

RAPPORT RSE 2019 #6

VALIDÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU
16 NOVEMBRE 2020



DESTINATION NANCY, UNE PORTE D'ENTRÉE UNIQUE POUR LA PROMOTION TOURISTIQUE, L'ACCUEIL ET L'ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS



MISSIONS

Générer des retombées économiques et développer
l'attractivité du territoire

- Meetings, Incentives, Conventions & Events

ÉDITO

Engagée en faveur du développement durable depuis plusieurs années, DESTINATION NANCY a obtenu en 2018 la certification ISO20121, norme de référence dans le secteur de l'évènementiel. L'atteinte de cet objectif confirme que la société s'inscrit dans les enjeux de la transition écologique et de l'économie circulaire, et cela avec l'ambition de développer encore plus fortement l'attractivité du territoire.

Aujourd'hui le modèle intégré de DESTINATION NANCY à travers ses quatre métiers complémentaires fait d'elle une société agile. Grâce à cette structuration les équipes perpétuent la montée en puissance du territoire sur le plan de l'industrie des rencontres professionnelles mais aussi sur celui du tourisme de loisirs.

Positionner la démarche Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) comme fil conducteur de l'ensemble des évolutions de la société en conciliant management responsable et performance économique a permis la mise en place d'actions concrètes et efficaces.

Le travail mené par DESTINATION NANCY s'inscrit sur un temps long. Après la certification Qualité & Développement durable en 2015 et en 2016 et le Prix Développement Durable France Congrès en avril 2018, la société est aujourd'hui certifiée ISO20121 en intégrant dans son périmètre l'Office de Tourisme Métropolitain.

Cette nouvelle étape est une première en France, cohérente avec l'engagement de DESTINATION NANCY dans la démarche « Destination internationale responsable ISO20121 » lancée par l'association France Congrès & Evènements et le cabinet Green Evènements. Un véritable élément différenciant à l'heure de la crise que nous traversons.

L'année 2020 a été marquée par la crise de la Covid-19 puis les élections, éléments qui ont décalé l'installation de la nouvelle gouvernance. Ainsi nous vous proposons, avec fierté et un peu de retard, ce sixième rapport RSE, vitrine de nos actions et des valeurs que nous portons.

François WERNER
Président du Conseil d'Administration

Béatrice CUIF-MATHIEU
Directrice Générale



L'ÉQUIPE

Composée de 25 métiers sur toute la chaîne de production événementielle et touristique, notre équipe offre à nos clients et visiteurs un accompagnement de qualité

641,5

heures de formation

en 2019 (hors formation des contrats de professionnalisation et d'apprentissage).

61 ETP*

2 en CDD et 59 en CDI

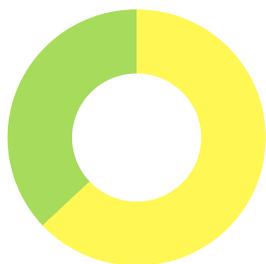
+ 2 ETP en contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage et stage.



