

2015 RAPPORT RSE #2



RAPPORT ANNUEL
DU 30/09/2016
Validé par le Conseil
d'Administration
du 04/11/2016



**GRAND
NANCY**
CONGRÈS &
ÉVÈNEMENTS



SOMMAIRE

ÉDITO	P. 04
--------------------	-------

GRAND NANCY CONGRÈS ET ÉVÈNEMENTS

> Le projet d'entreprise	P. 05
> Centre de Congrès Prouvé, dernière génération	P. 06
> Parc des Expositions modulable	P. 07
> Grand Nancy Congrès et Évènements en chiffres	P. 08
> Perspectives 2016.....	P. 09
> Capital humain	P. 10

NOTRE DÉMARCHE

> Notre démarche qualité et développement durable.....	P. 12
> Cartographie des processus	P. 14

NOS ACTIONS

> Satisfaction client	P. 15
> Nos atouts éco-responsable	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 responsables.....	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
Le plan climat air énergie territorial	P. 24
> L'éco-quartier Nancy Grand Coeur	P. 25
> Bilan de nos actions.....	P. 26
> Perspectives	P. 27

ÉDITO

Engagé dans une démarche qualité et développement durable depuis sa création, Grand Nancy Congrès & Evènements, gestionnaire du Centre de Congrès Prouvé et du Parc des Expositions de Nancy, a vu ses efforts récompensés en obtenant pour le Centre Prouvé la certification Qualité et Développement Durable de France Congrès, en juillet 2015.

Se lancer dans une telle démarche dès le démarrage de l'exploitation était un vrai défi ! Mais conscients du véritable levier de gestion performante et responsable 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.

Entourés d'une équipe motivée et sensible à ces enjeux, et en nous reposant sur des atouts forts, inhérents à la modernité du Centre de congrès Prouvé (accessibilité, consommations maîtrisées, etc.) et à sa situation en centre-ville au cœur du projet d'éco-quartier Nancy Grand Cœur, nous avons validé cette première démarche ambitieuse.

Notre objectif aujourd'hui est double : étendre la démarche au Parc des Expositions et obtenir la certification de la norme ISO 20121 dédiée au développement durable dans le domaine de l'événementiel.

Cette stratégie est gagnante pour l'entreprise à travers l'amélioration de la qualité de ses prestations et donc de la satisfaction de ses clients, mais aussi pour les parties prenantes (personnel, prestataires, acteurs locaux, etc.), qui voient leurs attentes prises en considération dans le but de développer des collaborations constructives et fructueuses.

Nous devons continuer à mener activement des actions concrètes au quotidien afin d'arriver à un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.

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

« Un équipement de haut niveau pour l'activité congrès & événements »

CENTRE DE CONGRÈS DERNIÈRE GÉNÉRATION

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 (hôtellerie, restauration, commerces, etc.) dans un rayon de 10 min à pied, minimisant ainsi 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 28 000m² de halls couverts, 12 000m² de terrasses commercialisables et 1 800 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 y sont organisées par Grand Nancy Congrès & Évènements : la Foire internationale de Nancy, le Salon Habitat et Décoration et le Salon des Antiquaires.



PÉRIMÈTRE DE LA DÉMARCHE RSE

Si la démarche RSE se concentrait principalement sur le Centre Prouvé en 2014, elle s'étend désormais au Parc des Expositions. En effet, toutes les améliorations apportées aux processus supports de la société ont bénéficié au Parc Expo lorsqu'une seule et même équipe a eu la charge des deux sites en octobre 2015. Ainsi différentes actions ont déjà été menées au Parc Expo : analyse de la satisfaction client, amélioration de la gestion des déchets ou encore sensibilisation du personnel au développement durable.

GRAND NANCY CONGRÈS & ÉVÈNEMENTS EN CHIFFRES

2015

LA PREMIÈRE ANNÉE
D'EXPLOITATION
COMPLÈTE DU
CENTRE PROUVÉ
ET DU PARC EXPO

224

ÉVÈNEMENTS

ACCUEILLIS SUR LES DEUX SITES

CENTRE PROUVÉ

3 224

K€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

183 ÉVÈNEMENTS
DONT 29 CONGRÈS
NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

PARC EXPO

41

ÉVÈNEMENTS

385

K€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES
COMMERCIAL

Accueil de nouveaux événements
tels que Bepecaser, le Salon du
Légo, le Cirque Bouglione.



