

Rapport annuel du 12 mai 2023



P.04 - DESTINATION NANCY

P.05 - 1 société, 4 métiers

P.06 - L'équipe

P.07 - 2022 en chiffres

P.10 - Évènements emblématiques 2022

P.12 - DESTINATION NANCY, PRÉCURSEUR EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

P.13 - Une démarche mature, une équipe engagée

P.14 - Nouveau défi : "Destination Innovante Durable"

P.16 - UNE MOBILISATION QUOTIDIENNE

P.17 - Accueil d'évènements

P.19 - Organisation d'évènements

P.21 - Convention Bureau

P.23 - Office de tourisme métropolitain

P.24 - Le développement durable, une culture d'entreprise

P.26 - BILAN 2022 : DES ACTIONS DANS LE CADRE DE DESTINATION INNOVANTE DURABLE

P.30 - PERSPECTIVES 2023





Engagée depuis plusieurs années en faveur du développement durable, DESTINATION NANCY a confirmé son positionnement pionnier à travers ses différentes actions en 2022.

Cette année a été marquée par le retour des évènements en présentiel et le plaisir des retrouvailles, tant attendus par tous. L'équipe de DESTINATION NANCY s'est mobilisée pour faire de chaque évènement, une réussite. DESTINATION NANCY est particulièrement fière d'avoir accueilli 135 évènements dont 36 congrès en 2022. C'est par ailleurs la première fois qu'une destination accueille la même année le SEE YOU THERE, congrès de la filière évènementielle organisé par UNIMEV, autour d'un programme de découverte du territoire, expérientiel, durable et tout à pied ; ainsi que le CONGRÈS NATIONAL DES SAPEURS-POMPIERS DE FRANCE, second plus grand congrès national, avec la mobilisation de tout un territoire.

Nous sommes fiers d'avoir obtenu des labellisations engageantes, preuve de notre implication au quotidien, avec la labellisation « Destination Innovante Durable », label co-créé avec France Congrès & Événements, aux côtés de huit destinations françaises ainsi que le renouvellement de la marque « Tourisme & Handicap ».

Après avoir été précurseurs sur les questions environnementales, nous souhaitons aujourd'hui poursuivre notre engagement sur le volet social, notamment sur les questions d'accessibilité, avec pour ambition de devenir une destination évènementielle ouverte à tous les publics. Nous avons ainsi souhaité développer un nouveau volet social et solidaire en mettant en place un mois de l'inclusion en novembre 2022 au sein de DESTINATION NANCY.

À l'heure où les entreprises se mobilisent de plus en plus, DESTINATION NANCY se démarque par la maturité de son modèle et de ses actions avec l'ambition d'aller encore plus loin dans les années à venir. En 2023, DESTINATION NANCY se pare de ses plus beaux atours pour confirmer sa position de destination innovante et durable. L'ouverture de Nancy Thermal, le 40ème anniversaire de l'inscription au Patrimoine mondial de l'Unesco, les 50 ans du Nancy Jazz Pulsations sont autant de leviers qui permettent de dire qu'il fait bon découvrir Nancy et y tenir des évènements.

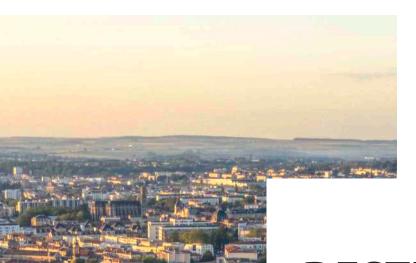
Pour clôturer cette belle année, nous sommes fiers de vous présenter notre nouveau rapport RSE 2022.

François WERNER

Président du Conseil d'Administration

Béatrice CUIF-MATHIEU

Directrice Générale



DESTINATION NANCY

Une porte d'entrée unique pour la promotion touristique, l'organisation et l'accueil d'évènements



La société anonyme publique locale (SAPL) DESTINATION NANCY est détenue à 82% par la Métropole du Grand Nancy et à 18% par la Ville de Nancy.

DESTINATION NANCY est la porte d'entrée unique pour la promotion touristique, l'organisation et l'accueil d'évènements sur le territoire de la Métropole du Grand Nancy.

La société est présidée par François WERNER, Vice-Président de la Métropole du Grand Nancy et Maire de Villers-lès-Nancy, et dirigée par Béatrice CUIF-MATHIEU.

1 SOCIÉTÉ, 4 MÉTIERS

DESTINATION NANCY exerce quatre métiers complémentaires :

ACCUEIL D'ÉVÈNEMENTS

(BtoB et BtoC)

Dans les deux sites qu'elle exploite :

- Le Centre de congrès Prouvé
- Le Parc Expo de Nancy



ORGANISATION D'ÉVÈNEMENTS

(BtoB et BtoC)

- · Au Centre de congrès Prouvé
- Au Parc Expo de Nancy



3

CONVENTION BUREAU

Pour faciliter l'organisation d'évènements professionnels sur le territoire.

Un service gratuit de conseil et d'information.





OFFICE DE TOURISME MÉTROPOLITAIN

Pour accueillir, conseiller, orienter les publics et assurer la promotion touristique du territoire.



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.



1 202 heures de formation

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





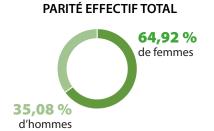






Engagement, réussite collective, éthique et performance

sont les valeurs qui nous permettent d'inscrire nos activités dans une démarche RSE.







