

# RAPPORT RSE 2012

AFAQ 26000 niveau «Confirmé»



## LA POLITIQUE RSE AU COEUR DE LA STRATÉGIE



LA CITÉ SUR SES MARCHÉS /  
ENVIRONNEMENT DE LA CITÉ

04

LA CITÉ EN CHIFFRES

06

LA GOUVERNANCE  
PAR LA QUALITÉ

08

## NOS CONTRIBUTIONS...

### ... ÉCO-NOMIE



13

LE LIEN AVEC LES ACTEURS  
DU TERRITOIRE ET DE LA FILIÈRE



15

LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES



16

LES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES

### ... ÉCO-LOGIE



18

L'ÉCO  
DÉMARCHE



19

LES RÉSULTATS  
ENVIRONNEMENTAUX



20

L'IMPLICATION DES SALARIÉS  
DANS LA DÉMARCHE

### ... ÉCO-SYSTÈME SOCIAL ET SOCIÉTAL



22

NOTRE CAPITAL HUMAIN



24

NOTRE RESPONSABILITÉ  
D'ENTREPRISE



25

LA CITÉ,  
UNE ENTREPRISE OUVERTE

## SYSTÈME D'ÉVALUATION



INDICATEURS  
DE SUIVI

26

## LA POLITIQUE RSE AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

La Cité participe depuis plus de 20 ans au rayonnement et à l'attractivité du territoire.

**Forte de cette expérience, La Cité a acquis une légitimité reconnue sur le marché de l'événementiel : de l'organisation de rencontres professionnelles majeures au développement d'événements culturels.**

Aujourd'hui, notre plan stratégique est structuré autour d'un dialogue avec les parties prenantes : nos autorités de tutelle, les collectivités, les clients et prospects, les fournisseurs prestataires, les partenaires de la destination, les associations professionnelles et les salariés.

La force de notre engagement dans le domaine de la responsabilité globale s'est illustrée en 2012 par notre notation AFAQ 26000 niveau confirmé.

Ce plan stratégique est décliné autour des 5 axes suivants, pour les années 2012 à 2015 :

- 1 Conforter notre politique RSE et d'excellence
- 2 Innover et Investir pour améliorer nos offres de services
- 3 Renforcer la reconnaissance internationale
- 4 Cibler, Coopérer, Capitaliser, Communiquer
- 5 Développer l'offre culturelle

Enfin, en développant un management responsable et durable, qui concilie les intérêts économiques, sociaux et environnementaux, nous souhaitons renforcer le « faire ensemble ».

Notre ambition reste que ce projet d'entreprise soit l'occasion pour chacun d'entre nous, de réfléchir, de se sensibiliser, de s'engager pour un autre regard vers l'avenir.

**Patrick RIMBERT, Président**

**PAUL BILLAUDEAU, Directeur Général**



## NOS ACTIVITÉS EN 2012

**Nos champs d'intervention s'organisent sur deux dimensions : la vente de prestations de services en assistant les organisateurs dans la tenue de leur manifestation, et la production d'événements en lien avec l'actualité et les objectifs des acteurs du territoire.**

### SUR LE SECTEUR DE LA RENCONTRE PROFESSIONNELLE (MICE)

L'année 2012 s'inscrit dans un contexte difficile qui a engendré sur l'ensemble de nos activités des annulations et des réductions de dimensionnement d'événements.

Dans ce contexte de crise économique, l'activité internationale s'est fortement développée et le nombre d'événements et de congressistes dépassent nos prévisions.

### L'OFFRE ÉCO-CONÇUE

La compétence intégrée de l'offre « éco-conseiller » et l'offre de bilan carbone événementiel ont été retenues sur quatre manifestations engagées dans une demande écoresponsable :

- Le salon Ugap Expo
- Le colloque Plan Climat, avec réalisation d'un bilan carbone
- Le colloque national éolien 2012 et rencontres Windustry
- La conférence Eurocities

### SUR LA DIMENSION CULTURELLE

**La Cité, partenaire des saisons culturelles :**

**Les actions menées en 2012 :**

- En mai, a été organisée la cérémonie « International Classical Music Awards » en partenariat avec l'ONPL.
- Un Opéra « La Bohème », organisé par Angers Nantes Opéra, a été accueilli.
- La Cité est partenaire officiel de La Folle Journée depuis la création de la SEM dédiée.

