

Rapport RSE 2011

Un ancrage local
pour l'intérêt général





04

Édito

« La Cité, outil d'attractivité... »

05

Nouveau statut

Entreprise publique, performante et responsable, La Cité, le centre des congrès de Nantes, évolue sur un marché événementiel très concurrentiel et dynamique.

06

Gouvernance & chiffres clés

La Cité dans ses grandes lignes !

08

Stratégie

La Cité a redéfini ses orientations stratégiques en 5 axes

10

Qualité & ISO 26 000

L'engagement de La Cité dans sa démarche RSE

14

Éco-nomie

Lecture de l'année 2011

18

Éco-logie

Éco-conseiller

22

Sociétal

Des ressources naturellement humaines

28

Système d'évaluation

Indicateurs de suivi

La Cité, outil d'attractivité et de développement du territoire

« Une entreprise publique,
performante et responsable,
à vocation internationale, au
service de son territoire ».

Une entreprise **publique** : La Cité a consolidé ses liens avec son territoire en changeant de statut et en devenant une Société Publique Locale en novembre 2011.

Une entreprise **performante** : La Cité a renforcé son activité internationale, développe sa stratégie de partenariat et continue de nourrir un programme d'innovation ambitieux.

Une entreprise **responsable** : La Cité poursuit et renforce ses engagements RSE et de développement durable.

Le changement de statut a été accompagné par une réflexion collective et partagée avec nos parties prenantes (clients, actionnaires, collectivités, fournisseurs, personnel). Les fruits de cette réflexion ont permis aux équipes de La Cité de définir de nouveaux axes stratégiques 2012-2015 :

- Conforter la **politique RSE** et **d'excellence de La Cité**.
- **Innover et investir** afin d'améliorer les offres de services.
- Renforcer la **reconnaissance internationale**.
- **Cibler, Coopérer, Communiquer** avec nos parties prenantes.
- Développer une **stratégie culturelle** au service du territoire.

Ces orientations, déclinées avec une exigence de performance « durable » et de transparence, contribueront à l'attractivité et au rayonnement de la Métropole.

Elles sont le reflet d'une mobilisation des multiples compétences acquises au sein de l'entreprise depuis près de 20 ans.

L'année 2012 a déjà débuté et sera bien sûr marquée par notre 20^{ème} anniversaire !

En 20 ans, plus de 9000 événements s'y sont déroulés.

Les festivités et animations seront organisées vers tous les Nantais. Elles seront aussi l'occasion de partager ensemble l'histoire de La Cité et nos belles perspectives à venir.

Patrick RIMBERT, Président
Paul BILLAUDEAU, Directeur général



NOUVEAU STATUT

Entreprise publique, performante et responsable,



La Cité, le centre des congrès de Nantes, évolue sur un marché événementiel très concurrentiel et dynamique.

Son positionnement stratégique l'engage sur :

- une politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE),
- le développement d'un programme « Innovation »
- le déploiement d'une stratégie à l'international,
- une stratégie d'alliances,
- des partenariats avec les acteurs culturels, scientifiques et économiques du territoire.

Le 15 novembre 2011 la Société d'Economie Mixte est devenue une Société Publique Locale (actionnariat 100 % public).



UNE RÉFLEXION STRATÉGIQUE AVEC UNE MÉTHODOLOGIE INNOVANTE !

Dans le cadre de la réactualisation de la stratégie de La Cité et de l'écriture du contrat qui la lie à celle-ci, La Cité et Nantes Métropole ont souhaité bénéficier d'expertises de professionnels de la filière événementielle, pour appréhender le contexte national et international des organisateurs.

Cette démarche est un exemple concret de l'application de son engagement dans le cadre de la norme ISO 26 000 (dialogue avec les parties prenantes).

UN CHANGEMENT DE STATUT... POURQUOI ?

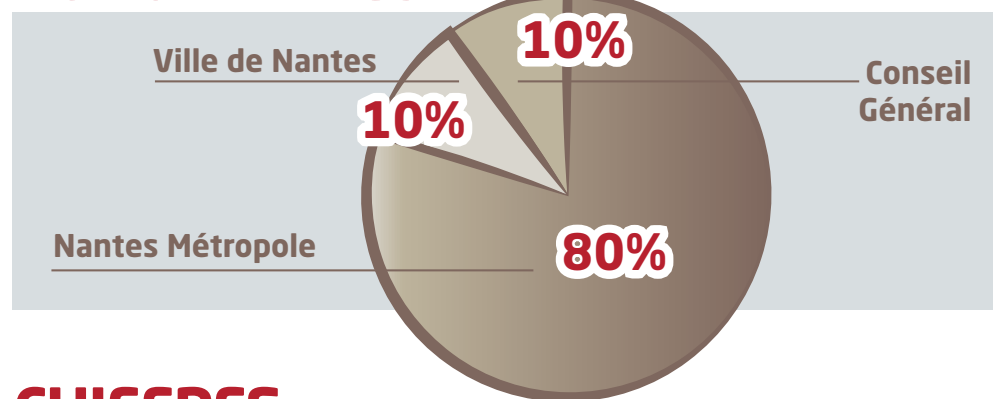
- **Renforcer** l'ancrage territorial.
- **Devenir un relais et un outil** des politiques publiques.
- **Conforter les coopérations et le développement** des activités dans l'intérêt général des orientations de la collectivité.
- **Rassurer les marchés** sur la qualité d'une relation durable et d'une éthique professionnelle.



La gouvernance de La Cité s'inscrit dans une vision à long terme avec un plan de suivi stratégique et opérationnel :

- Les orientations de politique publique avec un contrat de Délégation de Service Public de 16 ans.
- Le plan stratégique pluriannuel à 4 ans vise à définir précisément les cibles opérationnelles.
- Le comité de suivi annuel vérifie l'atteinte des objectifs et prend les décisions nécessaires.