2022 EN CHIFFRES



ACCUEIL D'ÉVÈNEMENTS

CENTRE PROUVÉ



2 991 K€ HT

de chiffre d'affaires global



100% des organisateurs

sont satisfaits, voire très satisfaits, de leur évènement au Centre Prouvé



98% des organisateurs d'évènements

recommanderaient le Centre Prouvé à leurs relations professionnelles



1 250 K€ H1

de chiffre d'affaires pour les traiteurs



135 évènements accueillis

dont 36 congrès



15 878 nuitées générées

par l'activité du Centre Prouvé



69 342 journées congressistes

PARC EXPO



812 K€ H

de chiffre d'affaires global



30 évènements accueillis



88 541 visiteurs accueillis

lors des évènements







ORGANISATION D'ÉVÈNEMENTS







2 071 607 €*

de chiffre d'affaires générés



204 exposants

dont 48% issus du département et 85% du Grand Est



Une fréquentation légèrement en hausse

par rapport à 2020



30 artisans d'art

parmi les exposants



8 lauréats

au concours « Votre Nancy »



26 emplois*

équivalent temps plein



1 Pôle Conseils

pour les projets immobiliers



1 espace dédié

aux matériaux biosourcés



1 allée des galeristes

pour valoriser les artistes confirmés



éphémère "Verre et Vert"

Foire Expo de Nancy



8 677 077 €*

de chiffre d'affaires générés



exposants



progression

du flux moyen d'entrée par rapport à 2019



+ de 500 scolaires



1 exposition **immersive**

« Irlande, terre de Légendes » de 1200 m²



107 emplois*

équivalent temps plein



La place du Bagout

qui regroupe les démonstrateurs de produits du quotidien



Le village de l'artisanat, du terroir et des savoir-faire



Des festivités et divertissements

pour toute la famille dont un grand concert d'ouverture



solidarité porté par Emmaüs

Salon du Brasseur



2 690 508 €*

de chiffre d'affaires générés



177 exposants

soit une hausse de 7% par rapport à 2021



33% d'exposants internationaux

venus de 14 pays différents



6600 m²

de surface d'exposition



39 emplois*

équivalent temps plein



19 candidats au concours Brassinov®

pour 4 trophées et 1 coup de cœur du jury



13 conférences et 10 ateliers





23 podcasts enregistrés

en direct du studio « Les Inter'brew » en partenariat avec Bière Actu

Fête des Bières



Soirée Festive



Marché Bières & Saveurs



Une nouvelle programmation

variée pour petits et grands



30 stands de spécialités culinaires





Concours du Grand Prix de France de **Charcuterie Artisanale**





CONVENTION BUREAU



935 K€ HT

de chiffre d'affaires apporté aux hébergeurs et fournisseurs locaux partenaires, dont **496 867 € HT** pour le Congrès National des Sapeurs-Pompiers de France



7 opérations

de promotion et de prospection sur workshop et salon MICE



2477 kits cadeaux et compositions

issus de productions et commerces locaux vendus



12 897 nuitées réservées

dont **6810** pour le Congrès National des Sapeurs-Pompiers de France



1 eductour organisé

pendant les Fêtes de Saint-Nicolas



401 demandes

traitées



14 évènements ICCA organisés au sein de la Métropole du Grand Nancy, ce qui positionne Nancy au 9ème rang du classement national ICCA

ICCA (International Congress and Convention Association) est une association de 1 000 membres, la plus importante du secteur des rencontres d'affaires **au niveau mondial**, association leader sur le marché des évènements associatifs internationaux.



OFFICE DE TOURISME MÉTROPOLITAIN



95 % des clients satisfaits

voire très satisfaits, en moyenne, concernant la disponibilité et l'attention du chargé d'accueil des publics, le temps d'attente et la réponse apportée à la demande



272 202 visiteurs accueillis



84 302 demandes renseignées



8620 colis de fin d'année

distribués aux seniors nancéiens



1555 questionnaires

de satisfaction analysés



93,39%

note obtenue à l'évaluation de renouvellement de la marque "Tourisme & Handicap" (pour les 4 familles de handicap)



Nancy CityPass

vendus



272 visites guidées



663 K€ HT

de chiffre d'affaires global

ÉVÈNEMENTS EMBLÉMATIQUES 2022

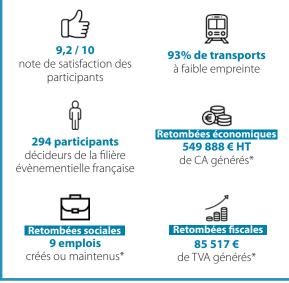
En 2022, nous avons accueilli 131 évènements parmi lesquels :

SYT - SEE YOU THERE

Du 29 juin au 1^{er} juillet 2022, le « SYT - See You There », rendez-vous annuel de la filière évènementielle organisé par UNIMEV a pris ses quartiers à Nancy.

Toute l'équipe de DESTINATION NANCY a été mobilisée pour accueillir les congressistes dans les meilleures conditions :

- **Convention Bureau :** gestion des hébergements, cadeaux participants, pacte d'accueil,
- **Centre Prouvé :** accueil de l'évènement (installation, logistique, production, restauration...),
- Office de tourisme : découverte et valorisation des atouts de la destination (visites guidées thématiques et présentation de dispositifs innovants).



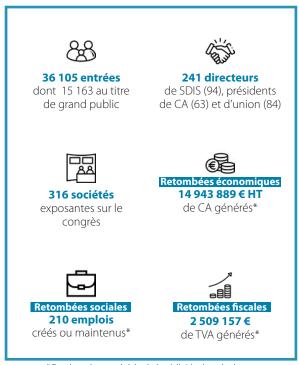
*Ces données ont été évaluées à l'aide du calculateur de performance CLEO

CONGRÈS NATIONAL DES SAPEURS-POMPIERS DE FRANCE

LE rendez-vous annuel des sapeurs-pompiers de France a rassemblé du 21 au 24 septembre 2022 au Parc Expo de Nancy exposants, congressistes, sapeurs-pompiers, acteurs de la sécurité civile et visiteurs sur 30 000 m² d'exposition.

Cet évènement exceptionnel a mobilisé aux côtés des organisateurs, l'équipe de DESTINATION NANCY dans son ensemble depuis le dossier de candidature jusqu'au jour du lancement :

- Convention Bureau: réservation des hébergements, pacte d'accueil...
- Une équipe projet transversale dédiée a été créée. Pour travailler en étroite collaboration avec l'organisateur et le commercialisateur : définition du catalogue de prestations techniques, configuration des progiciels métiers, prise de contact avec l'ensemble des exposants pour faire le point technique de leur stand et leur vendre des prestations complémentaires, gestion de l'installation générale, lien et coordination des prestataires, accueil exposants, mise en œuvre opérationnelle, logistique...
- Office de tourisme métropolitain : valorisation des atouts touristiques, programme de visites ouvertes à tous et dégustations en nocturne.