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

PARITÉ EFFECTIF TOTAL

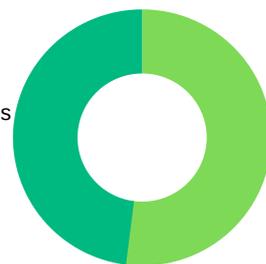
Hommes
37%



Femmes
63%

PARITÉ CHEZ LES CADRES

Hommes
48%



Femmes
52%

TYPE DE CONTRAT

CDI
97%



CDD
3%

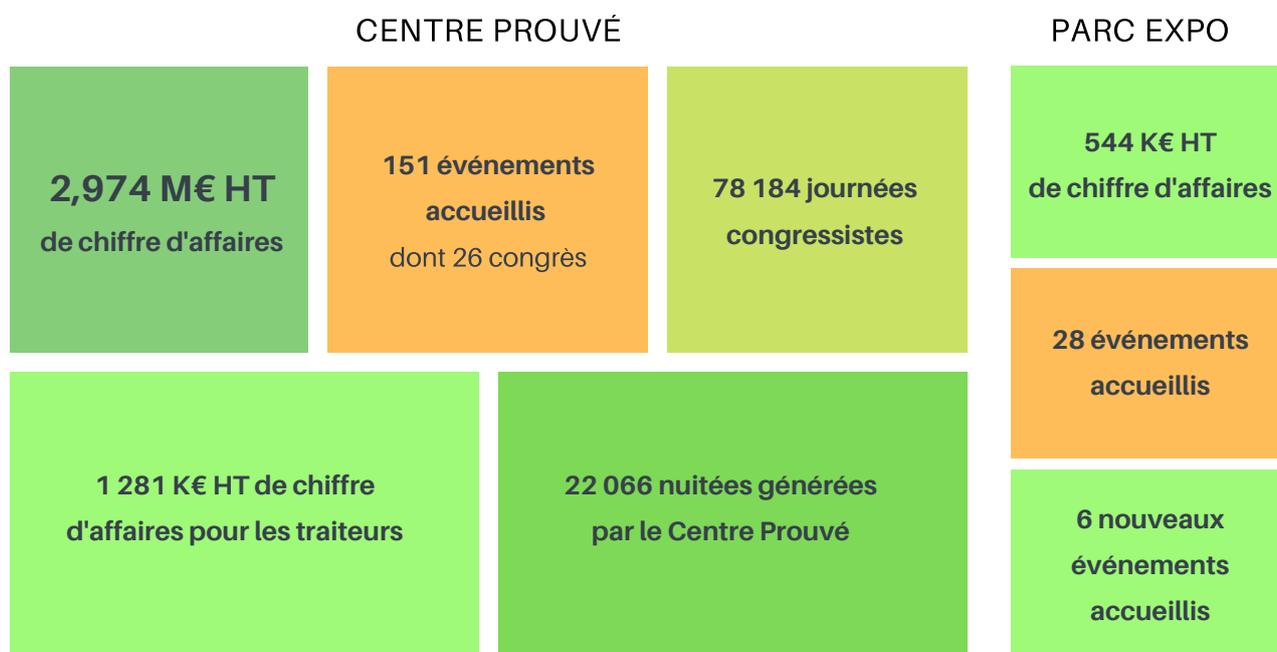
95/100

Index égalité homme
femme

*Équivalent temps plein

L'ANNÉE 2019 EN CHIFFRES

ACCUEIL D'ÉVÉNEMENTS



ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS



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

CONVENTION BUREAU

438 demandes traitées
soit +27% par rapport à 2018

4 316 nuitées réservées

374 731 € HT
de chiffre d'affaires apporté
aux hébergeurs par la
centrale de réservation

Une présence remarquée sur 2 SALONS PROFESSIONNELS
Heavent Meetings Cannes, Séminaire Expo

Accueil
d'1 **EDUCTOUR**

Participation à 5 WORKSHOPS
workshop sur une cible française et internationale (Benelux et
Grand Bretagne), organisation d'un afterwork à Paris

160 PROSPECTS
RENCONTRÉS

2832 cadeaux ou composition cadeaux issus de productions et commerces
locaux (bergamotes, macarons et eau de vie mirabelle notamment) vendus par le Convention Bureau

OFFICE DE TOURISME MÉTROPOLITAIN

266 970 visiteurs
accueillis
+22% par rapport à 2018

66 864 demandes
renseignées
+ 20% par rapport à 2018

630 587 €HT de chiffre
d'affaires global
+ 19 % par rapport à 2018

175 visites guidées
+26% par rapport à 2018

1249 CityPass vendus
+95% par rapport à 2018

L'ANNÉE 2019 EN CHIFFRES

TAUX DE SATISFACTION GLOBALE DES PRESTATIONS



98%

des clients du Centre
Prouvé

sont satisfaits (30%) ou très
satisfaits (68%)

100%

des organisateurs

sont prêts à recommander le
Centre Prouvé



100%

des organisateurs

sont satisfaits (57%) ou très
satisfaits (43%)

100%

des organisateurs

sont prêts à recommander
le Parc des Expositions

LE CALCULATEUR DE PERFORMANCE GLOBALE DES ÉVÉNEMENTS, UNIMEV-CLEO

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

Le calculateur de performance a été développé par UNIMEV (Union Française des Métiers de l'Événement) et le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, et validé 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 3 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'événementiel 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 une première fois 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 en 2018 puis renouvelée en 2019 sans aucune réserve. Grâce à cette certification, la société rejoint le cercle restreint des certifiés ce qui lui permet de trouver un positionnement différentiel 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,
- L'ensemble de nos métiers :
 - l'accueil d'événements BtoB et BtoC
 - l'organisation d'événements BtoB et BtoC
 - le Convention bureau.

