

#5

Rapport annuel du 10/09/2018

RAPPORT RSE 2018



Fin 2018, Grand Nancy
Congrès & Evénements

devient

DESTINATION
→ NANCY



UNE DYNAMIQUE AU SERVICE DE L'ATTRACTIVITÉ TOURISTIQUE

Cette année 2018 confirme le positionnement de Grand Nancy Congrès & Evènements comme porte d'entrée unique pour le tourisme d'affaires sur le territoire métropolitain. En charge du Convention Bureau, du Centre de congrès Prouvé ainsi que du Parc des expositions, la société se développe autour de trois pôles :

- **l'accueil de manifestation grand-public et professionnelles dans les deux sites qu'elle exploite.**
- **la production et l'organisation d'événements.**
- **la promotion du territoire et de l'ensemble de ses partenaires.**

En 2018, le Centre Prouvé et le Parc expo ont accueilli près de 190 manifestations, le Convention Bureau a développé ses actions de promotion et a vu son activité progresser fortement.

Avec cette nouvelle structuration, la métropole du Grand Nancy a fait son entrée à la 302^e place mondiale dans le classement International Congress and Convention Association (ICCA) avec 8 congrès internationaux tournants accueillis sur le territoire métropolitain. Un contrat de gestion hébergement a été signé par près de 30 établissements hôteliers avec la société.

Les événements autoproduits se sont eux développés avec l'introduction de deux nouveaux salons. Le salon des Métiers d'Art soutenu par la Métropole du Grand Nancy et la Région Grand Est, a donné une nouvelle dimension au salon Habitat-Déco et Antiquaires en mettant en avant une filière remarquable de notre territoire. Le Salon du Brasseur et la Fête des bières ont rencontré un beau succès pour leur première édition au Parc des expositions. C'est ainsi que Grand Nancy Congrès & Evènements devenu DESTINATION NANCY fin 2018, participe pleinement à la stratégie de rayonnement et d'attractivité du territoire et génère des retombées économiques importantes.

Avec l'intégration de l'Office de tourisme métropolitain en janvier 2019, la Métropole a souhaité que le périmètre d'action de l'entreprise soit étendu avec pour objectif de renforcer les coopérations et la lisibilité des actions aux niveaux national et international.





ÉDITO

Engagée en faveur du Développement Durable depuis plusieurs années, la société concilie management responsable et performance économique au travers de sa démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE).

Après avoir mis en place des actions concrètes et efficaces (politique d'achats responsables, lutte contre le gaspillage alimentaire, gestion des déchets) et avoir obtenu plusieurs distinctions en la matière (certification Qualité & Développement durable en 2015 et en 2016, Prix Développement Durable France Congrès en avril 2018), la société a atteint en 2018 l'objectif qu'elle s'était fixé : l'obtention de la certification ISO 20121.

Avec l'intégration de l'Office de Tourisme métropolitain au sein de la société, nous pensons que le périmètre est idéal pour déployer une stratégie et des actions concrètes pour un accueil responsable des touristes et des événements.

La structuration de Grand Nancy Congrès & Événement devenue en 2018 DESTINATION NANCY comme porte d'entrée unique pour la promotion touristique, l'organisation et l'accueil d'évènement lui confère une surface d'action parfaitement adaptée pour s'engager dans la démarche « Destinations internationales responsables ISO20121 » lancée par l'association France Congrès & Evènements et le cabinet Green Evènements. Un véritable élément différenciant et d'attractivité à l'heure où les organisateurs d'évènements et les touristes sont de plus en plus sensibles au développement durable.

En mobilisant l'ensemble des équipes de l'entreprise, mais aussi nos parties prenantes, nous avons l'ambition de faire de la Métropole du Grand Nancy un territoire reconnu pour ses engagements dans les domaines environnemental, social et économique.

Nous sommes donc fiers de vous proposer ce cinquième rapport RSE, vitrine de nos actions et des valeurs que nous portons.

**Monsieur le Président
du Conseil d'Administration
1^{er} Vice Président de la Métropole
du Grand Nancy
Maire de Ludres**

**Béatrice Cuif-Mathieu
Directrice Générale**



L'ÉQUIPE

Composée de 20 métiers sur toute la chaîne de production événementielle, notre équipe offre à nos clients un accompagnement de qualité.