LES ACTIONNAIRES



CHIFFRES CLÉS 2011

Chiffre d'affaires :
8,9 millions d'euros

L'activité :

165 événements professionnels

125 concerts et spectacles
dont 2 festivals internationaux

L'international :

30% de visiteurs internationaux

130 nationalités représentées

Visiteurs / congressistes :

600 000 visiteurs accueillis

185 500 journées congressistes

382 000 spectateurs
d'événements culturels

Taux d'occupation :

44 % des espaces
(moyenne de la profession : 36 %)

Nombre de salariés :

72 employés permanents

95 équivalents temps plein

46 métiers intégrés

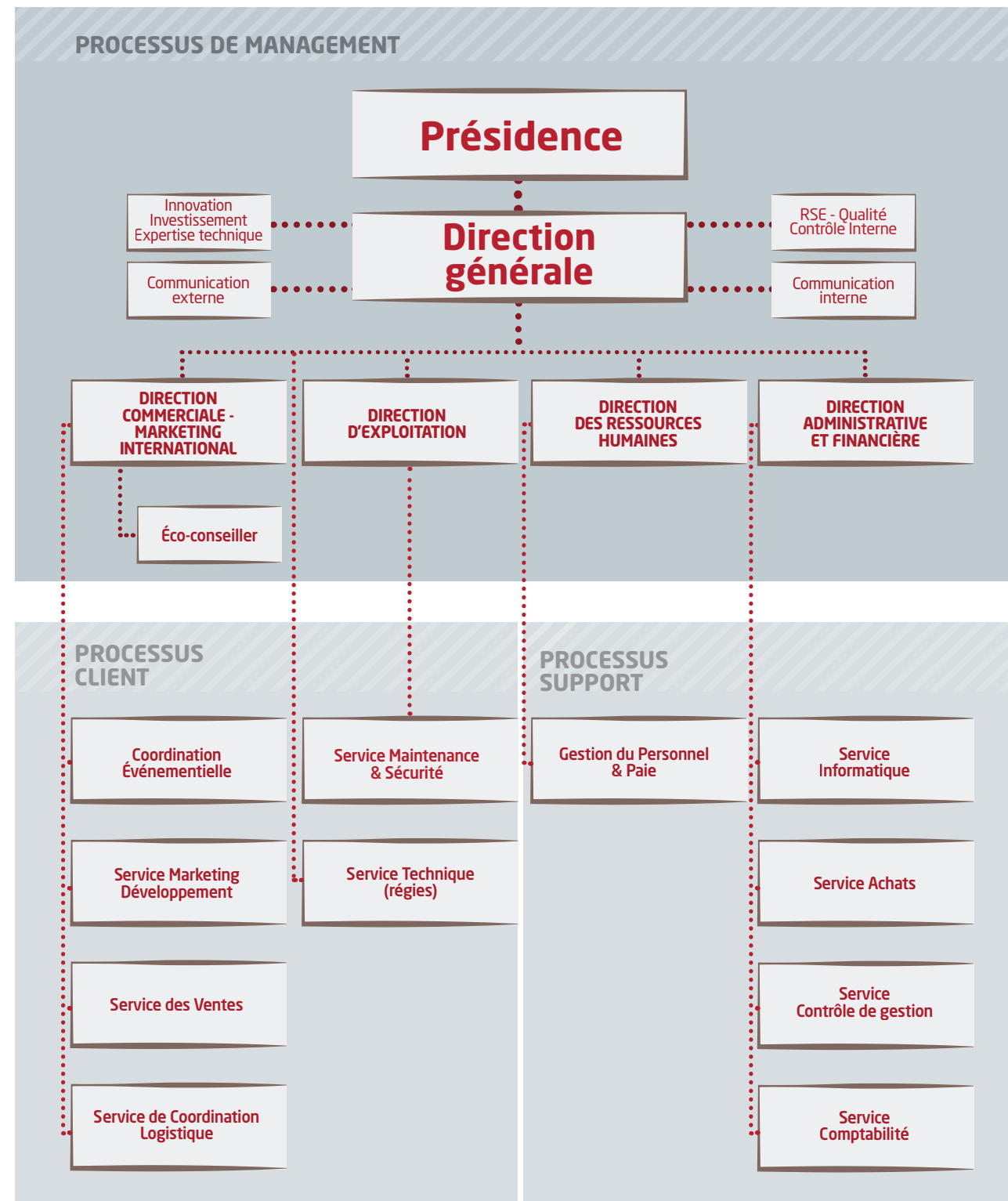
Retombées économiques :

82 M€ : impact économique total

830 emplois : impact social total*

* selon la méthode France Congrès

L'ORGANISATION



1 Conforter notre politique RSE et d'excellence



En 2010, La Cité a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact) et depuis lors, elle poursuit ses engagements en la matière. La Cité a notamment obtenu en avril 2011, le label Qualité et Développement Durable délivré par France Congrès.

Une avance à conforter en se fixant les objectifs suivants :

- Obtenir dès 2012 notre notation **ISO 26 000**.
- **Accompagner le programme Green Capital 2013** en accueillant ou produisant les événements ciblés par Nantes Métropole sur la thématique du Développement Durable.
- Engager des actions concrètes de **réduction de dépenses énergétiques** en participant au **plan climat énergie** de Nantes Métropole.
- **Éco-labelliser** les manifestations à La Cité.
- Développer l'**accès à la culture pour tous** les publics.
- Mettre en place une **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences**.

2 Innover & investir pour améliorer nos offres de services

Depuis 2009, une réflexion transversale produite par les nombreux métiers de l'entreprise a contribué à l'installation d'une offre Wi-Fi haut débit, de nouvelles consoles de mixage numérique et de vidéoprojecteurs intégrés dans toutes les salles.

En 2011, la rénovation complète de notre auditorium 800 a permis de gagner en qualité acoustique, en modularité et en modernité : 34 places assises supplémentaires avec plus de places pour les personnes à mobilité réduite (de 8 à 18), 1 alimentation électrique pour 2 sièges, tablettes format A3, un réseau Ethersound (de fibre optique permettant de partager de la vidéo haut débit).