RETOMBÉES ÉCONOMIQUES POUR LE TERRITOIRE*

17,9

millions d'euros

(contre 8,2 millions en 2014)

62 435

visiteurs accueillis

255

emplois induits

(contre 120 en 2014)

Ces chiffres ne comprennent pas les retombées liées aux 41 manifestations organisées au Parc Expo mais uniquement les manifestations tenues 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.

PERSPECTIVES 2016

CENTRE PROUVÉ

Plus de **180**
événements

environ **3 500 K€**
de chiffre d'affaires attendu

79 000
participants

105 000
journées congressistes

PARC EXPO*

30
événements

650 K€
de chiffre d'affaires attendu

99 000
visiteurs attendus

* hors événements organisés par Grand
Nancy Congrès & Évènements (Foire
Internationale, Salon Habitat Déco et Salon
des Antiquaires)



Auditorium 850, Centre Prouvé

CAPITAL HUMAIN

INTÉGRATION DU PERSONNEL
DU PARC EXPO AU 1ER OCTOBRE 2015

1 SOCIÉTÉ, 1 ÉQUIPE, 2 SITES

Chez Grand Nancy Congrès & Évènements, 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 de professionnels de l'évènement à taille humaine, 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.



*« Une équipe
de professionnels
de l'évènement
à taille humaine »*

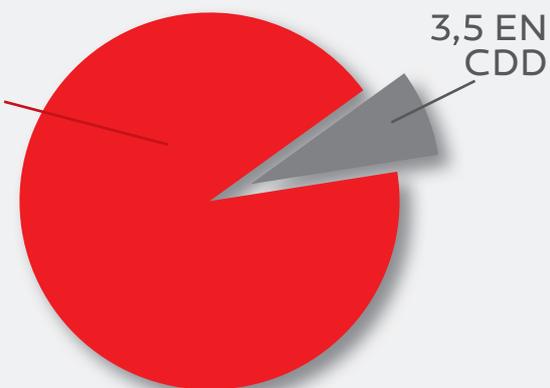
CHIFFRES CLÉS

2015



ÉQUIPE

37 ETP*
EN CDI

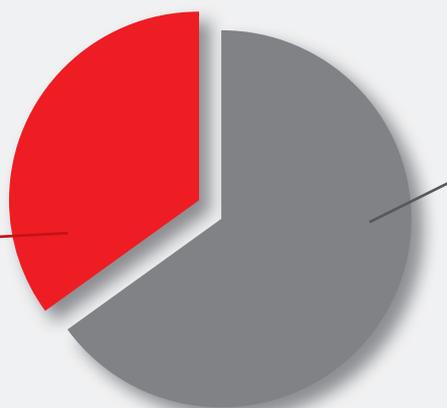


*Equivalent Temps Plein



PARITÉ

35%
HOMMES



65%
FEMMES

INVESTISSEMENT EN FORMATION
au-dessus de l'obligation réglementaire.

NOTRE DÉMARCHE

QUALITÉ ET 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 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.

« Une amélioration permanente des performances au service de la satisfaction des 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 évènement 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.



* 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.

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. Ainsi en juillet 2015, le Centre Prouvé était audité par un organisme indépendant et obtenait une certification selon la Charte Qualité et Développement Durable France Congrès & Évènements.

Cette certification constitue le premier objectif d'une démarche plus globale qui vise désormais l'obtention de la norme ISO 20121, la norme de référence en la matière.

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 qui a lieu chaque année.

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.



OBJECTIFS DE CERTIFICATION

Norme ISO 20121 : reconnue au niveau international et spécifique au management responsable de l'activité événementielle.



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 :

