de satisfaction à nos clients afin qu'ils nous fassent part de leurs remarques et suggestions. Elles sont analysées lors des instances de pilotage de la Direction Générale, avec les collaborateurs de la société. Lorsque cela est nécessaire, des actions correctives sont mises en œuvre immédiatement.

Dans un second temps, une analyse complète de tous les retours est effectuée en comité de direction et alimente le plan d'actions d'amélioration des performances. Un compte-rendu de cette analyse figure dans les rapports annuels de la délégation de service public par équipement ainsi que dans le rapport annuel aux actionnaires de Grand Nancy Congrès & Évènements.

DONNER LA PAROLE AUX PARTICIPANTS

Satisfaction des organisateurs... Mais aussi satisfaction des participants ! Toutes les personnes ayant participé à un évènement au Centre Prouvé ou au Parc Expo peuvent nous faire part de leurs impressions et suggestions par le biais d'un questionnaire disponible dans la rubrique « visiteurs » de notre site internet.

TRAVAILLER EN PARTENARIAT

Pour satisfaire nos clients, nous devons nous assurer que les prestations réalisées par nos prestataires sont conformes au niveau de qualité que nous nous sommes fixé. Pour ce faire, nous suivons attentivement nos fournisseurs et prestataires et les évaluons sur la base de critères objectifs. Nous dialoguons avec eux afin d'établir de véritables relations de partenaires économiques et d'améliorer ensemble le niveau de nos prestations.

DE SEPTEMBRE 2014 À AVRIL 2015 AU CENTRE PROUVÉ

8,4/10 de satisfaction globale

91 % des personnes ayant répondu pensent revenir organiser un évènement au Centre Prouvé.

97 % recommanderaient le Centre Prouvé à leurs relations professionnelles.

DE SEPTEMBRE 2014 À AVRIL 2015 AU PARC EXPO

8,4/10 de satisfaction globale

100 % des personnes ayant répondu pensent revenir organiser un évènement au Parc Expo.

100 % recommanderaient le Parc Expo à leurs relations professionnelles.





NOS ATOUTS ÉCO-RESPONSABLES

NANCY, AU COEUR DE L'ESPACE EUROPÉEN ET DE LA FUTURE GRANDE RÉGION ALCA

Nancy, centre stratégique de l'espace européen (Grand Duché de Luxembourg, Sarre et Rhénanie-Palatinat, Wallonie).

Nancy, au cœur de la future grande région Alsace-Lorraine-Champagne-Ardenne (ALCA).

Nancy, la 2ème gare du Grand-Est avec 9 millions de voyageurs par an.

Nancy est accessible en train :

Paris ▶ 1 h 30

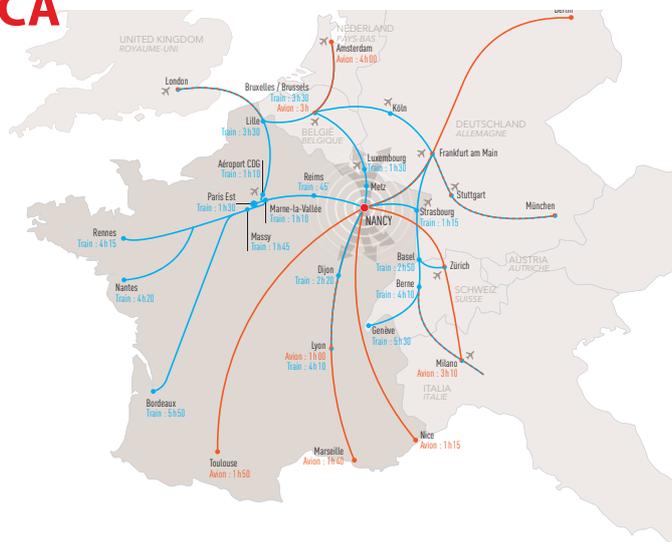
Strasbourg ▶ 1 h 15

Luxembourg ▶ 1 h 30

Dijon ▶ 2 h 30

Lyon ▶ 4 h

Reims ▶ 45 min (Gare Champagne Ardenne > Gare Lorraine TGV)