*Ces données ont été évaluées à l'aide du calculateur de performance CLEO

cles

LE CALCULATEUR DE PERFORMANCE GLOBALE DES ÉVÈNEMENTS : 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 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.

SYT - SEE YOU THERE (UNIMEV)











CONGRÈS NATIONAL DES SAPEURS-POMPIERS DE FRANCE (COMM 22)











UNE DÉMARCHE MATURE, UNE ÉQUIPE ENGAGÉE

2015

Labellisation « Qualité et Développement Durable »

2019

Nancy sélectionnée comme ville pilote dans le projet de « Destination Innovante Durable » avec 8 autres destinations françaises

Février 2022

Nancy parmi les 5 premières destinations labellisées « Destination Innovante Durable »

Lancement de la démarche RSE* à l'ouverture du Centre de congrès Prouvé

2014

Certification ISO 20121 pour l'ensemble des activités de la société

2018

1^{er} Office de tourisme certifié ISO 20121 de France

2020

UNE ENTREPRISE CERTIFIÉE

La certification ISO 20121, gage d'une démarche durable

DESTINATION NANCY est certifiée ISO 20121 pour l'ensemble de ses activités.

L'ISO 20121 est la norme internationale de référence en matière d'évènementiel responsable. Elle assure aux clients et visiteurs que l'entreprise certifiée a profondément inscrit les valeurs de développement durable dans son fonctionnement : qu'il s'agisse de la stratégie, des achats, de l'organisation opérationnelle des évènements, des infrastructures ou encore de la communication.





Comment l'engagement de DESTINATION NANCY est-il contrôlé ?



Un audit par un **organisme de contrôle indépendant : SGS**



Un audit **de 2 à 3 jours** chaque année



Un audit sur le terrain pendant un évènement



Vérification des
engagements en faveur
du développement
durable, de la
cohérence des process
d'organisation, de la
satisfaction des clients
et visiteurs

^{*}Responsabilité Sociétale des Entreprises

NOUVEAU DÉFI: DESTINATION INNOVANTE DURABLE

2022 marque une étape de plus dans l'engagement de Nancy avec l'obtention de la labellisation « Destination Innovante Durable ».



Remise officielle des premiers labels le mardi 14 juin 2022 à Paris

DESTINATION NANCY et la Métropole du Grand Nancy sont fières de faire partie des 5 premières destinations françaises labellisées « Destination Innovante Durable »

GENÈSE DU PROJET

Nancy, destination pilote

En 2019 DESTINATION NANCY a été sélectionnée comme destination pilote pour le projet « Destination Innovante Durable », un nouveau label pour le tourisme durable.

9 destinations (Nancy, Biarritz, Bordeaux, Cannes, Deauville, Marseille, Metz, Nantes et Rennes) et France Congrès & Evènements ont ainsi travaillé à l'écriture d'un label pour engager les destinations toutes entières en faveur du développement durable.

LE LABEL EN QUELQUES MOTS

« Destination Innovante Durable »

Ce label couvre le tourisme d'affaires comme celui de loisirs, et son intérêt réside dans le fait d'associer toutes les parties prenantes du territoire (collectivités, lieux et évènements emblématiques, socioprofessionnels, visiteurs, habitants...) à la bonne réalisation des objectifs.

Le but étant que les visiteurs profitent d'une **offre responsable du début à la fin de leur séjour :** hôtellerie, restauration, mobilités, activités, shopping, offre culturelle et évènementielle, etc.

Le label adossé à la certification internationale de l'évènementiel responsable, ISO 20121, couvre 8 enjeux et se décline en 26 actions :

- **Enjeu 1 :** déployer une gouvernance ouverte et transparente
- Enjeu 2 : renforcer la mobilité durable pour s'inscrire dans la trajectoire neutralité carbone à 2050
- **Enjeu 3 :** favoriser la consommation responsable et lutter contre le gaspillage
- Enjeu 4 : faire du tourisme un moteur de l'inclusion
- **Enjeu 5** : valoriser l'économie et protéger le patrimoine de la destination
- **Enjeu 6 :** mobiliser les ressources pour favoriser l'innovation durable dans le secteur touristique
- **Enjeu 7 :** impliquer les touristes, les professionnels et les organisateurs d'événements dans la dynamique durable
- Enjeu 8 : apporter une attention spécifique à la sécurité des publics

Découvrez les actions déployées par DESTINATION NANCY dans le cadre du label "Destination Innovante Durable" en page 26.

PENSER ET TRAVAILLER DIFFÉREMMENT

Collectivement

Aux côtés de DESTINATION NANCY plusieurs partenaires - de tous secteurs - se sont déjà engagés dans le label « Destination Innovante Durable ».

Cela implique pour eux de respecter des engagements durables, spécifiques à leurs activités. Ces engagements sont très forts puisque DESTINATION NANCY et ses partenaires sont audités tous les 18 mois par Bureau Veritas pour vérifier le respect des exigences du label et l'atteinte des objectifs fixés.

La Métropole du Grand Nancy

La Métropole s'est engagée sur la gratuité des transports pour les moins de 18 ans et pour toutes et tous les week-ends, sur le lancement de la COP territoriale (projet de transformation du territoire co-construit avec les habitants, les communes, les associations, les groupements socio-économiques), sur une démarche de valorisation des filières courtes...

métropole GrandNancy

Marcotullio Traiteur

Certifié ISO 20 121, Marcotullio Traiteur est le traiteur emblématique de lutte contre le gaspillage alimentaire puisqu'il s'est investi dans cette cause depuis 2015 et a porté ces enjeux au niveau national. Marcotullio s'engage aujourd'hui sur des sujets tels que l'inclusion mais également sur la suppression des bouteilles d'eau en plastique ou encore les achats de produits locaux.



Le Zénith du Grand Nancy

Le Zénith est engagé sur des sujets comme l'accessibilité à tous, la gestion des déchets, l'incitation à l'usage des mobilités durables, l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi ou encore la sécurité. Le Nancy Open Air est l'occasion de tester de nouveaux dispositifs avec par exemple la mise en place de gobelets réutilisables.