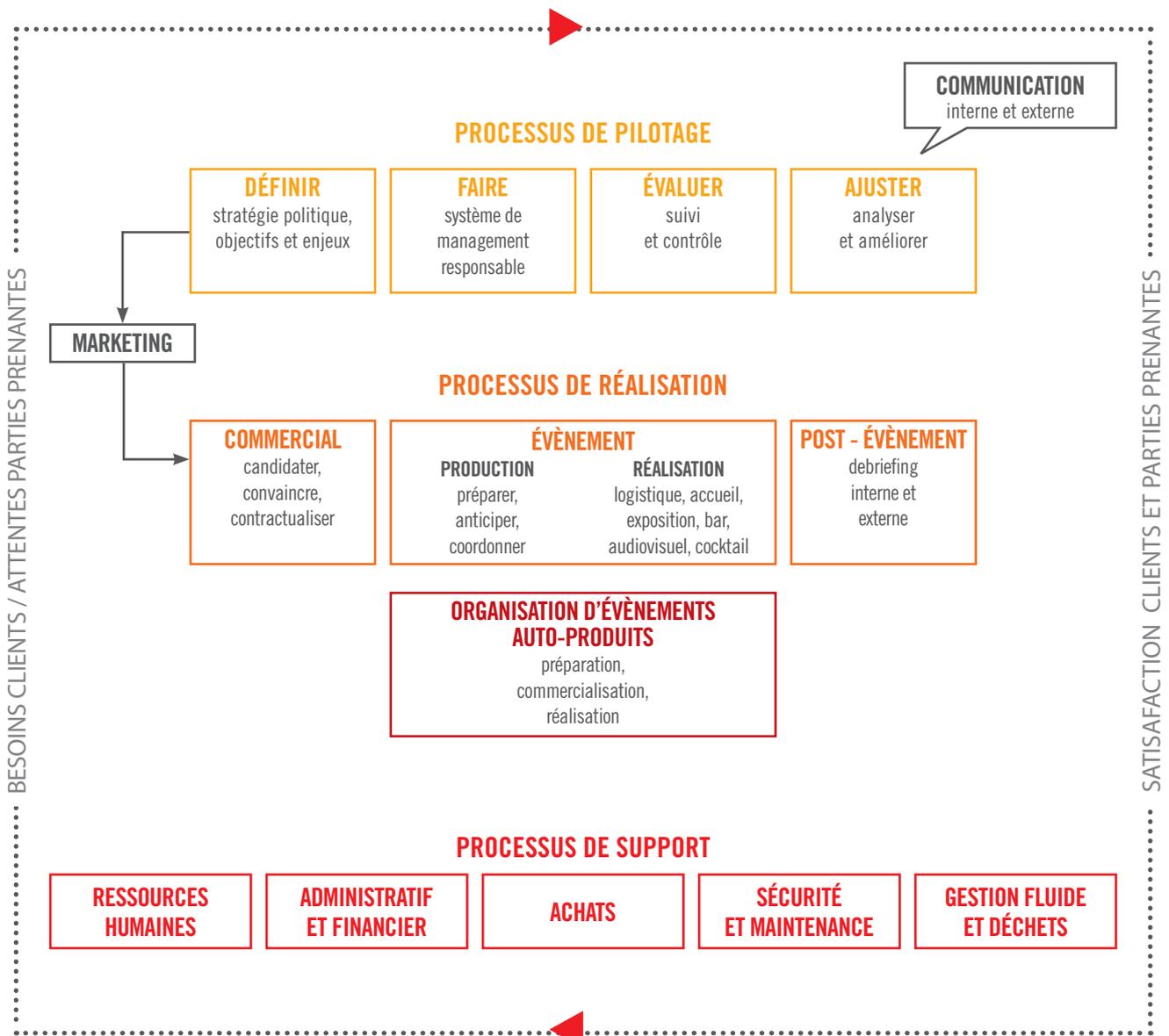
- > de mettre en œuvre un management responsable;
- > d'intégrer les enjeux développement durable à toutes les étapes de l'organisation d'un évènement;
- > d'améliorer en continu la performance globale de l'entreprise.

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, COP 21 et Palais des congrès Atlantia de La Baule.

NOS PROCESSUS

CARTOGRAPHIE

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 avec les collaborateurs de la société lors des instances de pilotage de la Direction Générale. 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.

AU CENTRE PROUVÉ EN 2015

56% de taux de réponse

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

97% recommanderaient le Centre Prouvé à leurs relations professionnelles

AU PARC EXPO EN 2015

17,5% de taux de réponse

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 RÉGION GRAND-EST

- > Nancy, centre stratégique de l'espace européen (Grand Duché de Luxembourg, Sarre et Rhénanie-Palatinat, Wallonie).
- > Nancy, au cœur de la nouvelle région Grand Est (Alsace Lorraine Champagne-Ardenne).
- > Nancy, 2^e 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)



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 événements, des navettes sont mises en place à destination du Parc Expo.