“ Nancy, une destination de choix pour les évènements nationaux et internationaux ”

LE CENTRE PROUVÉ, EN COEUR DE VILLE

La situation du Centre Prouvé en cœur de ville permet de réaliser un séjour « tout à pied » :

- **1500** chambres à moins de 10 minutes à pied et **3000** chambres accessibles par les transports en commun
- **1** minute à pied de la gare TGV et de la plateforme de transports publics : tramway, bus, vélostan', voitures électriques en libre-service, station d'auto-partage.

Le Parc Expo est quant à lui facilement accessible depuis le Centre Prouvé/Place de la République, par la ligne de bus 14, arrêt St François d'Assise. Lors de certains évènements, des navettes sont mises en place à destination du Parc Expo.



LA MOBILITÉ : PRIORITÉ DE LA VILLE DE NANCY ET DU GRAND NANCY

▶ **20** MILLIONS DE DÉPLACEMENTS EN TRANSPORTS EN COMMUN SUR L'AGGLOMÉRATION EN 2014

▶ **29** STATIONS VÉLOSTAN LIB'

▶ **218** KM D'AMÉNAGEMENTS CYCLABLES DANS L'AGGLOMÉRATION

▶ **5** STATIONS D'AUTO-PARTAGE CITIZ

▶ **16** BORNES ÉLECTRIQUES

G-Ny, une application au service de la mobilité

L'application numérique G-Ny délivre depuis 2013 des informations utiles aux automobilistes pour faciliter leurs déplacements dans l'agglomération : horaires des bus, calcul d'itinéraires prenant en compte différents modes de déplacement, état du trafic, etc. Elle intègre depuis 2014 le calcul des itinéraires vélos en intégrant la pénibilité du parcours et les zones cyclables. L'application a par ailleurs reçu le label d'argent « Territoire Innovant 2014 » dans la catégorie « Vivre la ville ».



ÉCO-RESPONSABILITÉ

UN BÂTIMENT MODERNE : DES CONSOMMATIONS MAITRISEES

- **Bâtiment intelligent** : station météo et régulation thermique automatique du bâtiment
- **Détecteur de présence** pour la lumière et la robinetterie
- **Système de récupération** de l'eau de pluie pour l'alimentation des sanitaires
- Salles de réunion et espaces réceptifs éclairés à la lumière du jour
- Eclairage des espaces assuré par des lampes à LED ou des ampoules à économie d'énergie
- **Panneaux photovoltaïques** sur une surface de 1200 m², réduction des émissions estimées à 15 tonnes de CO₂ par an
- Raccordement au réseau de chauffage urbain alimenté par plus de 50% d'énergies renouvelables



L'ACCESSIBILITÉ, UNE PRIORITÉ

- Accès aux personnes à mobilité réduite, conformément à la législation. L'auditorium 850 offre jusqu'à 24 places pour les personnes à mobilité réduite et l'auditorium 300, jusqu'à 8.
- Boucle d'induction magnétique dans les auditoriums pour les personnes malentendantes
- Signalétique spécifique aux personnes malvoyantes
- Dispositifs de sécurité incendie adaptés pour les personnes à mobilité réduite et malentendantes

Rendre un bâtiment parfaitement accessible est un défi de taille. C'est pourquoi nous considérons que ce sujet nécessite un travail permanent et une amélioration continue. Notre équipe d'accueil est sensibilisée à ces problématiques pour pouvoir accompagner au mieux tous les publics. Ainsi, nous échangeons avec des associations locales pour améliorer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.