La CCI Grand Nancy Métropole Meurthe-et-Moselle et le Club hôtelier

Grâce à une charte environnementale, le Club Hôtelier Nancy Métropole mobilise ses membres autour du développement durable. En adhérant à cette charte les hébergeurs agissent au quotidien en adoptant les gestes éco-responsables dans leurs établissements. En 2022, la CCI a réalisé gratuitement des diagnostics de transition écologique auprès de 30 hébergeurs membres du Club Hôtelier.





L'Autre Canal

L'Autre Canal est notamment engagé en faveur des mobilités douces et de la suppression du plastique : le festival Bon Moment qui s'est déroulé du 16 au 18 septembre 2022 en a été une illustration avec par exemple une vélo parade organisée en collaboration avec les acteurs des mobilités et un travail avec les restaurateurs sur la limitation des produits à usage unique.



Le festival Nancy Jazz Pulsations (NJP)

Le festival est engagé dans la charte "Éco-Manifestations Réseau Grand Est" et met en place des actions concrètes pour réduire son empreinte écologique (gestion et valorisation des déchets, circuits courts, producteurs locaux, gobelets non-consignés, choix du réutilisable, communication raisonnée, billets solidaires, sensibilisation des publics,...). Le NJP est également signataire de la charte "Drastic on Plastic".



L'UMIH 54

L'UMIH 54 accompagne ses membres ainsi que leurs apprentis dans des démarches plus durables. Une enquête sur la gestion des déchets a déjà été diligentée auprès des établissements de la Métropole et les apprentis travailleront sur le tourisme de proximité et les mobilités douces en réalisant des documents informatifs sur les activités à proximité pour les clients de leurs établissements.





UNE MOBILISATION QUOTIDIENNE

À DESTINATION NANCY, notre engagement est concret et s'illustre au quotidien, activité par activité

- Accueil d'évènements (BtoB et BtoC)
- Organisation d'évènements (BtoB et BtoC)
- Convention Bureau
- Office de tourisme métropolitain

ACCUEIL D'ÉVÈNEMENTS

Mobilités, sobriété, lutte contre le gaspillage alimentaire, limitation du plastique à usage unique, sont autant de sujets qui tiennent à cœur aux organisateurs et aux participants que nous accueillons au Centre Prouvé et au Parc Expo.

Une destination « tout à pied »!



de TGV entre Nancy et Paris



entre le Centre Prouvé, la gare et de la plateforme de transports publics (trams, bus, vélostan'...)



5 ans de partenariat

avec la Banque Alimentaire



3000 chambres

accessibles en transports en commun

1500 chambres

à moins de 10 minutes à pied du Centre Prouvé

Les dons de nourriture proviennent de :

- · Surplus récupérés auprès d'exposants lors de salons alimentaires professionnels
- · Surplus alimentaires non consommés suite à des évènements organisés au Centre Prouvé

Gratuité

des transports en commun et des vélos tous les week-ends



100% électrique

« La Citadine », dessert le centre-ville gratuitement toute la semaine

Les organisateurs n'ont qu'à donner leur accord et l'équipe de DESTINATION NANCY s'occupe de tout, dans le respect des règles de sécurité alimentaire!

Depuis le début du partenariat

Tous acteurs de la sobriété

Maitrise des températures, limitation des consommations, sensibilisation des organisateurs, énergies renouvelables, gestion économe de l'eau, etc. Nous mettons tout en œuvre pour limiter les consommations sur nos sites.

61 dons alimentaires

aux associations bénéficiaires de la Banque Alimentaire



de nourriture

donnés aux associations bénéficiaires de la Banque Alimentaire



11,84 tonnes de CO

évitées chaque année grâce aux **panneaux** photovoltaïques situés sur le toit du Centre Prouvé



1 récupérateur d'eau

de pluie alimente tous les sanitaires du Centre Prouvé



Stop au plastique!



En 2022, nous avons supprimé au Centre Prouvé les bouteilles en plastique au profit de bouteilles en verre consigné.

Des évènements engagés

Nous sommes fiers d'accueillir des organisateurs qui, comme nous, souhaitent proposer des évènements durables et innovants.

Salon ENVIROpro au Parc Expo

En octobre 2022, nous avons accueilli la première édition du Salon ENVIROpro Grand Est, le 1er salon des équipements et services environnementaux du Grand Est dédié aux professionnels des secteurs publics et privés.

Pendant 3 jours, près de 200 exposants ont présenté leurs solutions environnementales en matière de transition énergétique, gestion des déchets, transports, tourisme vert... à plus de 3000 congressistes professionnels!

Au programme : plus de 30 conférences techniques organisées par les partenaires et exposants sur des thématiques variées — projets RSE, décarbonation, défis énergétiques, protection de l'eau, calcul de l'empreinte carbone, projet hydrogène — un **village des** innovations et start up...











Forum Bois et Construction au Centre Prouvé

Premier évènement éco-concu de cette ampleur en France, le 11^{ème} forum international Bois Construction a réuni **150 exposants** et près de 4000 congressistes de la filière bois biosourcée et géosourcée pour 3 jours de débats et **160 conférences** autour de la neutralité carbone.

Les organisateurs se sont engagés pour proposer un évènement écoresponsable tant sur le fond (les débats visaient à apporter des réponses concrètes pour décarboner l'industrie de la construction et du bâtiment) que sur la forme avec une démarche concrète de neutralité carbone de l'évènement avec la réalisation d'une ACV (Analyse de Cycle de Vie) sur la restauration et le transport. Cette démarche d'éco-conception du Forum a été soutenue par l'Ademe et réalisée par Gingko 21.

Autour de la table de contributions de Plantons pour l'Avenir, des Coopératives Forestières et de l'ONF, les congressistes et le grand public ont eu la possibilité de calculer leurs propres émissions et de les compenser en achetant des plants d'arbre. Ainsi 2 000 arbres seront replantés sur la parcelle de La Chapelle-aux-Bois, située dans la forêt de Darney-la-Vôge près d'Epinal, qui a été dévastée par les scolytes. Une compensation locale directement sur le territoire qui accueille l'évènement et réfléchie avec les partenaires locaux pour des bénéfices mesurables.