**La Cité, acteur de la politique culturelle du territoire en soutien à la création et à la diffusion du spectacle vivant**

Les actions menées en 2012 sur ce registre :

- La 1<sup>re</sup> saison baroque a été lancée en septembre en partenariat avec l'Arc de Rezé et le soutien de la Ville de Nantes.
- Dans le cadre de son 20<sup>e</sup> anniversaire, La Cité a apporté son soutien financier à la chorale Urban Voices.
- Par ailleurs, La Cité a souhaité faciliter la venue de Grand Corps Malade dans le cadre de la 20<sup>e</sup> édition de Tissé Métisse.
- La Cité poursuit également son soutien au Parcours Jazz et aux Jeunes talents francophones.

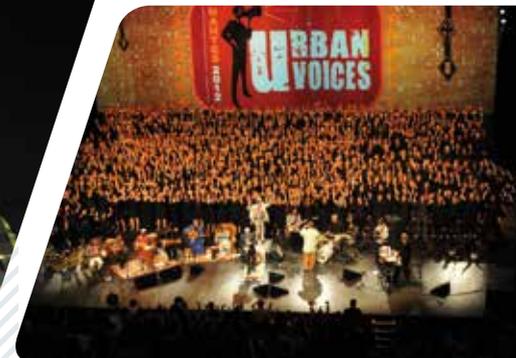
**La Cité, producteur de festivals**

**• Les Utopiales :**

Le Festival International de Sciences Fictions 2012 aura proposé 96 conférences et débats, et une journée dédiée aux scolaires, autour de 167 invités écrivains, scientifiques, chercheurs, dessinateurs, scénaristes, illustrateurs et réalisateurs.

**• Eurofonik :**

La 1<sup>re</sup> édition du festival de musique des mondes d'Europe organisée le 31 mars 2012, a été produite, avec le soutien de la Ville de Nantes, par La Cité et sous la direction du Nouveau Pavillon.



## NOTRE PHILOSOPHIE

### UNE BONNE PRATIQUE DES AFFAIRES

Le statut de SPL de La Cité induit une conduite éthique dans ses transactions avec ses parties prenantes. Cette loyauté des pratiques inclut une concurrence loyale et la lutte contre la corruption.

### UNE QUALITÉ DE RÉPONSE AUX PROBLÉMATIQUES DES CLIENTS

La Cité propose une offre adaptable, reposant sur des produits standards ou sur mesure. L'offre se construit donc à partir des besoins et attentes des clients. Afin d'apporter une offre de services d'excellence, La Cité mise sur l'**innovation** et l'investissement dans les équipements technologiques, mais aussi les compétences des équipes internes.

### DES ACHATS RESPONSABLES

Le processus d'achat et le management de la «relation fournisseur» de La Cité intègrent les engagements suivants :

- Le respect de la législation
- L'adaptation de nos achats à la politique RSE de l'entreprise
- L'assurance de la qualité des prestations délivrées au client
- L'optimisation et responsabilisation des acteurs

La Cité gère surtout ses choix de produits et de services en intégrant des critères sociaux et environnementaux dans les appels d'offres.

### UNE POLITIQUE RH RESPECTUEUSE ET MOTIVANTE

La politique de Ressources Humaines a pour principale préoccupation de veiller à ce que chaque salarié puisse s'épanouir dans ses missions quotidiennes, développer ses compétences et bénéficier d'un accompagnement tout au long de son parcours professionnel, tout en garantissant un environnement motivant et respectueux des valeurs humaines.