NOS ACTIONS



ÉCO-RESPONSABILITÉ

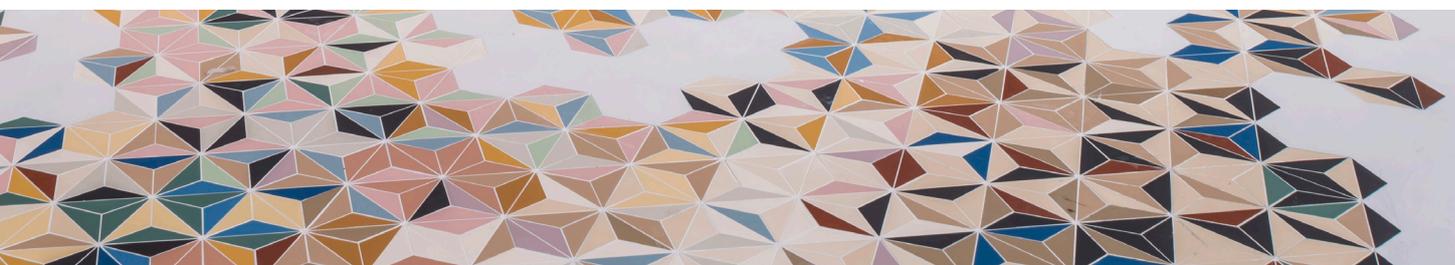
UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLE

La démarche qualité et développement durable de Grand Nancy Congrès & Évènements se veut cohérente et globale. C'est pourquoi nous avons choisi d'intégrer le développement durable à toutes les étapes de notre activité, y compris dans nos achats. Société Publique Locale (SPL), nous observerons une éthique forte et une loyauté dans nos pratiques commerciales.

Mais nous avons souhaité aller plus loin en formalisant une véritable politique des achats responsables. Nous intégrons désormais des critères de performance de développement durable dans le choix des fournisseurs et prestataires.

Ainsi, nous avons pour ambition d'encourager nos partenaires à adopter des engagements RSE.

“ Nos traiteurs référencés sont engagés dans des démarche de qualité et de développement durable et peuvent proposer des produits locaux, de saison et issus de l'agriculture biologique ”



DÉVELOPPEMENT DE NOS SERVICES ÉCO-RESPONSABLES

Notre objectif est de développer nos services éco-responsables pour répondre aux attentes de nos clients et participer à l'amélioration des pratiques de notre secteur.

DE MEILLEURES PRATIQUES

Nous sommes en recherche permanente de meilleures pratiques. En matière de déchets par exemple, nous réalisons déjà le tri sélectif, avons mis en place une procédure de gestion des déchets et développons des collectes spécifiques (encres, piles, etc.) mais nous souhaitons aller encore plus loin. Ainsi, nous réfléchissons à de nouvelles pistes favorisant l'économie circulaire.

PROMOUVOIR ET ENCOURAGER

Nous avons à cœur de promouvoir les démarches responsables autour de nous et notamment auprès de nos clients. Chaque événement a des impacts aux niveaux social, économique et

environnemental. Pour organiser une manifestation plus durable, il est possible d'agir sur les sujets suivants : la restauration, la sensibilisation des participants, les transports, l'hébergement, le lieu, la technique et la décoration, ou encore la communication. Nous incitons donc les organisateurs à

utiliser un outil efficace et gratuit : l'auto-diagnostic ADERE (voir encadré ci-dessous).



ADERE : L'AUTO-DIAGNOSTIC DES ÉVÈNEMENTS

adere | Auto Diagnostic Environnemental pour les Responsables d'Événements

L'outil gratuit ADERE permet aux organisateurs de faire un auto-diagnostic des impacts de leur événement. Après sa réalisation, ils bénéficient de pistes d'actions et d'exemples de réalisations pour mettre en place des événements plus éco-responsables. www.evenementresponsable.fr.