326

heures de formation

en 2018 (hors formation des contrats de professionnalisation et d'apprentissage).



40

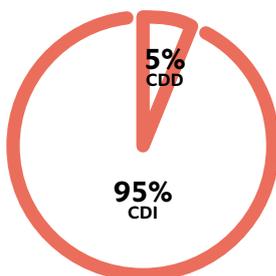
ETP* 2 en CDD et 38 en CDI

+ 2 ETP en contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage et stage

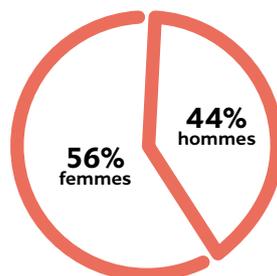


Engagement, réussite collective, éthique et performance sont les valeurs qui nous permettent d'inscrire nos activités dans une démarche RSE.

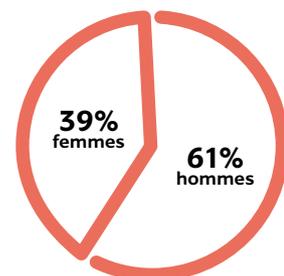
TYPE DE CONTRAT



PARITÉ EFFECTIF TOTAL



PARITÉ CHEZ LES CADRES



*Équivalent temps plein

L'ANNÉE 2018 EN CHIFFRES

TAUX DE SATISFACTION : APPRECIATION GLOBALE DES PRESTATIONS



CENTRE PROUVÉ

94 %

des clients du Centre Prouvé
sont satisfaits (33%) ou très satisfaits (61%).



PARC EXPO

100 %
des répondants

sont satisfaits (50%) ou très satisfaits (50%).

Olivier de Pembroke, Président national du CJD dont le congrès s'est tenu à Nancy du 17 au 19 mai 2018

« La construction de l'évènement qui a duré un peu plus d'un an était une première étape importante qui nous a permis d'apprécier le professionnalisme de l'équipe du Centre de congrès Prouvé. Les contraintes qu'ils nous ont imposées étaient dans l'intérêt d'une bonne tenue de l'évènement et cela a permis d'accueillir dans d'excellentes conditions les 1 400 participants.

Les retours sont excellents, les Jeunes Dirigeants présents ont apprécié à la fois l'équipement, sa situation dans la ville, le programme de la manifestation, et la Destination qu'ils ont pour la plupart découverte à cette occasion. La soirée à la Halle Alstom, lieu atypique, sortait des schémas habituels, c'est ce qui a grandement plu à nos adhérents ! »

Le CJD a souhaité privilégier les acteurs locaux afin de favoriser les retombées économiques locales. Ainsi, le repas du vendredi midi a été organisé dans les restaurants nancéiens (1 500 JD répartis dans 15 restaurants), et l'hébergement principalement en cœur de ville (737 chambres réparties sur 28 hôtels).

Il convient aussi de prendre en compte les retombées en terme d'image pour la destination. Les JD se sont appropriés pendant 3 jours la ville de Nancy, et ont vécu au rythme des nancéiens, ils en sont désormais les Ambassadeurs.

LE CALCULATEUR DE PERFORMANCE GLOBALE DES ÉVÈNEMENTS, UNIMEV-CLEO

Le Calculateur est mis gratuitement à la disposition des organisateurs d'évènements. Il permet de mesurer pour un évènement : l'empreinte environnementale, les retombées économiques, les retombées fiscales, les retombées sociales, scientifiques, touristiques, médiatiques et territoriales. Grâce à cet outil les organisateurs d'évènements peuvent calculer, consolider et communiquer de manière fiable les impacts et retombées de leur évènement.

Le Calculateur de performance a été développé par UNIMEV (Union Française des Métiers de l'Évènement) et le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, et validé par le cabinet indépendant Deloitte.