RÉGION GRAND EST :

- ▶ 5,5 millions d'habitants
- ▶ 60 000 m² de territoire
- ▶ 2 métropoles : l'eurométropole de Strasbourg et le Grand Nancy



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

- ▶ 21 millions de déplacements en transports en commun sur l'agglomération en 2014
- ▶ 69 % des stations aménagées pour les personnes à mobilité réduite
- ▶ 291 km d'aménagements cyclables dans l'agglomération ainsi qu'un nouveau plan vélo
- ▶ 5 stations d'auto-partage citiz et 62 000 km réalisés en auto-partage
- ▶ 29 stations vélostan lib'
- ▶ 25 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 MAÎTRISÉES

- > **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**
- > Éclairage des espaces assuré par des **lampes à LED ou des ampoules à économie d'énergie**
- > **Panneaux photovoltaïques** sur une surface de 1 200 m², réduction des émissions estimées à 15 tonnes de CO² par an. 105 tonnes de CO² ont été évitées et 19 894 MWh ont été produits depuis leur mise en service en juin 2014 (valeurs européennes), soit l'équivalent de la pollution émise par 84 véhicules parcourant 10 000km par an.
- > Raccordement au réseau de chauffage urbain alimenté par plus de **50% d'énergies renouvelables**



1200 m² de panneaux photovoltaïques sur le toit du Centre Prouvé.

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.

ÉCO-RESPONSABILITÉ

UNE POLITIQUE D'ACHAT 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.

Dans la sélection de nos prestataires nous prenons désormais en compte leurs

engagements en matières environnementale et sociale. En 2014, 40% des marchés passés comprenaient des critères RSE et 50% en 2015. L'objectif est d'atteindre les 100% d'ici 2017.

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

« Nos traiteurs référencés sont engagés dans des démarches 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.



Atrium, Centre Prouvé.

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

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.

<http://www.evenementresponsable.fr/>

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.



DÉVELOPPER DES PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS PARTICIPANT À L'ACCUEIL DES ÉVÈNEMENTS

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. En 2015, le Centre Prouvé a également adressé 52 clients au Bureau de l'évènementiel.

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 Vitrines 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 [boutic-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).



CLUSTER TOURISME D'AFFAIRES

► Dans sa stratégie de développement économique du 18 décembre 2015, le Grand Nancy a confié à Grand Nancy Congrès & Évènements la responsabilité d'animer le futur cluster du tourisme d'affaires de la Métropole. Celui-ci aura pour objet de fédérer la filière du tourisme d'affaires afin de développer son potentiel. Démarrage prévu en 2016 !



Materialia

ANCRAGE TERRITORIAL

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.**
- **Éco 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.

GRAND NANCY CONGRÈS & ÉVÈNEMENTS ET L'ENSG SE DISTINGUENT :

L'ENSG (Laboratoire Géoressources) et Grand Nancy Congrès & Évènements ont reçu le 1^{er} prix Jacqueline Piétri « Congrès et Ville de l'année », dans la catégorie audience internationale, pour le Congrès SGA (Society for geology applied to Mineral Deposits), organisé par le laboratoire GéoRessources, l'Université de Lorraine, le CNRS, les universités de Aachen, Louvain et Liège.

« Des ressources minérales dans un monde durable » tel était le thème de l'édition 2015 qui a rassemblé 61 nationalités et plus de 700 chercheurs, universitaires, industriels et partenaires institutionnels de très haut niveau scientifique sur cette thématique d'actualité.

« C'est donc une belle récompense pour le laboratoire GéoRessources, et la communauté des géosciences nancéennes, second pôle scientifique après Paris, qui témoigne ainsi de son leadership national et de son dynamisme scientifique dans le domaine des ressources géologiques. Belle reconnaissance pour Nancy qui était en compétition avec l'Écosse et le Brésil pour accueillir ce congrès international en août, avec d'importantes retombées économiques pour le territoire, en période estivale traditionnellement calme à Nancy. »

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 Métropole 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 LORnTECH.

Source : Rapport développement durable du Grand Nancy



Artem



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.

Lancé en septembre 2015, ce programme regroupe désormais 300 pépites des filières d'excellence du territoire.

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

ANCRAGE TERRITORIAL

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.



Le jardin d'eau



LE PLAN CLIMAT AIR ÉNERGIE 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.

Au début de l'année 2016, Grand Nancy Congrès & Évènements s'est engagé au côté du Grand Nancy, en faveur de son territoire par la signature de la charte d'engagement.



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.