La finalité est double : il s'agit de pouvoir apporter une réelle valeur ajoutée aux salariés, permettant de développer les compétences et de contribuer ainsi significativement à l'amélioration continue des services et prestations proposés aux clients.

### UNE DIMINUTION DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Nous menons nos actions de diminution de notre empreinte carbone au travers des performances énergétiques et des consommations de fluides du bâtiment (sélection des équipements, pratiques quotidiennes et usages de nos clients). Nous complétons ce dispositif par la généralisation du tri sélectif ainsi qu'un travail en proximité avec nos prestataires (nettoyage, maintenance, traiteurs, décoration florale, etc.) pour promouvoir les produits respectueux de l'environnement.

Nous nous sommes notamment engagés à réduire de 10% nos émissions de gaz à effet de serre en 4 ans et à mettre en place une offre éco-conçue pour nos clients.

### FAIRE PROGRESSER LA RSE AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES

Dans l'ensemble de sa sphère d'influence, La Cité s'efforce de développer ses pratiques de développement durable avec les organisateurs, fournisseurs, partenaires et salariés.

## LA CITÉ EN CHIFFRES

L'activité 2012 se résume en quelques chiffres confortant les orientations stratégiques de La Cité.

➔ Le nombre de manifestations accueillies sur le secteur de la rencontre professionnelle est de **174 événements** avec un nombre de manifestations internationales en croissance : **21** contre 18 en 2011.

➔ Auront été recensées plus de **186 000 journées congressistes** dont **43 000 journées issues de la fréquentation internationale**.

➔ Une production assurée pour le compte de Nantes Métropole : **Conférence annuelle du réseau européen Eurocities**. Du 7 au 9 novembre 2012, Nantes a accueilli **350 dirigeants** représentant **92 grandes métropoles européennes**.

De nombreux maires de grandes capitales et villes étaient présents pour débattre sur deux thèmes principaux : « une nouvelle politique pour la ville : innovation, inspiration, engagement citoyen » et « la question des jeunes et de leur participation à la vie de la cité ».

➔ **115 spectacles** accueillis et **99 répétitions**

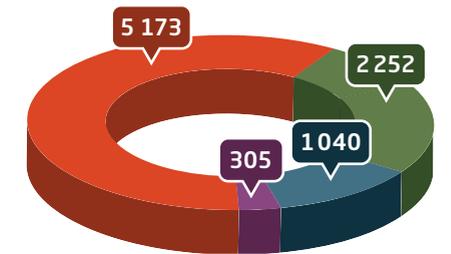
➔ **380 720 spectateurs**

Chiffre d'Affaires :

**8 770 K€**

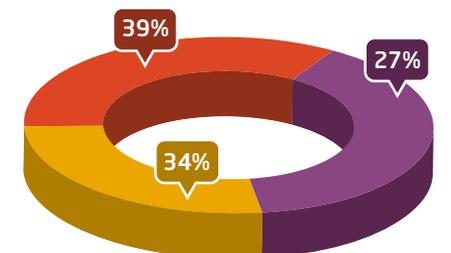
Le taux d'occupation de La Cité est de **44%** (au-dessus de la donnée nationale située à 36%).

Répartition du CA en 2012 (en K€) par activité



- MICE : congrès, expos, événements d'entreprise
- Locations culturelles : tourneurs, ONPL, Opéra, Folle Journée
- Productions culturelles (Les Utopiales...)
- Espace Entreprise & divers

Répartition de L'ACTIVITÉ en 2012 (en K€) par secteur géographique



- Local / Régional
- National
- International

## L'EXCELLENCE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT RÉCOMPENSÉ

La démarche qualité de La Cité a pour objectif d'apporter la satisfaction de nos clients et une amélioration continue de notre organisation.

Depuis 2009, La Cité s'est engagée dans une démarche de développement durable.