L'ANNÉE 2018 EN CHIFFRES

ACCUEIL D'ÉVÈNEMENTS

CENTRE PROUVÉ

3,37 M€

de chiffre d'affaires
+4,9% par rapport à 2017

155

événements accueillis,
dont 26 congrès

Plus de **70 000**
visiteurs

19,8 M€*
de retombées économiques

17 618
nuitées d'affaires générées
94 % des organisateurs satisfaits

PARC EXPO

667 052€

de chiffre d'affaires

34

événements accueillis,
dont 4 nouveaux

94 %
des organisateurs pensent revenir

ORGANISATION D'ÉVÈNEMENTS

2,379 M€

de chiffre d'affaires

105 000

visiteurs à la Foire Internationale

21 524

visiteurs aux Salons Habitats Déco
et Antiquaires

7 245

visiteurs au Salon du Brasseur

12,7 M€

de retombées économiques
pour le territoire (directes et indirectes)**

203

emplois directs et indirects
en équivalents temps plein**

CONVENTION BUREAU

345

demandes traitées
soit +51% par rapport à 2017

6 774

nuitées réservées,
soit +51% par rapport à 2017

4 634

personnes hébergées,
soit +55% par rapport à 2017

Présence remarquée sur
2 SALONS PROFESSIONNELS

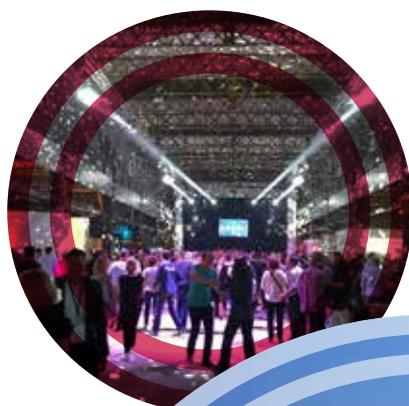
Participation à
5 WORKSHOPS

Accueil
d'1 EDUCTOUR

160 PROSPECTS
RENCONTRÉS

*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.

**Selon le Calculateur de Performance Globale de l'industrie Française de l'Événement, certifié par le cabinet indépendant Deloitte.

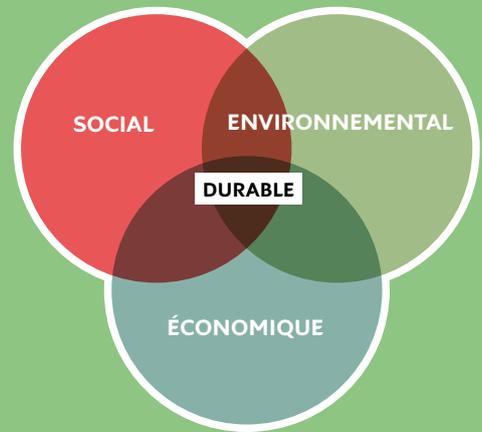




NOTRE ENGAGEMENT RSE

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.



ET LA RSE ?

La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises ou Responsabilité Sociétale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable, c'est-à-dire être économiquement viable, avoir un impact positif sur la société mais aussi mieux respecter l'environnement.



UNE ENTREPRISE CERTIFIÉE

Dès l'ouverture du Centre de congrès Prouvé en 2014, l'engagement en faveur du développement durable est pris.

Après avoir mis en place des actions concrètes et efficaces (politique d'achats responsables, lutte contre le gaspillage alimentaire, gestion des déchets) et avoir obtenu plusieurs distinctions en la matière (certification Qualité & Développement durable en 2015 et en 2016, Prix Développement Durable France Congrès en avril 2018), la société a atteint l'objectif ambitieux qu'elle s'était fixé : l'obtention de la certification ISO 20121.



QU'EST-CE QUE LA NORME ISO 20121 ?

L'ISO 20121 « Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle » est la norme de référence en matière d'évènementiel responsable, c'est aussi la plus exigeante au niveau international.

Parue en 2012 à l'occasion des Jeux Olympiques de Londres, elle est devenue la norme de référence en la matière. La filière événementielle est d'ailleurs la première à s'être dotée d'une norme internationale de filière sur le développement durable.

Cette norme impose le respect d'un système de management de la qualité qui permet d'inscrire le développement durable dans les valeurs de la société et de fédérer les parties prenantes autour de la satisfaction des clients.

Le cabinet indépendant SGS a audité les activités de la société durant 4 jours en juillet 2018 afin d'examiner les processus de fonctionnement et de vérifier le respect des engagements de la norme.

La certification a été délivrée sans aucune réserve, ce qui constitue un véritable point fort pour un premier audit. Grâce à cette certification, la société rejoint le cercle restreint des certifiés ce qui lui permet de trouver un positionnement différenciant au niveau national et international.