L'objectif aujourd'hui est de toujours maintenir l'équipement à haut niveau d'entretien et de maintenance en :

- **lançant des réflexions** sur des projets d'aménagement de salles et d'extension dans l'emprise actuelle de La Cité,
- **réalisant des investissements** pour améliorer la performance énergétique du bâtiment,
- **maintenant notre implication** avec les réseaux innovation du territoire avec : l'École Centrale de Nantes, l'École du Design, l'École d'Architecture, Le Pôle Images et Réseaux, etc.



3 Renforcer la reconnaissance internationale

En 2011, La Cité aura organisé 119 actions de promotion et de prospection dont 30 à l'international. 25 rédactionnels étrangers ont été consacrés à son activité et elle a mené 20 candidatures internationales.

La stratégie internationale est actée en cohérence avec l'Agence Internationale « Nantes Just Imagine. Com ».

- **Lisibilité** en :
 - conduisant un plan média « congrès » sur les expériences réussies du territoire.
 - maintenant une représentation au bureau d'Atout France, au sein de l'ICCA (International Congress and Convention Association) et de l'AIPC (Association Internationale des Palais des Congrès).
 - obtenant des prix et reconnaissances internationales (AIPC Quality Standard, Best Marketing Award ICCA, APEX AWARDS).
- **Actions de rayonnement** en :
 - contribuant à un meilleur positionnement de Nantes dans les classements internationaux,
 - développant le nombre de candidatures,
 - développant la synergie, l'échange de manifestations, la coréalisation d'événements avec des centres de congrès internationaux qui partagent les mêmes valeurs (Québec, Montréal...),
 - créant un « City Marketing Suite » : un espace dédié à la promotion de Nantes Métropole (attraits, services, produits culturels, événementiels et touristiques).
- **Optimisation d'activités** en :
 - augmentant le nombre de manifestations à rotation internationale (définition ICCA),
 - contribuant à la création ou au soutien de manifestations internationales,
 - internationalisant l'activité culturelle.

4 Cibler, Coopérer, Communiquer



- **Cibler :**
 - Identifier les manifestations internationales pertinentes pour le territoire.
 - Élaborer en partenariat avec Expo Nantes Atlantique un programme pluriannuel de prospection « congrès » établi avec Nantes Métropole, les structures partenaires et les filières d'excellence de la destination.
 - Suivre avec Nantes Métropole les processus d'actes de candidatures.
- **Coopérer :**
 - Structurer un programme de fidélisation et d'incitation.
 - Assurer le lancement du « programme de soutien : ambassadeurs » prescripteurs de congrès de la destination.
 - Soutenir les manifestations stratégiques et récurrentes de dimension internationale.
 - Contribuer à l'évolution de la chaîne de la valeur des services de la destination et sa reconnaissance.
- **Communiquer :**
 - Organiser un programme de dialogue avec les parties prenantes avec un plan d'actions pluriannuel formalisé avec l'ensemble des communautés de la filière événementielle.
 - Valoriser les savoirs-faire de La Cité.

5 Développer la dimension culturelle

La Cité est un lieu de référence pour les spectacles culturels. Plusieurs points définissent les domaines d'activités stratégiques de La Cité sur le champ culturel au bénéfice du territoire :

- La Cité, **lieu repéré d'accueil du spectacle** vivant avec 382 000 spectateurs en 2011.
- La Cité, comme **partenaire des saisons culturelles** avec la Folle Journée, l'Opéra, l'ONPL.
- La Cité, **acteur de la politique culturelle du territoire** en :
 - coréalisant avec le Grand T l'accueil du théâtre Ariane Mnouchkine,
 - coopérant au développement d'un parcours Jazz multi-sites,
 - contribuant à la mise en oeuvre d'une saison baroque,
 - favorisant la découverte de jeunes talents francophones.
- La Cité, **soutien à la création et à la diffusion du spectacle vivant** avec des coréalizations de pièce de théâtre (Arlequin Sauvage avec la compagnie Éternel Éphémère).
- La Cité, **producteur de festivals** avec les Utopiales depuis 2000 et Eurofonik en 2012.

L'engagement de La Cité dans sa démarche RSE



Depuis de nombreuses années, La Cité a enclenché une démarche qualité. Elle a souhaité que celle-ci soit reconnue par des organismes officiels qu'il s'agisse de son adhésion à Global Compact (Pacte Mondial des Nations Unies/Droits de l'Homme), de certifications ou de notations.



Après l'établissement du plan d'action issu du diagnostic établi en 2010, l'année 2011 a été consacrée à la mise en place des premières actions visant à intégrer la Responsabilité Sociétale dans le système de management actuel.



L'année 2012 sera entièrement consacrée au déploiement complet d'actions qui répondent à des problématiques de développement durable pour obtenir la notation AFAQ ISO 26 000.



ISO 26000 est la norme internationale de référence pour la mise en place d'une démarche de développement durable pour les entreprises. Elle vise à fournir aux organisations les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Elle donne un cadre international de

comportement à toute organisation quelle que soit sa taille et ses domaines d'actions.

La norme ISO 26 000 est ainsi un outil commun international pour tout acteur voulant construire sa légitimité « responsable ».

Du fait de son statut, de ses valeurs et de son positionnement, l'engagement de La Cité dans cette démarche s'est tout naturellement imposé. Elle sera évaluée selon le guide de notation AFAQ 26 000.

“ En 2011, le taux de satisfaction globale des clients est de 8,76/10 (taux de retour : 53%). Ce questionnaire est désormais disponible en ligne pour chaque organisateur. ”

MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE

La démarche ISO 26 000 s'articule autour de 7 questions centrales :

- la gouvernance de l'organisation,
- les droits de l'Homme,
- les relations et conditions de travail,
- l'environnement,
- les bonnes pratiques des affaires (loyauté),
- les questions relatives aux consommateurs,
- l'implication auprès des communautés et la contribution au développement local.