NOS ACTIONS



ANCRAGE TERRITORIAL

DÉFINIR NOS ENJEUX PRIORITAIRES avec les parties prenantes du territoire

Notre démarche de développement durable se veut pragmatique, adaptée à notre activité, et en phase avec les besoins de nos parties prenantes et de notre territoire. Avant d'agir, nous vérifions que nos actions auront réellement des impacts positifs sur les volets social, économique et environnemental du développement durable.

Dans cette optique, nous identifions les référents locaux du développement durable et dialoguons avec eux pour les informer de nos démarches et connaître les leurs, leurs projets mais également leurs besoins.

En 2015, nous avons ainsi engagé des échanges avec des institutionnels et des associations et participé au premier «speed-meeting» du développement durable en Lorraine : Unisfair (voir encadré ci-dessous).



UNISFAIR : premier speed meeting du développement durable en Lorraine



Organisé avec l'appui de 2 groupes d'étudiants de l'atelier «Environnement et développement durable» d'Artem, Unisfair a été imaginé pour que les entreprises, collectivités et associations puissent élargir leur réseau professionnel et créer, ensemble, une véritable culture du développement durable dans notre région. La première édition s'est tenue le 2 avril 2015 sur le campus Artem à Mines Nancy et a connu un franc succès.



NOS ACTIONS



ANCRAGE TERRITORIAL

DÉVELOPPER DES PARTENARIATS avec les acteurs participant à l'accueil des événements

En développant un réseau fort d'acteurs complémentaires de la chaîne de l'évènement, Grand Nancy Congrès & Évènements contribue à renforcer le développement du tourisme d'affaires sur le territoire. C'est dans cette logique que les organisateurs

d'évènements qui ne peuvent pas être accueillis dans l'un des deux sites sont systématiquement renvoyés vers les lieux partenaires de Grand Nancy Congrès & Évènements à l'instar du Zénith, de l'Abbaye des Prémontrés ou du Stade Marcel Picot.

Depuis septembre 2014, le Centre Prouvé a adressé au Bureau de l'Évènementiel 67 clients qui ne pouvaient pas être accueillis dans l'un des deux sites de la société.

NANCY TOURISME & ÉVÈNEMENTS

► Le bureau de l'évènementiel de Nancy offre une palette de prestations (réservation hôtelière, gestion des inscriptions, programmes découverte, etc.) pour faciliter la gestion et la venue de congressistes à Nancy. À ce titre, une charte hôtelière signée avec le Club Hôtelier de Nancy garantit un accueil sur-mesure (cadeaux en chambres, programme du congrès, mots de bienvenue) et des services des plus qualitatifs aux organisateurs d'évènements.

VITRINES DE NANCY

► Afin de générer du trafic dans les enseignes partenaires des Vitrites de Nancy, des bons plans et réductions sont offerts aux congressistes et aux participants dans des commerces du centre-ville via le site ou l'application boutique-nancy.

UMIH 54

Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière

► Avec la mise en place de listes de restaurants partenaires, notamment lors de congrès (du 2 au 6 juin pour la manifestation « Science & You » par exemple).

AVEC DES LIEUX ÉVÈNEMENTIELS...

► de la région qui eux-mêmes accueillent des évènements qu'il peut être intéressant de proposer aux clients de Grand Nancy Congrès & Évènements pour compléter leur séjour : dans les salons et salles de prestige de la Ville de Nancy, à l'Excelsior, lors du festival Nancy Jazz Pulsations, ou à l'Autre Canal (en cours).





PROMOUVOIR NOS FILIÈRES D'EXCELLENCE

L'Université de Lorraine, classée dans le **Top 300** des universités mondiales du classement de Shanghai, est labellisée Campus. Elle compte plus de **400** formations, **17000** diplômés, **52000** étudiants et **3800** enseignants-chercheurs travaillant dans **60** laboratoires !

Tous les grands instituts de recherche et d'enseignement supérieur (**CNRS, INSERM, INRA, INRS, INRIA**) y sont représentés.