L'Office de Tourisme Métropolitain sera audité en 2020 pour la première fois et intégré dans le périmètre de la norme ISO 20121. Une première pour un office de tourisme au niveau national.

À Nancy, nous avons une réelle volonté d'obtenir la certification ISO 20121 à l'échelle globale de la société. Un véritable élément différenciant à l'heure où les organisateurs d'événements sont de plus en plus sensibles au développement durable.



LES ACTIONS À VENIR

DESTINATION NANCY, MEMBRE PILOTE DU PROGRAMME "DESTINATION INTERNATIONALE RESPONSABLE"

En raison de son engagement fort en matière de développement durable, **DESTINATION NANCY**, a été sélectionnée en 2019 pour faire partie du groupe de 9 villes pilotes pour la création et la mise en place d'une démarche inédite : **Destination Internationale Responsable**.

Officiellement lancée pendant le G7 sous le parrainage du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, et avec le soutien de France Congrès et Événements, le label Destination Internationale Responsable vise à faire de la France une terre d'accueil responsable d'ici les JO Paris 2024.

Ce programme a **pour vocation de rassembler les acteurs touristiques et événementiels d'une ville pour qu'ensemble, ils travaillent à limiter l'empreinte environnementale, luttent contre les inégalités et créent une dynamique d'innovation durable pour tous**. DESTINATION NANCY co-construit ce label du tourisme exemplaire avec 8 autres destinations : Biarritz Tourisme, Bordeaux Convention Bureau, CID Deauville, Destination Rennes, Inspire Metz, Nantes Métropole, Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille, Palais des Festivals et des Congrès de Cannes ainsi que France Congrès et Evènements, Green Evènements et AFNOR Certification.

Le label comprend des mesures qui se déclinent autour des 7 enjeux de développement durable suivants :



Déployer une gouvernance ouverte et transparente



Renforcer la mobilité durable pour s'inscrire dans la trajectoire neutralité carbone à 2050



Favoriser la consommation responsable et lutter contre le gaspillage



Faire du tourisme un moteur de l'inclusion



Valoriser l'économie et protéger le patrimoine de la destination



Mobiliser des ressources pour favoriser l'innovation durable



Impliquer les touristes, les professionnels et les organisateurs d'événements dans la dynamique durable