Ainsi, La Cité a pu identifier ses axes de travail, fixer ses priorités et mettre en place ses propres actions.

LES CERTIFICATIONS

DÉMARCHE ENGAGÉE EN 2011

AIPC Quality Standard : cette certification est délivrée par l'Association Internationale des Palais de Congrès. La Cité a été audité sur un certain nombre de critères types telle la qualité du service fourni, l'efficacité organisationnelle, la sûreté et la sécurité du bâtiment et des équipements, la démarche RSE, la gestion financière des projets, les relations avec les parties prenantes,...

La Cité vise l'excellence (l'obtention de la note maximum dite « gold ») et deviendrait alors le **1^{er} centre des congrès français à obtenir ce label international.**

CERTIFICATIONS ACTUELLES



DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

C'est l'un des axes clairement développé par La Cité depuis des années, et c'est aussi l'un des domaines d'action identifié par la norme ISO 26000. La Cité affirme ainsi sa volonté de développer, améliorer et consolider cette démarche.

En effet, maintenir et nourrir un dialogue constructif avec les parties prenantes quelles qu'elles soient et dans un souci de transparence, est l'assurance d'une relation durable et constructive selon un principe « gagnant-gagnant » qui va bien au-delà de la stricte performance économique.

Comme la norme le recommande, La Cité a défini sa propre sphère d'influence et les actions de dialogue et de communication à développer ou à engager :

- **Inform**er de son actualité et de ses activités.
- **Échanger & consulter** dans la construction de projets et de nouvelles offres.

En 2011, **La Cité a développé des rendez-vous d'échanges avec :**

- **Le marché de la rencontre professionnelle** constitué d'un comité d'experts d'instances représentatives de la filière événementielle.

- **Toutes les communautés scientifiques** de l'agglomération nantaise, véritables ambassadeurs et prescripteurs de la destination dans le cadre de l'organisation de congrès nationaux et internationaux.
- **Ses clients fidélisés** pour évaluer leurs futures attentes et la stratégie de positionnement de leur manifestation.
- **Le club hôtelier**, un des acteurs majeurs dans les conditions d'accueil de congrès.
- **Les partenaires du territoire** : Expo Nantes Atlantique, le Voyage à Nantes, Saint-Nazaire Tourisme et Patrimoine, le CCO, le World Trade Center, Prest'Events, la SEM La Folle Journée, l'Orchestre National des Pays de la Loire, le Lieu Unique, le Grand T, l'Onyx-la Carrière, le Pannonica, l'Arc, le Zénith, Nantes-Angers Opéra, les Rendez-Vous de l'Erdre, le Nouveau Pavillon... et tous les acteurs impliqués dans les modalités d'accueil des événements (le club hôtelier, les transporteurs, les restaurateurs, etc).
- **Les prestataires/fournisseurs référencés** sur des critères de qualité, d'innovation, de développement durable.

LA CITÉ DIALOGUE AVEC...

Les prestataires

- Fournisseurs
- Prestataires potentiels
- Organismes réglementaires et de certification (AFNOR Certification, Bureau Veritas, AIPC)

Les médias

- Économiques
- Du secteur événementiel
- Culturels

Les actionnaires, collectivités et institutionnels

- Actionnaires
- Collectivités
- Institutions

Les partenaires pour l'environnement

- l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie)
- l'AFAQ (Association française de l'assurance qualité)
- France Congrès
- la commission Développement Durable FSCEF (Fédération Foires, Salons, Congrès et Événements de France)

Les clients et visiteurs

- Tourneurs
- Producteurs
- Organisations culturelles



Les partenaires du territoire

- Clients / Ambassadeurs
- Médias
- Ass. professionnelles
- Actionnaires, collectivités et institutionnels
- Prestataires
- Prest'Events

Les salariés

- CDI
- CDD
- Interimaires
- Stagiaires
- Représentants du personnel

Associations professionnelles

- Les associations professionnelles
- Internationales (ICCA - International Congress and Convention Association, AIPC - Association Internationale des Palais des Congrès, UAI - Union des Associations Internationales, AIVFC - Association Internationale des Villes Francophones de Congrès)
 - Nationales (France Congrès, Club Français du Tourisme d'Affaires Réceptif d'Atout France, FSCEF - Fédération Foires, Salons, Congrès et Événements de France, ANAÉ - Club des prestataires de l'Association Nationale des Agences Événementielles, Ouest Congrès, Fédération des EPL).

GSF

L'entreprise GSF, détentrice du contrat d'entretien et de nettoyage de La Cité est un bel exemple du dialogue engagé avec les parties prenantes.

“ Nous sommes passés de l'ombre à la lumière ”



LE TRAVAIL DE NUIT DEVIENT LE TRAVAIL DE JOUR

Les équipes de nettoyage de GSF ne travaillent plus de nuit (comme c'est encore le cas dans de nombreuses entreprises). Aujourd'hui, leur amplitude horaire s'étend de 6h30 à 19h30 du lundi au samedi (sauf événement particulier). Vanessa MESTOUR, responsable des équipes de nettoyage, et Aymeric PERNOT, responsable de secteur, confirment que cette réorganisation du temps de travail a apporté une grande satisfaction aux équipes en place :

- **Le temps de travail est aménagé autour d'une pause plus courte.** Ainsi, les personnes n'ont pas à effectuer deux fois le trajet dans une même journée.
- **Ces horaires sont plus sécurisants :** le sentiment d'insécurité n'est pas le même lorsque l'on attend son bus à 5h du matin ou en journée.

Un sentiment d'appartenance renforcé

- **Les salariés de GSF ne sont plus ces travailleurs dits « de l'ombre » :** pendant leur travail, ils croisent désormais les salariés de La Cité et vivent également en direct la frénésie quotidienne du site. Partager des horaires communs avec les salariés ou avec les clients crée un sentiment d'appartenance plus fort.
- **Les salariés qui l'ont souhaité ont pu obtenir un temps plein,** les temps partiels sont des temps partiels choisis. Tous sont désormais en CDI.