**Le programme de Responsabilité Sociétale a été finalisé fin 2012 avec la notation ISO 26000. Cette belle récompense intervient à la veille de Nantes Capitale Verte de l'Europe 2013 et alors que La Cité fête ses 20 années d'activité, mettant ainsi en lumière l'excellence de son système de management, basé sur la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.**



### LA NORME ISO 26000

L'évaluation a été effectuée fin décembre et a débouché sur une notation AFAQ 26000. L'ensemble des services internes ont été passés en revue, ainsi que les parties prenantes suivantes :

- Nantes Métropole
- Deux clients et un fournisseur
- Le Comité d'entreprise et le CHSCT

La note obtenue (559/1000) place La Cité au niveau «Confirmé». Ses bonnes pratiques sont ainsi reconnues et ce niveau montre que les engagements de La Cité vont au delà de l'intention et de la simple prise de conscience.

La Cité se situe parmi les 30% d'entreprises les mieux notées à l'échelle nationale parmi la totalité des entreprises françaises évaluées.



### L'AIPC Quality Standard niveau « Or », édité par l'Association Internationale des Palais des Congrès, et obtenue en avril 2012 pour une validité de 5 ans

En recevant la note maximale, Nantes est le 1<sup>er</sup> centre des congrès français à obtenir cette certification internationale.

La performance du système de qualité et de gestion de La Cité, a été audité dans un certain nombre de domaines, tels que la qualité du service fourni, l'efficacité organisationnelle, la sûreté et la sécurité du bâtiment et des équipements, la démarche RSE et la gestion financière des projets.

**À ce niveau, seuls 16 sites sont labélisés dans le monde.**



### RÉALISATIONS 2012

La Cité, déjà certifiée sur la **Charte Qualité et Développement Durable de France Congrès** a obtenu le **Prix spécial «Développement Durable»** pour le congrès récurrent des «Assises des déchets».

Cette récompense salue notamment sa gestion des bilans carbone avec recommandation d'actions de compensation.

### FOCUS ISO 26000

**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 quels que soient sa taille et ses domaines d'actions.**

La démarche ISO 26000 s'articule autour de 7 questions centrales :

- La gouvernance de l'organisation
- Les droits de l'homme
- Les relations et les 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



### LE GLOBAL COMPACT, Pacte Mondial des Nations Unies pour les droits de l'homme et l'environnement

Passage du statut « learner » à « active » en lien avec les critères suivants :

- Déclaration universelle des droits de l'homme
- Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement
- Convention des Nations Unies contre la corruption