On compte quatre filières à haut potentiel :

- **Santé et sciences du vivant** dont un **Centre Hospitalier Régional Universitaire (CHRU DE NANCY)**.

- **Informatique, économie numérique et créative**

- **Eco construction** : Matériaux du futur et Efficience énergétique

- **Banque et Finance**

Trois pôles de compétitivité fortement spécialisés reconnus sur le plan international :

- **MATERIALIA** : innovation collaborative en matériaux et procédés.

- **FIBRES** : réseau d'innovation des éco-matériaux.

- **HYDREOS** : gestion durable de l'eau.



LE PROGRAMME AMBASSADEURS

Le programme Ambassadeurs, développé par Grand Nancy Congrès & Événements, a pour but d'accompagner des personnalités reconnues dans leur domaine professionnel (économique, universitaire, scientifique, médical) pour qu'elles soient en mesure de porter la candidature de Nancy à l'accueil des congrès ou rencontres emblématiques de leurs filières professionnelles.

La tenue à Nancy d'événements à fort rayonnement dans les filières d'excellence contribue au développement de notre ville, de son agglomération et de notre région.

Le lancement aura lieu le 3 septembre au Centre Prouvé !

« Ensemble, contribuons à faire du Grand Nancy une porte d'entrée sur le monde ! »



NOS ACTIONS



ANCRAGE TERRITORIAL

S'INTÉGRER DANS LA DEMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE ENGAGÉE PAR LE TERRITOIRE

Depuis une trentaine d'années, le Grand Nancy s'engage en faveur du développement durable. La Communauté urbaine a choisi le chemin de la ville européenne durable et de l'écologie urbaine. Le développement durable est devenu une dimension structurante de son projet de territoire en cherchant un équilibre entre les aspects économiques, sociaux, environnementaux et culturels de ses activités. Et c'est toujours dans cette optique que le Grand Nancy construit son nouveau projet d'agglomération. De nombreuses actions concrètes illustrent l'engagement cohérent et pérenne de la collectivité dans ce domaine : transports en commun optimisés, ouverture du Centre Prouvé, développement du site Artem, le plus important projet universitaire d'Europe, amélioration énergétique dans l'habitat, élaboration du plan local d'urbanisme communautaire, préservation de la qualité de l'air, mutualisation des services ou encore émergence de l'écosystème numérique avec le projet Lorn'tech.

*Source : Rapport développement durable
du Grand Nancy*



ADHÉRER

Notre démarche d'amélioration de nos pratiques ne peut être pertinente que si elle s'inscrit en cohérence avec les actions menées sur le territoire. Grand Nancy Congrès & Évènements souhaite donc apporter sa contribution aux projets initiés à l'instar du Plan Climat Air Énergie Territorial.