L'entreprise GSF accompagne également La Cité dans sa démarche volontaire de recyclage des déchets, que ce soit par l'utilisation de produits éco-labellisés, l'acquisition d'une machine auto-laveuse qui permet d'économiser jusqu'à 50% d'eau, ou la commande de papier toilette ou essuie-mains recyclé.

Pour Vanessa MESTOUR et Aymeric PERNOT, cette évolution est si positive qu'ils évoquent même un véritable sentiment d'appartenance à La Cité. Sentiment d'autant plus affirmé si l'on se réfère à l'ancienneté de chaque membre de l'équipe GSF dédié à La Cité qui s'échelonne de 12 à 20 ans. Une ancienneté importante, très rare dans ce métier difficile, et la meilleure preuve de l'attachement de ces salariés à leur lieu de travail !



Lecture de l'année 2011



Près de 600 000 visiteurs ont été accueillis dans l'enceinte de La Cité, véritable plate-forme d'échanges et d'informations pour des rencontres d'entreprise ou des rendez-vous grand public.

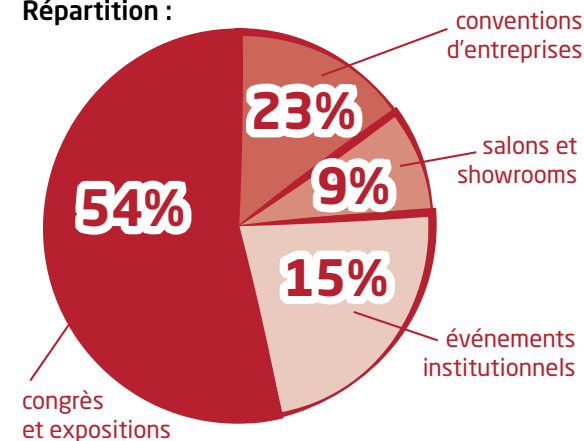


ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET INSTITUTIONNELLE

CA : 5,4 millions d'euros

165 événements économiques et institutionnels
soit 185 500 journées congressistes

Répartition :



Hit-parade des secteurs d'activité :

- Médecine, santé et biotechnologie
- Vie sociale et démocratie
- Économie et finance
- Éducation et enseignement
- Écologie et environnement

ACTIVITÉ CULTURELLE

CA : 3.3 millions d'euros

125 concerts ou spectacles
2 festivals internationaux
2 festivals en production
382 000 spectateurs d'événements culturels

AUTRES ACTIVITÉS

CA : 0.2 millions d'euros

LES AMBASSADEURS



Qu'il s'agisse des rencontres professionnelles (congrès, événements d'entreprise ou institutionnels, salons,...) ou de l'activité culturelle (spectacles, concerts,...), l'originalité et la force du développement de La Cité tient pour beaucoup au rôle des Ambassadeurs.

En 2011, La Cité a réactualisé les chartes de partenariats avec l'Université, le CHU, l'IFSTTAR et les Grandes Écoles, premiers viviers de porteurs de projets qui permettent à La Cité de candidater pour l'organisation de congrès nationaux ou internationaux de leur spécialité (mais aussi avec d'autres Entreprises publiques Locales comme La Folle Journée ou le Voyage à Nantes).

Afin de conforter la réussite de cette démarche originale et collective, 2012 verra le lancement d'un programme « Ambassadeurs Congrès ».

À chaque fois que La Cité candidate, elle devient animateur et coordinateur des partenaires mobilisés sur le territoire (collectivité, hôtellerie, lieux festifs, transports...). Cette synergie collective illustre tout à fait le rôle d'accompagnement de La Cité auprès de la collectivité pour renforcer l'attractivité de Nantes et de son agglomération.

La Cité joue également un rôle très actif au sein de la filière professionnelle que ce soit au niveau national ou international, ou entre villes similaires comme la Charte de collaboration signée avec le Centre de Congrès de Québec.

LES RENCONTRES PROFESSIONNELLES

Un secteur qui connaît une concurrence sévère, mais il est vrai que ces rencontres représentent une filière économique porteuse pour les territoires avec un panier d'achat moyen par participant 3 fois plus élevé que celui d'un touriste.

La Cité doit non seulement s'adapter mais anticiper les évolutions de ce marché. Aujourd'hui, le client potentiel attend d'un centre de congrès qu'il lui propose des solutions sur-mesure, une grande réactivité, des prestations techniques et technologiques de pointe, une optimisation des coûts, une unité de lieu, l'intégration du développement durable et de certifications / notations qualité associées.

En 2011, La Cité aura doublé le nombre de candidatures internationales. Elle est actuellement en compétition sur **28 projets à horizon 2020** et a confirmé **14 congrès internationaux d'ici à 2014**.

En août dernier, Nantes Métropole a remporté la candidature d'ÉcoCity World Summit 2013, avec le soutien opérationnel de La Cité. Du 25 au 27 septembre 2013, 2 000 participants sont attendus à Nantes (après Montréal, Istanbul, Bangladore et Shenzhen).

Le World Green Roof Infrastructure Congress (Congrès Mondial des toits végétalisés) a mobilisé, depuis octobre 2011 les équipes de La Cité, Nantes Métropole, la Ville de Nantes, les pôles Nova build et Vegepolys



avec le soutien de la Région. Ce congrès réunira en septembre 2013, près de 600 industriels, entrepreneurs, collectivités, architectes, organismes de recherche, centres de formation et syndicats du monde entier sur 3 jours.

Une belle rencontre professionnelle en perspective au cœur de Nantes, Capitale Verte 2013 !

Deux exemples qui illustrent parfaitement que la coopération et la fédération des acteurs locaux est l'une des clefs de la réussite pour l'aboutissement d'une candidature, qu'elle soit nationale ou internationale.