Un des points clés de notre engagement est d'avoir choisi d'inclure dans le périmètre de la certification :

- nos deux sites : le Centre de Congrès Prouvé et le Parc Expo,
- nos trois cœurs de métiers : l'accueil d'évènements professionnels et grand public, l'organisation d'évènements professionnels et grand public et le Convention Bureau.

À Nancy, nous avons la particularité d'avoir obtenu la certification à l'échelle de la société. Un véritable élément d'attractivité à l'heure où les organisateurs d'évènements sont de plus en plus sensibles au développement durable.

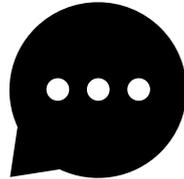
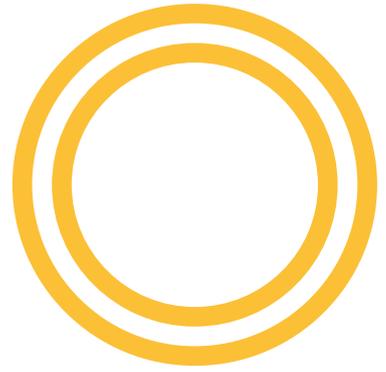
LES ACTIONS À VENIR

La certification est valable pour 3 ans, un audit de suivi a lieu tous les ans.

Avec l'intégration de l'Office de Tourisme Métropolitain dans la société en janvier 2019, il faudra engager l'équipe dans son entier vers des objectifs RSE communs, motivants et créateurs de valeur ajoutée améliorant ainsi de la performance de l'entreprise. C'est tout l'enjeu de la démarche Destination Internationale Responsable.



TROIS ENJEUX



ENJEU SOCIAL

Maintenir notre niveau d'exigence en matière de satisfaction clients grâce à la formation de nos collaborateurs et la prise en compte des attentes de nos parties prenantes.



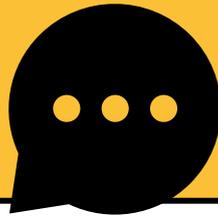
ENJEU ÉCONOMIQUE

Contribuer à l'attractivité économique du territoire en faisant la promotion de la destination et en générant des retombées économiques.



ENJEU ENVIRONNEMENTAL

Favoriser la tenue d'évènements plus responsables par la gestion des déchets et la lutte contre le gaspillage alimentaire et encourager l'utilisation des modes de déplacements responsables.



ENJEU SOCIAL

ASSOCIER LES PARTIES PRENANTES À LA DÉMARCHE



Collaborateurs



Clients



Actionnaires



Fournisseurs



Associations, autorités
locales, partenaires

MISER SUR NOTRE ÉQUIPE ET SA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



326h de formation



Parité



Charte de déconnexion



Salle de détente



Participation au Business Cool
Festival chaque année

FAIRE DÉCOUVRIR NOS MÉTIERS



Projets d'études sur nos salons
Accueil de stagiaires et alternants
Actionnaire de l'École, The Event Thinking School





ENJEU ÉCONOMIQUE



ACHATS RESPONSABLES

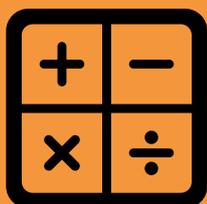
avec des marchés publics comprennent un critère RSE



495

ETP

générés en 2018 par l'activité sur le territoire



CALCULATEUR DE PERFORMANCE GRATUIT POUR LES ORGANISATEURS



19,8 millions d'€

DE RETOMBÉES ÉCONOMIQUES pour le territoire générées par le Centre Prouvé en 2018

* Matrice France Congrès



12,7 millions d'€

GÉNÉRÉS PAR LES SALONS organisés en 2018

* Calculateur de performance CLEO





ENJEU ENVIRONNEMENTAL

LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE



1 467 kg

DE NOURRITURE
donnés en 2018



Banque
Alimentaire
de Nancy
et sa
Région



8

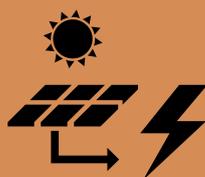
ORGANISATEURS
ont réalisé des dons

PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE



66,54 t
DE CO2 ÉVITÉS !