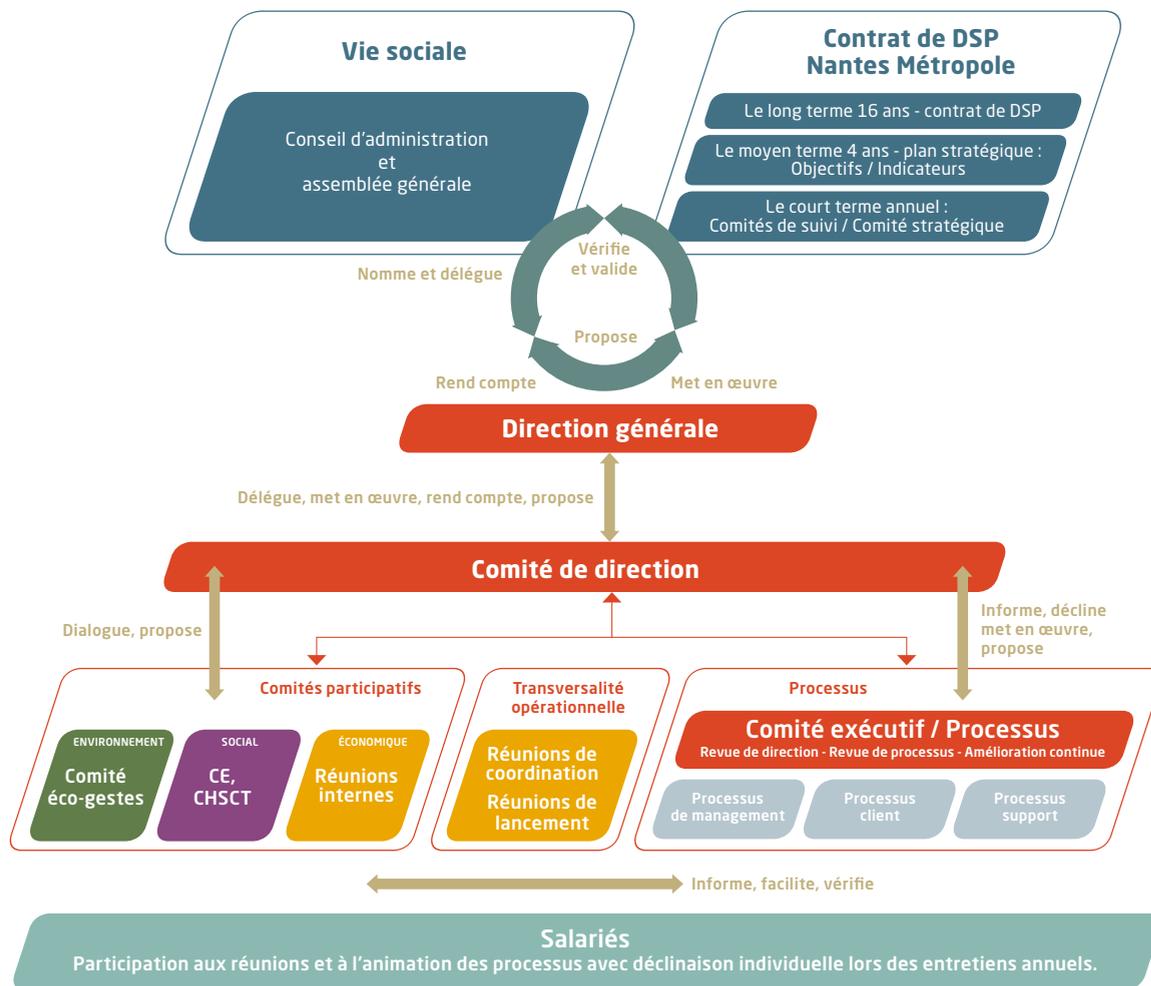
Afin de veiller au respect des engagements et l'efficacité de notre système qualité, nous réalisons tous les ans plusieurs audits :

- Un audit interne
- Un audit externe réalisé par l'AFNOR Certification pour le suivi et le renouvellement de notre certification ISO 9001