© Ville de Nancy



LE PLAN CLIMAT AIR ENERGIE TERRITORIAL

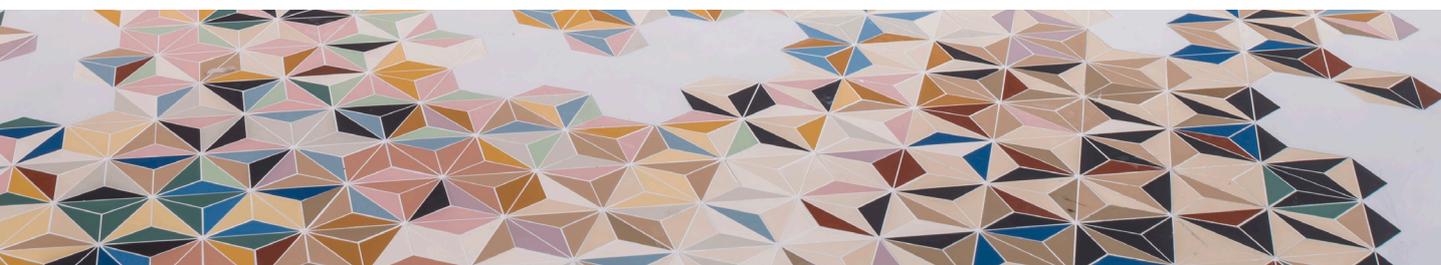


En 2009, le Grand Nancy lance son Plan Climat Air Énergie Territorial (PCAET), adopté en décembre 2012. Il entend faire partager une vision commune et mutualiser les bonnes pratiques pour atteindre l'objectif des « 3 X 20 » d'ici 2020 : réduction de 20 % des émissions de gaz à effet de serre, réduction de 20 % de la consommation énergétique et production de 20 % d'énergies renouvelables. L'objectif mondial à l'horizon 2050 étant de diviser par 4 les émissions de gaz à effet de serre par rapport à 1990.

Pour atteindre cet objectif, une charte d'engagement recense 54 actions à mettre en œuvre. La charte s'adresse aux collectivités territoriales comme aux entreprises, associations, collectifs de citoyens et institutions publiques et privées.

Objectif Grand Nancy Congrès & Évènements

► S'engager en faveur de son territoire par la signature de la charte d'engagement (automne 2015).





L'ÉCO-QUARTIER NANCY GRAND COEUR



En plus de ses atouts fonctionnels, esthétiques et environnementaux, le Centre Prouvé a le privilège d'être intégré à un éco-quartier, dont il constitue, la pierre angulaire.

Nancy Grand Cœur, labellisé éco-quartier, par le Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer, au titre de la mobilité, constitue l'un des plus grands éco-quartiers nationaux. C'est l'aboutissement d'une réflexion collective avec tous les acteurs du quartier gare (élus, partenaires institutionnels, associations, habitants, commerçants et voyageurs). Les mots d'ordre du projet sont la mutabilité de la ville, la mixité, la mobilité et la nature.

Fort de son positionnement exceptionnel aux portes du cœur historique de la ville et en continuité de la gare TGV, le projet Nancy Grand Cœur a pour objectif de créer un nouveau quartier résolument tourné vers l'avenir.

- ▶ Un quartier exemplaire en termes de développement durable : peu consommateur d'énergie de chauffage et de déplacement, économe en eau, etc.
- ▶ Un quartier intelligent vis-à-vis de son territoire : respectueux du patrimoine existant, cohérent avec les architectures de la ville tout en étant axé sur les transports et mettant en valeur sa situation de porte d'entrée de l'agglomération accueillant 9 millions de voyageurs par an.



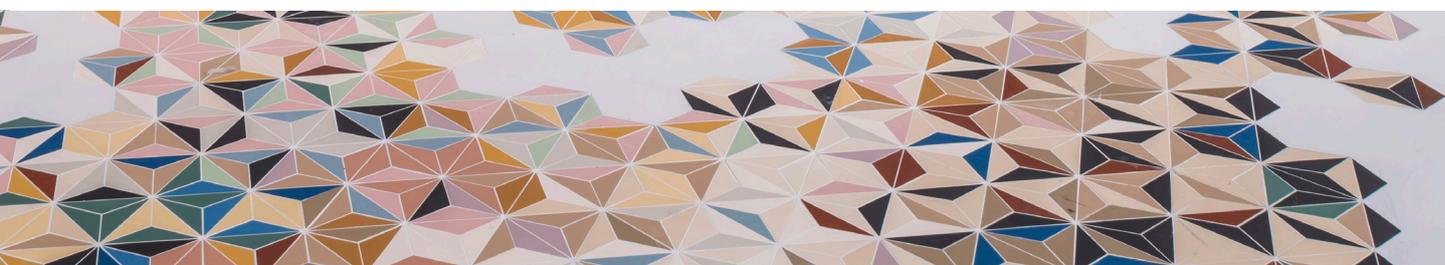
NOS ACTIONS

BILAN

S'agissant de la première année d'exploitation de Grand Nancy Congrès & Évènements, nous disposons à ce jour d'assez peu de données en matière de consommations, d'émissions, etc. Quelques mois supplémentaires seront nécessaires pour que nous puissions mettre en place des indicateurs pertinents et nous fixer des objectifs chiffrés.