soit l'équivalent de la
consommation annuelle
de 145 foyers français



739 290 kWh
D'ÉLECTRICITÉ PRODUITS

par les panneaux
photovoltaïques
depuis 2014

TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS



MOQUETTE DONNÉE
pour réemploi à des
associations et des écoles



Plus de 46 t
DE DÉCHETS TRIÉS
par le Boutique du
réemploi en 2018

CONSOMMATION ET MOBILITÉ RESPONSABLE



**PRODUITS LOCAUX
ET DE SAISON
PRIVILÉGIÉS**



SÉJOUR TOUT À PIED

Centre Prouvé à 1 min.
à pied de la gare TGV
et des transports : tram,
bus, vélo etc...



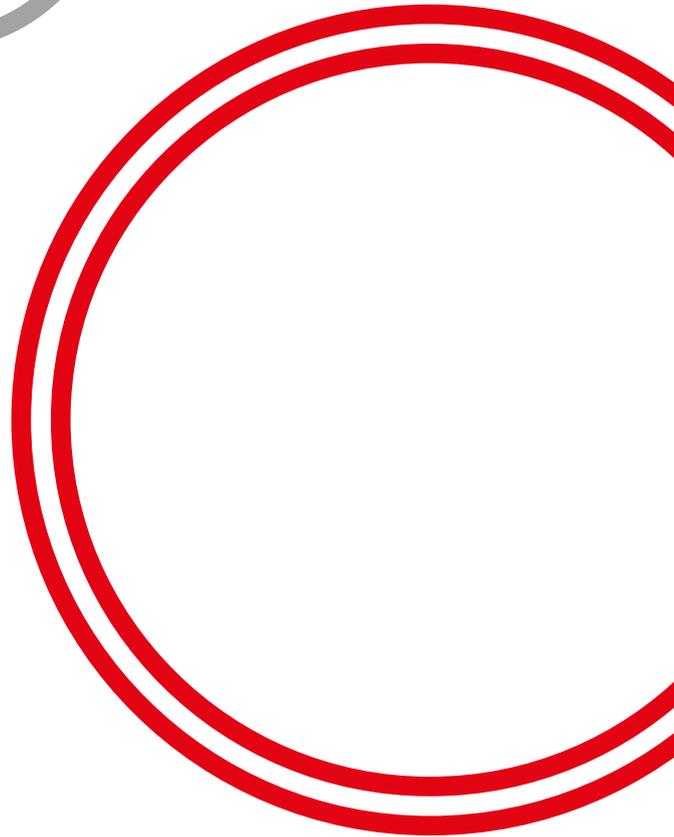
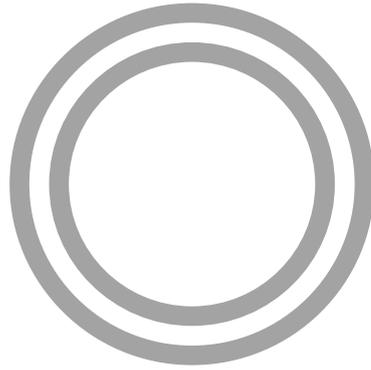
**DÉMATÉRIALISATION
DES DOSSIERS**

d'inscription pour les
événements autoproduits



100%
**DES ESPACES LOCATIFS
DU CENTRE PROUVÉ
BÉNÉFICIENT DE
LUMIÈRE NATURELLE**
à l'exception des deux
auditoriums

En avril 2018, France Congrès & Evènements a décerné à la société et Intermarché le prix spécial Développement Durable, saluant ainsi le travail mené pour lutter contre le gaspillage alimentaire en incitant les organisateurs à offrir à la Banque Alimentaire les denrées restantes à la fin de leur événement. En effet, un don record de denrées a été fait à la Banque Alimentaire de Nancy à l'issue du Salon des produits de la Région Est Intermarché 2017 : près de 2 tonnes de produits frais ont été offerts soit l'équivalent de 3800 repas. Une opération reconduite en 2018 et qui fait école !



DESTINATION
→ NANCY

www.destination-nancy.com

CRÉDITS PHOTOS :
Nicolas Dohr, Régine Datin, Métropole du Grand Nancy,
Michel Leclercq, Ville de Nancy