CHECKLIST POUR UN ÉVÈNEMENT RESPONSABLE

La checklist indispensable pour organiser un évènement responsable, qui corresponde à vos valeurs et à votre démarche RSE tout en améliorant l'expérience de vos participants. Suivez le guide !



LIEU ENGAGÉ EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- O Lieu labélisé pour son engagement (par exemple
- O Accessibilité par les transports en commun, à pied, et pour les personnes en situation de
- a pied, et pour les personnes en situation de handicap Consommations d'énergie et d'éau maitrisées (lumière naturelle, énergies renouvelables, détecteurs de présence, etc.) Politique d'achats responsables Tri des déchets

RESTAURATION DURABLE

COMMUNICATION ÉCO-RESPONSABLE

- O Pour les supports papier, choisir des formats adaptés, en quantité limitée, sur du papier
- recyclé...

 O Les contenus dématérialisés ont aussi une
- Les contenus demateralises ont aussi une empreinte environnementale : optimiser la taille des fichiers et les envois de mails Utiliser des badges imprimés sur du papier ensemencé ou si vous choisissez des badges classiques, récupérez les cordons et les supports à la fin de l'évènement pour les réutiliser Pour les stands/décors/installations scéniques, choisir des prestataires capables de fournir du matérial décreque et drivillés de
- matériel éco-conçu, et réutilisable O Choisir une signalétique durable fabriquée en

Téléchargez notre nouvelle checklist pour un évènement responsable!



Pour vous accompagner dans l'organisation d'un évènement responsable, qui corresponde à vos valeurs et à votre démarche RSE, tout en améliorant l'expérience de vos participants.

ORGANISATION D'ÉVÈNEMENTS

Les évènements que nous organisons sont d'une part des lieux qui favorisent le lien social et des lieux d'expérimentations pour de nouvelles actions durables. Ce sont de formidables vecteurs de sensibilisation aux enjeux environnementaux et sociaux.

Le nouveau village solidaire de la Foire Expo

Pour la première fois en 2022, nous avons eu le plaisir de proposer un nouvel espace solidaire, en partenariat avec Emmaüs.

Les visiteurs de la Foire Expo de Nancy ont pu rencontrer la communauté Emmaüs et en apprendre plus sur leurs missions. Au programme : un magasin éphémère, lieu d'échanges et de rencontres avec les compagnons, un défilé avec des vêtements de seconde main, des conférences et des animations. Un partenariat fort qui se renouvellera sur l'édition 2023 de la Foire Expo.













Des ateliers pour sensibiliser les visiteurs

Sur chacun de nos évènements nous proposons des ateliers ou des conférences sur des sujets en lien avec le développement durable : ateliers zéro-déchet, atelier découverte du travail du bois, conférence sur les économies d'énergie ou sur les matériaux biosourcés, animation « Scène de tri » sur le tri des déchets, etc.

87 % des visiteurs du Salon Habitat Déco, Métiers d'Art et Antiquaires

estiment que la démarche éco-responsable de **DESTINATION NANCY** est importante, voire très importante



Des navettes pour se rendre au Parc Expo

Les visiteurs de la Foire Expo et de la Fête des Bières peuvent se rendre au Parc des expositions en **navettes depuis le centre ville** de Nancy.



Déchets: un partenariat gagnant entre DESTINATION NANCY et Citeo

Après une première expérience réussie en partenariat avec Adelphe et Citeo au Salon du Brasseur en 2019, DESTINATION NANCY a été retenue comme lauréate 2022 de l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) porté par Citeo visant à accompagner les entreprises dans leurs actions en faveur du tri.

Ce partenariat est une belle reconnaissance du travail déjà engagé et une opportunité d'améliorer encore le système de tri. De son côté, Citeo pourra, grâce à cette expérimentation, déployer des solutions de tri hors foyer efficaces sur le territoire français et accélérer la progression du taux de recyclage des emballages.

Une gestion responsable des déchets :

- Limitation de la production de déchets dès la conception de l'évènement
- Mini-déchetterie : tri des déchets lors des montages et démontages par la Boutique du Réemploi : bois, cartons, métal...
- Sensibilisation des exposants: distribution d'un kit de tri et passage des ambassadeurs du tri de la Métropole du Grand Nancy sur chaque stand lors de certains évènements.
- Investissement dans des poubelles de tri plus visibles avec des pictogrammes plus clairs
- Moquette donnée à tous ceux qui sont intéressés pour la réutiliser et lui donner une seconde vie (associations, écoles...)
- **Sensibilisation des visiteurs :** animation « scène de tri » par la Métropole du Grand Nancy







92 % des visiteurs de la Foire Exposont satisfaits de la clarté des consignes de tri des déchets









La mise en valeur des entreprises locales : bières artisanales et produits du terroir à l'honneur à la Fête des bières

Alors que le Salon du Brasseur (BtoB) a un rayonnement national et international, la Fête des Bières (BtoC), qui s'est tenue en octobre 2022, est axée sur des produits artisanaux et locaux. Avec **83 % des exposants en provenance du Grand Est et 75 % localisés à moins de 100km de Nancy**, la Fête des Bières met à l'honneur la passion, le savoir-faire et les produits des artisans brasseurs et des spécialistes de la gastronomie.



Une Foire Expo ouverte à tous

Pour permettre au plus grand nombre de participer à la Foire Expo de Nancy, des tarifs adaptés sont proposés :

- Entrée gratuite pour les personnes à mobilité réduite, les moins de 18 ans et les étudiants
- Entrée à tarif réduit (2€) pour les accompagnants de personnes en situation de handicap et les demandeurs d'emploi sur présentation d'un justificatif en caisse

CONVENTION BUREAU

Véritable spécialiste du territoire, l'équipe du Convention Bureau assure la promotion de la destination, des partenaires et prestataires locaux, accompagne les organisateurs professionels dans la mise en œuvre de leurs événements et leur fournit une réponse adaptée au format qu'ils souhaitent. Pour du sur-mesure c'est à leur porte qu'il faut frapper!