4 actions concrètes

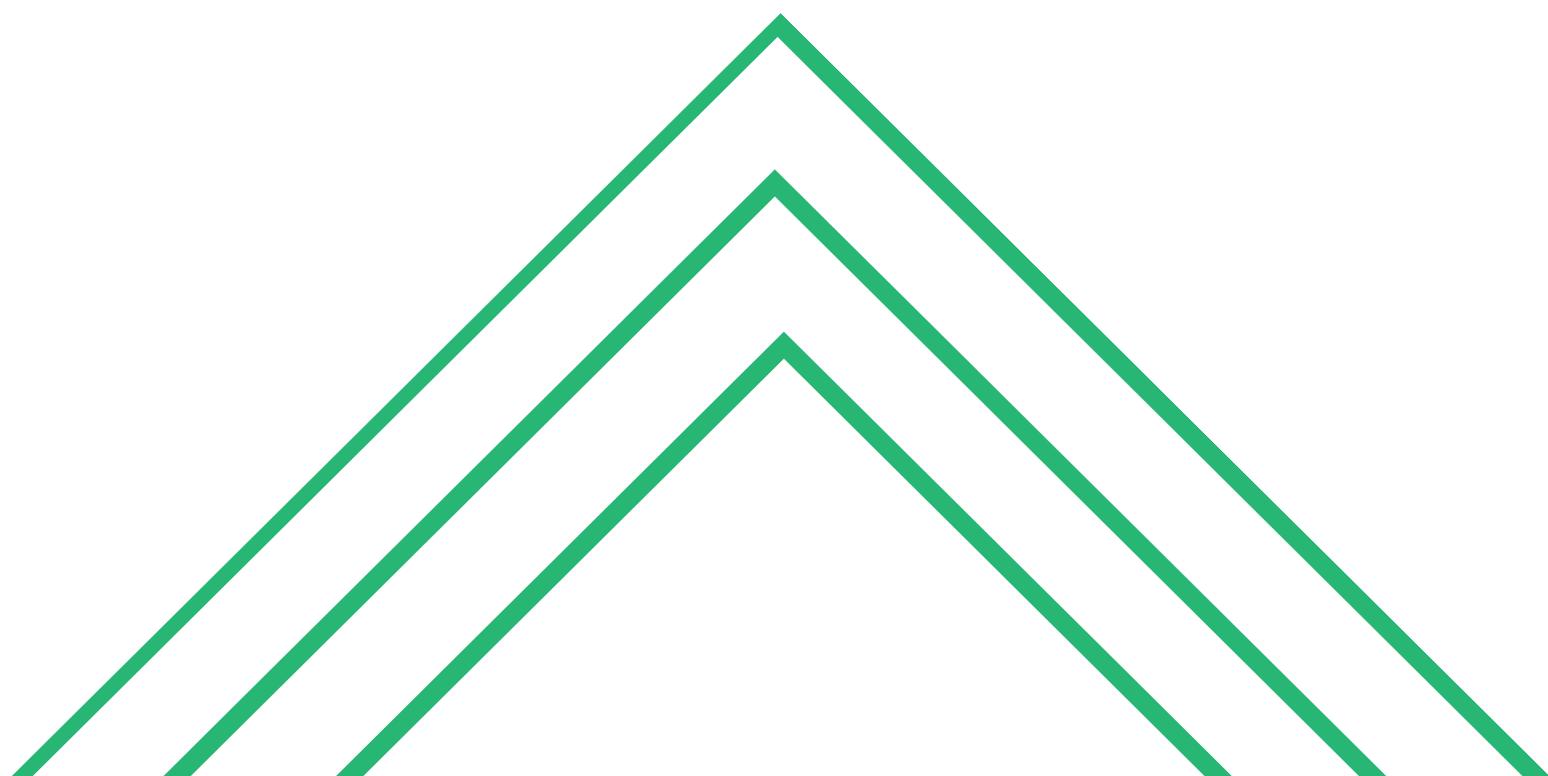
- la promotion de parcours touristiques 100% durables
- la sobriété énergétique par la limitation du gaspillage énergétique batimentaire
- l'accessibilité aux personnes en situation de handicap des sites touristiques
- l'engagement des partenaires dans des démarches durables.



Ce projet doit permettre à DESTINATION NANCY d'aller encore plus loin dans sa démarche grâce à de nouveaux leviers d'actions durables mais également d'intégrer pleinement l'Office de Tourisme dans la démarche ISO 20121.

Jusqu'ici cela n'était pas possible. Grâce à ce projet inédit, les 9 villes pilotes seront les premières au niveau international à se faire certifier ISO 20121 sur un périmètre de destination qui inclut le tourisme de loisirs.

L'audit de certification de DESTINATION NANCY est prévu en 2020. Cela constituera la première étape avant la labellisation Destination Internationale Responsable prévue en 2021.