Les Américains préféraient les sessions en plénière alors que les Européens préféraient celles en sous-commission, nous étions donc un peu inquiets. Nous avons dû faire en sorte de trouver un site d'accueil consensuel avec une flexibilité irréprochable sur tous les aspects. À tout niveau, les équipes de La Cité et de Copernicus (PCO) ont été fantastiques. Nous avons reçu de nombreux retours très positifs de la part des congressistes.

Olivier Grasset, porteur local et directeur adjoint du Laboratoire de Planétologie et Géodynamique de l'Université de Nantes

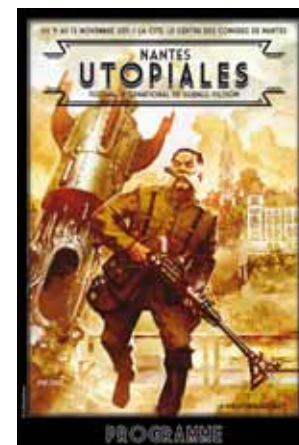
/// **Merci à La Cité d'avoir contribué au développement de notre événement ! Le succès des BIS (de 3400 participants en 2004 à 10 600 en janvier dernier) et son rayonnement international, nous les devons non seulement à la qualité de l'équipement mais surtout aux compétences multiples de ses équipes, sympathiques et professionnelles.** ///

Nicolas Marc, créateur et organisateur des BIS-Biennales Internationales du Spectacle



L'ACTIVITÉ CULTURELLE

Tout à la fois lieu d'accueil de spectacles et de festivals (ONPL, Opéra, Folle Journée), La Cité s'affirme comme l'un des acteurs majeurs de la politique culturelle de l'agglomération nantaise en tant que producteur, coproducteur et coréalisateur.



CORÉALISATIONS 2011 :

- **Les Caramels fous** (troupe d'amateurs).
- **Les Victoires de la Musique** avec l'ONPL.
- **Concert de soutien au Japon** avec La SEM La Folle Journée.
- **Les naufragés du Fol Espoir** d'Ariane Mnouchkine.
- **Spectacle «Octopus»** de Philippe Découfé avec le Lieu Unique.
- **Concert de Richard Galliano dans le cadre du Parcours Jazz** avec le Pannonica, le Grand T, les Rendez-vous de l'Erdré, l'ARC, l'Onyx.
- **Concert de Noël en Bretagne** avec Stradivaria dans le cadre de la présentation du nouvel auditorium 800.

PRODUCTIONS :

- **Les Utopiales** ont fêté en 2011 leur 12^{ème} édition. Premier festival référent dans le domaine de la science-fiction sur le plan européen, il en présente tous les aspects qu'il s'agisse de littérature, bande dessinée, cinéma, science, jeux, manga, exposition et spectacle vivant.
- **Eurofonik** : ce festival est quant à lui tourné vers le chant, et destiné à mieux faire entendre et donc connaître la voix des peuples d'Europe. Il est réalisé sous la direction artistique du Nouveau Pavillon, scène conventionnée à Bouguenais, et produit par La Cité.

ÉCO- Conseiller

Proposer une offre intégrée d'accompagnement par un éco-conseiller et auditeur carbone reste une initiative exceptionnelle dans le paysage des centres de congrès.



Poursuivant son action d'information sur la démarche éco-responsable événementielle auprès des clients, l'éco-conseiller de La Cité a pu, au cours de l'année 2011, sensibiliser les organisateurs d'événements tels Hopipharm, Biogaz, l'École Centrale.

Il a également accompagné les 1^{ères} Rencontres de la Commande Publique dans une démarche globale d'éco-conception, réalisé le Bilan Carbone® des Assises des Déchets, l'approche et la compensation carbone du congrès mondial de planétologie, en partenariat avec le GERES-CO₂ Solidaire.

Cette compétence intégrée préfigure au mieux les atouts de La Cité pour guider ou accompagner les organisateurs et leurs futurs événements vers l'éco-responsabilité.



NANTES, 3^{ÈME} VILLE CERTIFIÉE SUR LA CHARTE QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

À l'issue d'un audit du bureau Veritas, La Cité a obtenu en 2011 la certification Charte Qualité et Développement Durable de France Congrès en prouvant sa conformité aux 25 engagements visant à :

- accompagner le client pour un événement réussi,
- communiquer et sensibiliser sur l'éco-responsabilité,
- agir en faveur de la préservation de l'environnement.

OBTENTION DU PRIX SPÉCIAL DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Cité a présenté, conjointement avec l'Association Assises des déchets, le dossier du suivi éco-responsable des Assises des Déchets 2011, principalement autour du Bilan carbone et ont eu la grande fierté de remporter le trophée développement durable.

Cette récompense doit nous encourager à poursuivre nos investissements sur le chemin de l'éco-responsabilité à la veille de Nantes Green Capital 2013.



Remise du prix spécial Développement Durable

CERTIFICAT DE RECYCLAGE

Le certificat de recyclage de l'année 2011 atteste de l'effort continu de La Cité dans son recyclage des déchets. Il fait état des quantités et de la traçabilité des déchets collectés. De plus, les filières proches sont privilégiées par le prestataire Solution Recyclage en charge de ce processus. En 2011, 15 types de déchets collectés ont fait l'objet de tri différencié pour une destination identifiée.

Par exemple :

- Gobelets → cintres, pots de fleurs
- Bouteilles PET → fibres textiles
- Films plastiques → baches agricoles, sacs poubelle
- Moquette → pièces automobiles



ACTIONS SUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Diagnostic énergétique et consommation de fluides

Pour faire suite au bilan carbone réalisé en 2010, une étude approfondie a été menée avec EDF sur les consommations énergétiques et sur les outils de pilotage liés à la maintenance du bâtiment.