Un accueil chaleureux pour les grands évènements

Certains grands évènements sont éligibles au Pacte d'accueil qui leur permet de bénéficier de services privilégiés tels que :

- L'accueil en gare aux couleurs de l'évènement
- Dans les chambres d'hôtel : des mots de bienvenue personnalisés et des petites attentions locales
- Un City Pass Affaires (valable 1 an) est offert aux participants pour leur faire découvrir l'offre culturelle et sportive de Nancy









Le Pacte d'accueil

SYT - See You There

Les participants ont pu vivre l'expérience du territoire la plus complète possible avec des soirées organisées dans des lieux emblématiques de la destination, des dégustations des spécialités locales proposées par les restaurateurs, confiseurs,...

Dans le cadre du Pacte d'accueil :

- Des cadeaux sur mesure remis au départ des participants : panier gourmand
- Une plateforme de réservation des hébergements dédiée
- Un accueil personnalisé en gare
- Des courriers de bienvenue et des cadeaux en chambre
- Des City Pass offerts







Congrès National des Sapeurs-Pompiers de France

Le Convention Bureau a relevé le défi de gérer les hébergements du deuxième plus grand congrès de France!

Dans le cadre du Pacte d'accueil :

- Un accueil en gare aux couleurs de l'évènement
- Des City Pass offerts aux participants à l'accueil du congrès, sur le stand de l'Office de tourisme
- Des affichages en ville
- Un partenariat avec des commerçants locaux pour faire bénéficier les participants d'offres avantageuses



1 pré - commercialisation

et présentation de la destination avec l'Office de tourisme métropolitain lors de l'édition marseillaise du congrès en octobre 2021



hébergeurs mobilisés



6810 nuitées réservées via la

plateforme dédiée



2100

courriers de bienvenue et cadeaux distribués en chambre



180 livres édités

en local, pour les directeurs départementaux des SDIS sur le thème de la Place Stanislas



+ de 70 visites et excursions

organisées par l'Office de tourisme métropolitain

Faire découvrir Nancy et sa métropole à pied

Chaque année, l'équipe du Convention Bureau organise un eductour, séjour à destination des organisateurs d'évènements pour leur faire découvrir le territoire et ses richesses (lieux de réception, restaurants, hébergements, animations...).

Les 1er et 2 décembre 2022, le Convention Bureau a accueilli des agences MICE à l'occasion d'un évènement annuel incontournable : les Fêtes de Saint-Nicolas, 40 jours de festivités dans une ambiance magique et chaleureuse!



1 séjour 100% piéton



100% des participants

venus en train



7 représentants

d'agences MICE qualifiés



13 partenaires

sollicités















Des cadeaux d'affaires 100 % locaux

Des compositions gourmandes locales aux tote bags contenant les essentiels de la destination, en passant par des objets originaux et durables, l'équipe du Convention Bureau propose aux organisateurs des cadeaux sur-mesure produits en Lorraine, qui marquent l'esprit de leurs participants.









© DESTINATION NANCY



Des livraisons à vélo

Les kits de bienvenue mis en place dans les hôtels sont livrés en vélo cargo grâce aux « Courisers nancéiens », un service de livraison ethique, écologique et local!

⇒ DESTINATION NANCY

OFFICE DE TOURISME MÉTROPOLITAIN

Des savoir-faire locaux mis à l'honneur, de nouvelles visites nature et bien-être et un point d'honneur à l'accessibilité pour tous.

Accessibilité pour tous grâce aux nouvelles offres pour les personnes en situation de handicap

Nous agissons pour un **tourisme plus inclusif** en développant des visites et de la documentation accessibles aux personnes en situation de handicap.

Personnes à mobilité réduite (PMR) :

- Recensement des chambres pour PMR dans les hôtels
- Visites guidées avec un parcours étudié pour être accessible
- <u>Nouvelle brochure</u> adaptée à une visite du Centre historique en autonomie pour toutes personnes à mobilité réduite

Personnes porteuses d'un handicap mental

- 3 thèmes de visites guidées spécialement conçues par nos guides formés à l'accueil des personnes handicapées intellectuelles
- <u>Documentation Facile à lire et à comprendre (FALC)</u> : « Nancy à travers les siècles »
- Présentoir de documentation adaptée

Personnes en situation de handicap visuel

- · City guide en braille
- Balises sonores d'audio-guidage

Personnes malentendantes

- Visites guidées en présence d'une traductrice en Langue des Signes Française
- Masques inclusifs transparents



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

En 2022, l'Office de tourisme a renouvelé sa marque « Tourisme & Handicap »





Sensibilisation des visiteurs

- **Septembre 2022 :** relai de la Clean Walk organisée par l'association Rotaract
- **Novembre 2022 :** sensibilisation au tri des déchets à l'occasion de la Semaine de la réduction des déchets, réalisée par les ambassadeurs du tri de la Métropole du Grand Nancy
- **Décembre 2022 :** emballages cadeaux réalisés au profit de l'association Trisomie 21 de Meurthe et Moselle

De nouvelles visites nature et bien-être

En amont de l'ouverture de **Nancy Thermal**, et pour proposer une mise en tourisme du territoire à travers des activités en lien avec **le bien-être et la nature**, l'Office de tourisme s'est entouré de différents professionnels pour pouvoir proposer au public une nouvelle offre :

- Des séances de yoga culturel en plein air
- Une initiation au fitness avec un coach, combinée à la découverte de la faune des parcs de la ville
- Découverte des vertus médicales et gustatives des plantes





Les savoir-faire locaux mis à l'honneur dans « l'Arty Shop »

L'Office de tourisme est fortement engagé dans la **valorisation des Métiers d'Art.** Dans ce cadre, un espace dédié a été aménagé puis labellisé par la mission Grand Est Métiers d'Art en mars 2022: « **l'Arty Shop ».** L'Office de tourisme métropolitain est le **1**^{er} **Office de tourisme de France** dont la boutique est labellisée « Métiers d'Art » par une mission régionale!

Nous avons organisé dans le cadre du Salon Habitat Déco, Métiers d'Art et Antiquaires 2022, le concours Métiers d'Art «Votre Nancy» où furent présentées les créations de 8 lauréats.







LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, UNE CULTURE D'ENTREPRISE

Notre engagement durable se décline toute l'année au travers d'actions concrètes.



Les référents RSE

Depuis fin 2021, **chaque pôle de DESTINATION NANCY compte un référent RSE** dont la mission est de diffuser les bonnes pratiques au sein de son service et de participer activement au développement de nouvelles actions écoresponsables. En 2022, deux grands projets ont été mis en place sous l'impulsion de l'équipe des référents RSE : le challenge numérique et le mois de l'inclusion.



7 référents RSE sur l'ensemble de la société

Le challenge numérique

Dans le cadre du Cyber World Clean up day en mars 2022, les équipes de DESTINATION NANCY se sont donné **un mois pour diminuer leur impact numérique.** Après une session de sensibilisation sur l'impact environnemental du numérique et les bonnes pratiques à adopter, les équipes ont procédé à un grand nettoyage des serveurs.

Le mois de l'inclusion

Le mois de **Novembre a été dédié à l'inclusion** au sein de DESTINATION NANCY. Un projet d'entreprise proposé par les référents RSE pour sensibiliser tous les collaborateurs aux questions de l'inclusion en menant des actions sur l'ensemble des pôles de la société :

- Brioche solidaire: participation à l'opération de l'AEIM, en achetant des brioches de l'amitié qui ont été distribuées à tous les collaborateurs. Les bénéfices des brioches commandées permettent de prévenir les situations d'épuisement des familles et des personnes handicapées.
- Congrès AEIM: nous avons accueilli au Centre Prouvé le 1er congrès de l'AEIM, une association de parents pour la prise en charge de personnes handicapées intellectuelles dans le 54. À l'occasion de ce congrès, les membres de l'association atteints de handicap ont été impliqués dans les activités de l'événement (vestiaire, pause café, restauration...) et la signalétique a été adaptée.



- Formation à l'accueil de personnes handicapées intellectuelles des équipes internes et de nos prestataires (hôtes/hôtesses et sécurité);
- Visites adaptées aux 4 types de handicaps proposées à l'Office de tourisme;
- **Duo DAY :** pour notre première participation à la journée nationale pour l'inclusion des personnes handicapées , nous avons eu le plaisir d'accueillir Damien, un membre de l'AEIM à la direction administrative et financière.
- Café RSE : organisé en interne pour échanger sur le thème de l'inclusion et de l'accessibilité de nos sites et de nos offres.



LE MOIS DE L'INCLUSION

L'inclusion, qu'est-ce que c'est?

L'inclusion c'est créer un entionnement dans loquel toutes les personnes
sont respectés de manière éguitable de ont acés au uniteme possibilités.
Dans nos métien, il s'ogit de proposer des évienements et des produits
touristiques adaptés à la diversité des personnes, y compris les personnes
atteintes de handicap.

En novembre, nous organisons des actions pour améliorer l'inclusion dans nos activité



Notre démarche inclusive se poursuit en 2023 avec des projets d'amélioration de l'accessibilité de nos sites et de nos évènements.

Séances d'apiculture pour le personnel

Des ruches sont positionnées sur le toit du Centre Prouvé et permettent au personnel volontaire de DESTINATION NANCY de découvrir les techniques de l'apiculture enseignées par l'association locale Béton Fertile.







Les cafés RSE

En 2022, **3 cafés RSE** abordant des thématiques différentes mais en lien avec le développement durable ont été organisés afin de mobiliser les équipes :

- · Sensibilisation au tri des déchets
- · Label « Destination Innovante Durable »
- Sensibilisation à **l'inclusion et l'accessibilité à tous**









Donner une seconde vie au matériel







Nous donnons le matériel que nous n'utilisons plus aux associations locales et recycleries partenaires. En 2022, nous avons donné:

- Du matériel informatique à Emmaüs,
- · Du mobilier à la Benne Idée,
- De la **moquette** à des écoles et associations,
- Un vase gravé en braille au profit de la vente aux enchères solidaire du Crédit Municipal de Nancy,
- Des **téléphones** dans le cadre du projet Thymo porté par l'Institut Carnot ICÉEL et l'Institut Jean Lamour pour mener des travaux de recherche sur le recyclage des cartes électroniques.









Pour sa première année de labellisation, DESTINATION NANCY a choisi 13 engagements concrets dont voici l'état d'avancement



Enjeu	Engagement	Actions de DESTINATION NANCY
Enjeu 1 : déployer une gouvernance ouverte et transparente	Inclure des parties prenantes locales dans la gouvernance de la destination (citoyens, associations…).	DESTINATION NANCY anime le Conseil des Acteurs du Tourisme et des Rencontres Professionnelles. Instance de DESTINATION NANCY, ce conseil réunit 4 collèges: • Acteurs du tourisme • Acteurs économiques, universitaires, hospitalier • Acteurs culturels, sportifs, sociétaux • Personnalités qualifiées 1 plénière par an En 2022, des ateliers thématiques ont été organisés sur le tourisme durable et le storytelling.
	Évaluer et communiquer sur la maturité de la destination vis-à-vis des 8 enjeux et les actions retenues.	 Publication annuelle d'un rapport RSE Pages dédiées au <u>label</u> et aux <u>engagements RSE de la société</u> sur <u>www.destination-nancy.com</u>
Enjeu 2: renforcer la mobilité durable pour s'inscrire dans la trajectoire neutralité carbone à 2050	Inciter à l'utilisation de l'offre de transport durable pour les visiteurs éphémères.	• Signature d'une convention avec KEOLIS en décembre 2021 : l'équipe de l'Office de tourisme métropolitain a été formée chez Kéolis afin de mieux valoriser le réseau STAN auprès de ses publics. Les titres de transport sont désormais commercialisables directement auprès des touristes. Plusieurs projets sont en cours, dont la diffusion en temps réel des horaires de passage des lignes à proximité de l'Office de tourisme. • Des navettes vers le Parc Expo sont mises en place à l'occasion de certains évènements comme la Foire Expo ou la Fête des Bières. • Le CityPass comprend une réduction sur la location de vélos ainsi qu'un pass transport illimité afin d'encourager l'utilisation des transports en commun. 22% des visiteurs ayant acheté un CityPass ont utilisé leur pass transport • Label « Accueil Vélo » : L'Office de tourisme labellise les lieux qui garantissent des équipements et/ou services de qualité et adaptés pour les cyclistes.