TROIS ENJEUX DE DESTINATION NANCY

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'événements 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



641h de formation



Parité



Charte de déconnexion



Salle de détente



Participation au Business Cool Festival,
moments conviviaux d'entreprise, café RSE

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 qui
comprennent un critère RSE



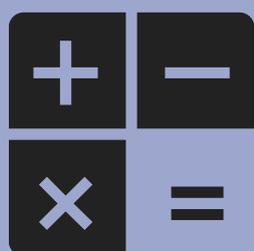
19,8 millions d'€ HT
DE RETOMBÉES ÉCONOMIQUES
pour le territoire générées par le Centre
Prouvé en 2018
*Matrice France Congrès



495 ETP
générés en 2018 par l'activité sur
le territoire sur une base annuelle



13,64 millions d'€ HT
DE RETOMBÉES
ÉCONOMIQUES
GÉNÉRÉS PAR LES SALONS
organisés en 2018
*Calculateur de performance CLEO



CALCULATEUR DE
PERFORMANCE GRATUIT
POUR LES ORGANISATEURS

ENJEU ENVIRONNEMENTAL

LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE



268 kg DE NOURRITURE
donnés en 2018
--> 3992 kg depuis 2017



6 ORGANISATEURS
ont réalisé des dons

CONSOMMATION ET MOBILITÉ RESPONSABLE



PRODUITS LOCAUX ET DE SAISON PRIVILÉGIÉS

PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE



11,68 t DE CO2 ÉVITÉS !
soit l'équivalent de 80 vols
allers-retour Paris-New-York



869 116 KWH D'ÉLECTRICITÉ
PRODUITS
par les panneaux
photovoltaïques depuis 2014



SÉJOUR TOUT À PIED
Centre Prouvé à 1min. à
pied de la gare TGV et
des modes doux de
déplacement : tram, bus,
vélo etc....

TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS



MOQUETTE DONNÉE
pour réemploi à des
associations et des écoles



PLUS DE 29T DE DÉCHETS TRIÉS
par la Boutique du réemploi
en 2019



TOUS LES ESPACES
LOCATIFS DU CENTRE
PROUVÉ BÉNÉFICIE
DE LUMIÈRE NATURELLE
à l'exception des deux
auditoriums

2 NOUVEAUX ENGAGEMENTS EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Une expérimentation sur le tri des déchets pendant les salons : un partenariat avec les éco-organismes ADELPHE et CITEO

ADELPHE et CITEO ont choisi le Parc des Expositions de Nancy, certifié ISO 20121, pour mener deux expérimentations sur le tri des déchets.

À l'occasion des éditions 2019 du Salon du Brasseur et de la Fête des Bières ainsi que du Salon des vins des Vignerons Indépendants de Bordeaux, DESTINATION NANCY, ADELPHE et CITEO se sont associés **pour expérimenter un nouveau dispositif de tri et de collecte des emballages, en vue de leur recyclage.**

Equipe de sensibilisation, contenants spécifiques, zone de tri, communication auprès des exposants et des visiteurs, collecte et analyse précise des déchets récoltés par la Métropole, etc : un dispositif complet a été imaginé pour améliorer le tri des déchets.

Cette expérimentation permet à DESTINATION NANCY d'améliorer la gestion de ses déchets mais également de proposer des bonnes pratiques à d'autres salons.

Cette opération a été un succès et le partenariat entre DESTINATION NANCY, ADELPHE et CITEO ne devrait pas s'arrêter là !

En parallèle DESTINATION NANCY poursuit son partenariat avec la Boutique du Réemploi qui intervient au Parc des Expositions depuis 2016.



Des ruches sur le toit du Centre Prouvé

En 2019, **4 ruches ont été installées sur le toit du Centre Prouvé.** Cette initiative a pour objectif de favoriser la biodiversité mais également de proposer aux équipes de DESTINATION NANCY de se former aux techniques de l'apiculture.

En 2019, 7 collaborateurs volontaires ont participé aux sessions organisés par l'apiculteur et 8 kilogrammes de miel ont été récoltés.



Le projet a vu le jour grâce à l'association BETON fertile basée à Malzéville qui s'est donnée pour mission de transformer les zones urbaines en villes nourricières « zéro phyto ».

The image features a vibrant green background with a complex geometric pattern of white lines. These lines form a series of overlapping, elongated diamond shapes that create a sense of depth and movement. In the center of the composition, the text 'DESTINATION NANCY' is displayed in white. The word 'DESTINATION' is in a smaller, uppercase font, while 'NANCY' is in a larger, bold, uppercase font. A small white arrow icon points to the left, positioned between the two words.

DESTINATION
➔ **NANCY**

www.destination-nancy.com

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