Assise du Développement Durable à La Cité

Plusieurs éléments ressortent de cette étude :

La confirmation que les groupes électrogènes, qui répondent aux besoins électriques de La Cité, 21 jours par an, représentent une part importante des émissions de CO₂. **La décision a été prise d'arrêter ces groupes électrogènes** et d'aller vers une fourniture électrique 100% EDF.

Des optimisations seront également possibles dans la conduite des opérations de maintenance pour piloter au plus près le bâtiment.

D'autres actions possibles ont été répertoriées. Les plus simples ont d'ores et déjà été mises en œuvre comme le **relamping qui consiste à remplacer des ampoules incandescence par des ampoules à LED**. En 2011, les remplacements effectués donnent des résultats très encourageants en termes d'économies d'énergie. Ils sont estimés à 160 000 kW, soit l'équivalent d'une tonne de CO₂.

Certaines actions sont également envisagées comme la climatisation, mais elles nécessitent des études plus poussées.

VIRTUALISATION DES SERVEURS

Afin de suivre les innovations technologiques mais aussi de réduire la consommation électrique, certains serveurs ont été virtualisés. Cette action a permis de réduire à 12 le nombre de machines physiques pour 17 serveurs. D'autre part, la mise en place d'une salle plus petite avec un seul écran pour tous les serveurs a permis de réduire la consommation électrique et les besoins de climatisation. Cette action sera poursuivie en 2012, l'objectif est d'atteindre 8 machines physiques.



Assise des Déchets à La Cité

COMITÉ ÉCO-GESTE

Animé par l'éco-conseiller, le comité éco-geste, formé sur la base du volontariat, doit devenir un groupe ambassadeur auprès de l'ensemble du personnel et des clients sur les bonnes pratiques éco-responsables dans l'entreprise et nos métiers.

Il s'est prononcé sur la signalétique relative au tri des déchets et, en 2012, il participera à l'animation du plan de mobilité de l'entreprise.

L'ensemble de ces actions a permis à La Cité de réduire son empreinte environnementale globale, et d'avancer vers les objectifs fixés pour les 4 ans à venir soit la réduction de 10% des émissions de CO₂, et de la consommation électrique dans les mêmes proportions.

Des ressources naturellement humaines



LES EFFECTIFS DE LA CITÉ

2010 74 employés permanents,
96 équivalents temps plein

2011 72 employés permanents,
95,6 équivalents temps plein

Effectif au 31/12/2011 : CDI : 72 - CDD : 1
Moyenne équipe équivalent temps plein
sur l'année 2011 = 95,6

La moyenne d'âge est de 43,5 ans
L'ancienneté moyenne est 12,3 ans

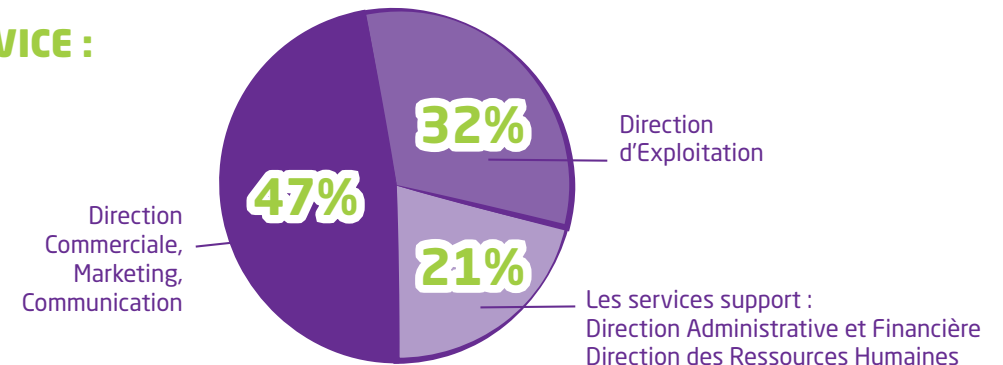


RÉPARTITION

HOMMES/FEMMES DE 2009 À 2011 :



PAR SERVICE :



PLAN DE MOBILITÉ

Entre 2005 et 2011, l'engagement des salariés à utiliser les transports alternatifs à la voiture a bien évolué (trajet domicile-travail). En 6 ans, le nombre d'abonnements au service des transports publics nantais a presque doublé en passant de 16 à 31.



SERVICE SOCIAL

La Cité a mis en place, depuis 2008, un service social à l'attention de tous ses salariés permanents ou en contrats à durée déterminée. Une convention de partenariat a été signée avec le SSIO et une assistante sociale assure deux permanences par mois.

Son rôle : écouter, informer, orienter et accompagner les salariés qu'il s'agisse de leurs questionnements personnels ou professionnels.

PROTECTION SOCIALE DES SALARIÉS

Afin d'assurer une sécurité financière et une équité de tous ses salariés au regard de la protection sociale, La Cité a mis en place des contrats collectifs obligatoires de Prévoyance et de Complémentaire santé, ainsi qu'un contrat collectif obligatoire de retraite surcomplémentaire par capitalisation.

Ce contrat de retraite surcomplémentaire permet d'assurer aux salariés un complément à leur pension de retraite issue des régimes obligatoires.

La Cité, dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire 2011 avec ses instances représentatives du personnel, s'est engagée à augmenter la part patronale alimentant ce régime de retraite surcomplémentaire au 1^{er} janvier 2012 et à prendre en charge en totalité l'éventuelle augmentation des taux de cotisations de l'année 2012 des régimes de prévoyance et complémentaire santé.

FORMATIONS RSE

En 2011, La Cité a signé avec Pauline LUZEAUX un contrat d'apprentissage de 12 mois pour la formation de Responsable Qualité, Sécurité et Environnement. Pauline interviendra en soutien auprès des équipes dans la mise en oeuvre des actions ISO 26 000. Au cours de cette année, des formations ont également été suivies sur : -l'**éco-conception d'événements** par Anne-Claude THIOLAT, notre Éco-Conseillère. -l'**ISO 26 000, les fondamentaux du référentiel** par Emmanuelle LE MAIRE, notre Responsable Qualité.