LA CONSTRUCTION EN MARCHÉ :

Après l'ouverture du Centre de congrès Prouvé en 2014, l'ÉcoQuartier Nancy Grand Cœur a franchi en 2015 une nouvelle étape avec la requalification de la place Thiers. Piétonne, arborée et légèrement en pente avec un parvis haut et un parvis bas, sa conception offre un accès simplifié aux quais SNCF en optimisant l'ensemble des flux (piétons, deux-roues, voitures, transports en commun, taxis...). Une vraie métamorphose pour ce qui constitue la porte d'entrée de l'agglomération avec la gare TGV où transitent près de neuf millions de voyageurs par an.



BILAN

OBJECTIFS	ACTIONS 2015
Dialoguer avec les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> > Rencontres et échanges avec les acteurs locaux du Développement Durable et du tourisme d'affaires. > Communication du rapport RSE aux parties prenantes (prestataires et partenaires).
Développer des achats responsables	<ul style="list-style-type: none"> > Mise en place d'une politique d'achats responsables : <ul style="list-style-type: none"> - intégration de critères RSE dans les marchés publics; - 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).
Améliorer les performances	<ul style="list-style-type: none"> > Analyse systématique de la satisfaction des clients et des participants permettant d'alimenter un plan d'actions.
Développer les compétences	<ul style="list-style-type: none"> > Plan de formation. > Investissement en formation supérieur à la réglementation. > Évaluation des formations par les collaborateurs.
Communiquer et sensibiliser à l'éco-responsabilité	<ul style="list-style-type: none"> > Formation de tout le personnel à la qualité et au développement durable. > Promotion des modes de déplacements doux et de l'application G-NY. > Promotion de l'outil ADERE permettant de diagnostiquer les impacts des événements.
Optimiser le tri sélectif et la valorisation des déchets	<ul style="list-style-type: none"> > Mise en place d'une procédure de gestion des déchets. > Développement de collectes spécifiques pour certains types de déchets (piles, toner). > Augmentation du nombre de conteneurs et de collecteurs de déchets afin de répondre au mieux aux besoins. > Objets trouvés non réclamés donnés à Emmaüs.
Rationaliser les consommations en matières premières	<ul style="list-style-type: none"> > Utilisation de papier labellisé. > Sensibilisation aux bonnes pratiques. > Suivi des consommations.
Faire reconnaître l'exemplarité de la démarche	<ul style="list-style-type: none"> > Certification selon la Charte Qualité et Développement Durable, réalisée par un organisme indépendant en juillet 2015.

PERSPECTIVES

OBJECTIFS VISÉS	PERSPECTIVES 2016
Limitier le gaspillage alimentaire	> Mise en place d'un partenariat avec une association pour la récupération des denrées.
Optimiser le tri sélectif et la valorisation des déchets	> Mise en place d'un tri des déchets spécifique pour les périodes de montage et de démontage des évènements de grande ampleur au Parc des Expositions.
Etendre la démarche RSE au Parc Expo	> Analyse de la satisfaction des visiteurs. > Amélioration du tri des déchets. > Formation du personnel au développement durable. > Échanges avec les parties prenantes.
Rationaliser les consommations en matières premières	> Signature de la Charte du Plan Climat Air Energiedu Grand Nancy. > Étude technique des consommations électriques.
Dialoguer avec les parties prenantes	> Lancement du Cluster Tourisme d'affaires ayant pour objectifs de fédérer la filière et d'améliorer la qualité de l'offre de la destination, selon un plan d'actions 2016-2020.
Développer des achats responsables	> Intégration de critères RSE dans 100 % des marchés publics. > Sensibilisation des acheteurs aux critères qualité et développement durable. > Recours à des prestataires employant du personnel en situation de handicap ou éloigné de l'emploi.
Faire reconnaître l'exemplarité de la démarche	> Audit de suivi de la Charte France Congrès. > Lancement de la démarche ISO 20121 pour une certification en 2017.

2015 RAPPORT RSE #2

CRÉDITS PHOTO

Regine Datin, NTE, Pole Materialia, Centre Prouvé Grand Nancy Congrès & Evènements, Atelier Marc Barani Architectes - Atelier Christophe Presle Architectes - OH Dancy Photographe, Emmanuelle Laurent Beaudouin Architectes.

www.grandnancy-congresetevenements.com

**GRAND
NANCY**
CONGRÈS &
ÉVÈNEMENTS