Enjeu	Engagement	Actions de DESTINATION NANCY
Enjeu 3 : favoriser la consommation responsable et lutter contre le gaspillage	Favoriser les achats de produits durables (respectueux de l'environnement et socialement responsables).	DESTINATION NANCY intègre des critères environnementaux et sociaux dans les marchés qu'elle passe lorsque c'est possible et conformément à la jurisprudence 3 marchés passés avec un questionnaire RSE soit 75 % des marchés
	Réduire les bouteilles d'eau en plastique et diminuer l'utilisation de produits à usage unique.	Suppression des bouteilles d'eau en plastique au Centre Prouvé en 2022. Désormais les bouteilles sont en verre consigné. 7500 bouteilles en plastique économisées
	Réduire le gaspillage alimentaire et pratiquer le don alimentaire pour les surplus sur événement.	Partenariat avec la Banque Alimentaire depuis 2017 : 414,4 kg de nourriture donnés en 2022
Enjeu 4 : faire du tourisme un moteur de l'inclusion	Faciliter l'accessibilité de la destination aux visiteurs en situation de handicap.	Renouvellement de la marque « Tourisme & Handicap » de l'Office de tourisme. Nouveautés 2022: Un nouveau support de visite pour les personnes à mobilité réduite City guide en braille disponible à l'Office de tourisme Mois de l'inclusion organisé en interne en novembre 2022 Aménagements à l'accueil de l'Office de tourisme: masques inclusifs transparents, présentoir de documentation adaptée, renouvellement des balises sonores d'audio guidage pour les personnes déficientes visuelles, boucle magnétique pour les personnes malentendantes Formation des équipes du Centre Prouvé et des prestaires, d'accueil et de sécurité, à l'accueil des personnes en situation de handicap mental en prévision du congrès de l'AEIM Formation « Tourisme & Handicap » de l'Office de tourisme et du personnel d'accueil du Centre Prouvé Formation des guides à la conception de visites adaptées et à l'animation des publics handicapés mentaux Participation au Duo Day Visites guidées adaptées: traduites en langue des signes, pour les personnes à mobilité réduite, pour les personnes handicapées mentales Café RSE spécial inclusion Recensement des chambres pour personnes à mobilité réduite dans les hôtels de la Métropole
Enjeu 5 : valoriser l'économie et protéger le patrimoine de la destination	Attirer et/ou produire des événements en lien avec les filières d'excellence du territoire.	Signature d'une convention de partenariat avec UL Propuls (cellule congrès de l'Université de Lorraine) afin d'attirer et d'accueillir des évènements en lien avec les filières d'excellence de l'Université. 13 évènements ICCA en 2022

Enjeu	Engagement	Actions de DESTINATION NANCY
Enjeu 5 : valoriser l'économie et protéger le patrimoine de la destination	Attirer et/ou produire des événements en lien avec les filières d'excellence du territoire.	Pacte d'accueil des grands évènements: • Élément différenciant d'attractivité pour inciter les organisateurs à choisir Nancy plutôt qu'une autre destination. • Des critères d'éligibilité liés à la taille de l'événement et aux filières d'excellence du territoire: santé, matériaux, innovation énergétique, foodtech, industries culturelles et créatives
Enjeu 6: mobiliser les ressources pour favoriser l'innovation durable dans le secteur touristique	Déployer des outils pour qualifier et quantifier les visiteurs.	Outils de comptabilisation des flux de visiteurs à l'Office de tourisme métropolitain : 272 202 visiteurs accueillis en 2022
Enjeu 7: impliquer les touristes, les professionnels et les organisateurs d'événements dans la dynamique durable	Valoriser les initiatives exemplaires de la chaîne d'accueil et sensibiliser et impliquer les touristes dans la démarche éco-responsable.	 Nouvelles pages sur le site internet DESTINATION NANCY et publications régulières sur les réseaux sociaux Prospection de nouveaux partenaires ciblée sur des entreprises engagées en faveur du développement durable Sensibilisation des organisateurs d'évènements: checklist pour un évènement responsable
	Multiplier les échanges pour créer de la richesse entre les publics éphémères et les résidents en mettant en place un réseau de greeters, c'està-dire des rencontres entre les visiteurs et des habitants bénévoles.	 Réseau des NANCY GREETERS créé en mai 2012 avec les adhérents de la fédération nationale France GREETERS. 21 greeters à ce jour et valorisation sur le site internet 99 balades réalisées en 2022 (contre 43 en 2021)
	Organiser des événements populaires mêlant les visiteurs éphémères et les habitants de la destination.	Évènements emblématiques organisés par DESTINATION NANCY: Des évènements mettant en valeur les savoir-faire du territoire (Salon des Métiers d'Art), Des évènements créateurs de richesses pour le territoire (Foire Expo de Nancy), Des évènements mêlant BtoB et BtoC (Salon du Brasseur et Fête des Bières) Des évènements permettant de sensibiliser les publics aux enjeux du développement durable (Village solidaire de la Foire Expo, animation tri des déchets, mise en valeur d'associations locales) 85% d'entreprises locales exposantes au Salon Habitat Déco, Métiers d'Art et Antiquaires
Enjeu 8 : apporter une attention spécifique à la sécurité des publics	Informer et sensibiliser les publics sur les principaux dispositifs de sécurité et sûreté en place dans l'espace public et autres mesures plus spécifiques et/ou ponctuelles renforçant la sécurité sur la destination.	Procédure de Maitrise des risques conformément à l'ISO 20121 Protocole sanitaire avec Certification SAFE CONGRESS pour le Centre de congrès Prouvé par Bureau Veritas SES SAFE CONGRESS



Déploiement du label « Destination Innovante Durable »

- 2 Contribution à la décarbonation des évènements

- 3 Poursuite du développement de l'accessibilité et de l'inclusion