SIGNATURE D'UN ACCORD D'ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES

Un accord sur l'Égalité Hommes/Femmes a été signé en 2011 avec nos instances représentatives du personnel. Au-delà d'acter toutes les mesures déjà mises en place au sein de La Cité, notamment sur l'égalité salariale entre les femmes et les hommes, cet accord s'engage sur :

- le **maintien du salaire net** pendant la durée du congé paternité,
- le **maintien des garanties du contrat de complémentaire santé** pendant le congé parental d'éducation à temps complet dans les mêmes conditions de prise en charge des cotisations que pour les salariés actifs,
- la **prise en compte de la totalité de la durée du congé parental d'éducation** à temps complet dans la détermination des avantages liés à l'ancienneté.



La Gestion Prévisionnelles des Emplois et des Compétences (GPEC) est en marche.



Une démarche de Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences a débuté en 2011.

Les objectifs de cette démarche :

- Améliorer la gestion des compétences :
 - pour permettre à la société de préparer et d'anticiper...
 - ...les évolutions stratégiques,
 - ...les évolutions organisationnelles,
 - ...les évolutions de marchés, de technologies,
 - ...les évolutions de métiers,
 - mais également pour optimiser les emplois disponibles et répondre au turn-over.

1 CONFORTER LA POLITIQUE RSE ET D'EXCELLENCE DE LA CITÉ

| Leviers d'action | Indicateurs | OBJECTIFS 2011 | RÉALISÉ 2011 |
|---|---|-----------------|--------------|
| Limiter notre impact environnemental | Réduire notre consommation énergétique | | 2925 Mwh |
| Convaincre nos clients d'évoluer vers des manifestations éco-conçues | Taux de satisfaction de nos clients sur nos conseils et produits éco-conçus | Nouvel objectif | |
| Favoriser la mobilisation des salariés | Absentéisme et micro absentéisme | | |
| Développer les compétences des salariés | % formation / masse salariale | > 2% | 3,16% |
| Optimiser l'organisation du travail, l'utilisation des ressources internes. | Marge Brute pour un salarié à temps plein | 51 K€ | 54 K€ |

2 INNOVER & INVESTIR POUR AMÉLIORER NOS OFFRES DE SERVICES

| Leviers d'action | Indicateurs | OBJECTIFS 2011 | RÉALISÉ 2011 |
|---|---|----------------|--------------|
| Développer nos ventes sur des produits et des prestations innovants | % de CA sur les produits innovants/CA total hors espace | 1% | 4,1% |
| Fournir une offre innovante de qualité qui réponde aux besoins de nos clients | Taux de satisfaction globale | > 8,5 | 8,76 |
| Garantir la rentabilité des produits innovants | Retour sur Investissement sur les produits innovants | 30% | 55% |

3 RENFORCER LA RECONNAISSANCE INTERNATIONALE

| Leviers d'action | Indicateurs | OBJECTIFS 2011 | RÉALISÉ 2011 |
|--|---|-----------------|--------------|
| Accueillir des manifestations d'audience internationale par an à court et moyen terme. | Nombre de manifestations confirmées à l'international pour les années à venir | Nouvel objectif | 20 |
| | Nombre de manifestations accueillies à l'international | 12 | 18 |
| Renforcer la crédibilité internationale | Nombre de candidatures à l'international | Nouvel objectif | 10 |
| Contribuer à la visibilité internationale du territoire dans les hits parades internationaux | Augmenter le nombre de manifestations ICCA accueillies à La Cité | 8 | 3 |

4 CIBLER, COOPÉRER, COMMUNIQUER

| Leviers d'action | Indicateurs | OBJECTIFS 2011 | RÉALISÉ 2011 |
|--|---|-----------------|------------------------------|
| Prendre part à la chaîne de la valeur territoriale | Retombées économiques et sociales | Nouvel objectif | 82 M€ 830 emplois induits |
| Stabiliser le Revenu moyen par manifestation : cibler (congrès expo, expo, ...), ventes additionnelles | Revenu moyen par manifestation | 22 k€ | 32,3 K€ |
| Valoriser les manifestations accueillies des filières d'excellence | Bilan d'activité par filière | Nouvel objectif | |
| Développer la visibilité événementielle des acteurs du territoire | Nombre de candidatures majeures suivies pour le compte de nos partenaires | Nouvel Objectif | 49 |
| Garantir des affectations budgétaires vers des actions stratégiques (affectation des marges de manœuvre) | Nombre d'actions réalisées liées au plan stratégique. | Nouvel objectif | 2 059 K€ |

5 DÉVELOPPER LA DIMENSION CULTURELLE

| Leviers d'action | Indicateurs | OBJECTIFS 2011 | RÉALISÉ 2011 |
|---|--|-----------------|--------------|
| Développer notre politique culturelle sur les champs attendus par la collectivité | Nombre de spectateurs total accueillis par an à La Cité | Nouvel objectif | 382 000 |
| Maintenir l'activité des tourneurs (spectacles) | Atteindre les objectifs de CA | 632 K€ | 880 K€ |
| Internationaliser les événements culturels | Nombre d'événements comprenant des artistes / intervenants étrangers | Nouvel objectif | 25 |



PARTAGER À LA CITÉ, C'EST AVANCER MIEUX QU'AILLEURS



La Cité, le Centre des congrès de Nantes

Dans un monde de communautés virtuelles, jamais les idées et les émotions n'ont eu autant besoin de lieux d'échanges et de rencontres. Congrès, conventions d'entreprises et spectacles... Depuis près de 20 ans, les hommes et les femmes de La Cité se passionnent pour tous vos événements. Ils s'impliquent à vos côtés pour rendre plus simple chaque rendez-vous, et plus riche chaque expérience.

www.lacite-nantes.fr

Cité
La
LE CENTRE DES CONGRÈS DE NANTES