Vous retrouverez donc ces éléments détaillés dans notre prochain rapport RSE. En attendant, voici déjà le bilan de nos premières actions ainsi que nos perspectives :

OBJECTIFS VISÉS	ACTIONS 2014-2015
Formalisation de la démarche qualité et développement durable.	Recrutement d'une personne à plein temps sur le sujet.
Identification des axes prioritaires de travail et choix des objectifs de certification.	Réalisation d'un diagnostic Qualité Développement Durable.
Adoption d'une vision transversale orientée vers la satisfaction du client en prenant en compte les objectifs stratégiques de l'entreprise.	Mise en place d'une approche par processus.
Détermination des enjeux de développement durable de Grand Nancy Congrès & Évènements.	Engagement d'un dialogue avec les parties prenantes.
Écoute des parties prenantes.	Échanges avec des associations locales pour améliorer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.
Développement des achats responsables et promotion des démarches éco-responsables.	Politique d'achats responsables et de management de la chaîne d'approvisionnement : intégration des enjeux du développement durable à toutes les étapes de la chaîne d'approvisionnement. Intégration de critères de qualité et de développement durable lors du référencement des traiteurs. 100% de nos traiteurs sont en capacité de proposer des produits locaux ou issus de l'agriculture biologique, dépassant les préconisations de la charte Qualité et Développement durable France Congrès (1/3).
Amélioration des performances par l'écoute client.	Mesure et analyse formalisées de la satisfaction des clients et des participants.
Développement du management participatif, écoute des collaborateurs.	Mise en place de groupes de travail sur les sujets phares de l'entreprise et la constitution d'une équipe Qualité Performance Développement Durable.
Développement des compétences.	Politique de formation : en 2014, l'investissement en formation était 2.5 fois supérieur à l'obligation légale.
Communication et sensibilisation à l'éco-responsabilité.	Formation de tout le personnel à la qualité et au développement durable ; promotion des modes de déplacements doux et notamment de l'application G-NY ; promotion de l'outil ADERE.
Optimisation du tri sélectif et de la valorisation des déchets.	Mise en place d'une procédure de gestion des déchets ; développement de collectes spécifiques ; augmentation du nombre de conteneurs et de collecteurs de déchets afin de répondre au mieux aux besoins.
Rationalisation des consommations en matières premières.	Utilisation de papier labellisé et suivi des consommations.



NOS ACTIONS

PERSPECTIVES

OBJECTIFS VISÉS	PERSPECTIVES 2ÈME SEMESTRE 2015 / 2016
Optimisation du tri sélectif et de la valorisation des déchets	Lancement d'une consultation en matière de collecte de déchets, sensibilisation du personnel interne et des prestataires, incitation des organisateurs aux bons gestes, récupération pour recyclage du matériel obsolète.
Réponse aux attentes des clients	Amélioration des services aux usagers selon un plan d'actions basé sur l'analyse de la satisfaction client.
Développement de nos services éco-responsables	Développement de nos prestations éco-responsables en fonction d'un plan d'actions basé sur les échanges avec les parties prenantes.
Réduction des consommations énergétiques Réduction des émissions de gaz à effet de serre Adaptation au changement climatique.	Engagement dans le Plan Climat Air Energie Territorial du Grand Nancy.
Compréhension des enjeux, connaissance des bonnes pratiques.	Actions de sensibilisation du personnel et des utilisateurs du site à la réduction des consommations énergétiques et des ressources naturelles.
Reconnaissance de l'exemplarité de notre démarche.	Certification selon la Charte Qualité et Développement Durable France Congrès ; certification selon la norme ISO 20121.

Tableaux mis à jour le 22/06/2015