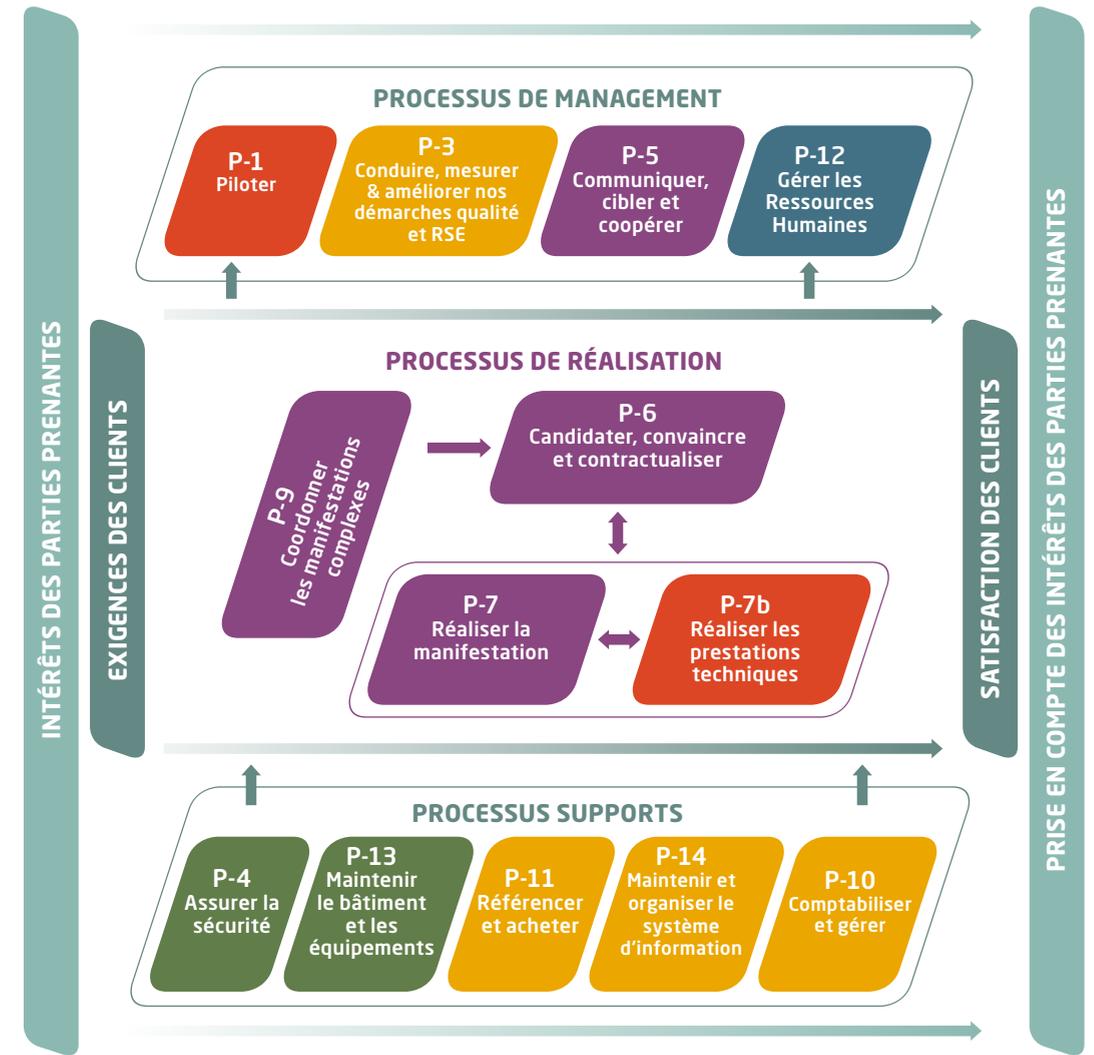
# UNE GOUVERNANCE ÉLARGIE AUX PARTIES PRENANTES

## ➔ SCHEMA DE LA GOUVERNANCE



## ➔ SCHEMA DES PROCESSUS

Le système de management de la qualité repose sur l'approche par processus.  
Il est managé par des pilotes de processus.



Le schéma ci-dessus décrit le pilotage de l'activité de La Cité. Il est construit autour de l'écoute, de la satisfaction et de la prise en compte des intérêts de nos parties prenantes.

Cette organisation permet aussi une communication interne ascendante, descendante et transversale. L'information peut donc être plus facilement partagée.

- Direction générale
- Direction commerciale et marketing
- Direction d'exploitation
- Direction ressources humaines
- Direction administrative et financière



## DES LIENS AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE ET DE LA FILIÈRE

### Partenariat avec les instances locales

Afin de capitaliser sur les atouts des acteurs locaux, des partenariats opérationnels existent entre La Cité et :

- La SAMOA
- Le Voyage à Nantes
- Le Lieu Unique
- Exponantes Le Parc
- L'Agence Internationale Nantes Saint-Nazaire

## Partenariat avec les filières d'excellence du territoire

La Cité a tissé des liens étroits avec les filières d'excellence du territoire et développé depuis 2006 des partenariats avec 8 pôles de recherche et d'enseignement nantais :

- Le CHU de Nantes
- L'École Centrale de Nantes
- L'École des Mines de Nantes
- L'Institut Français de Recherche pour l'Exploitation de la Mer - IFREMER
- L'Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux - IFSTTAR
- ONIRIS (école nationale vétérinaire, agroalimentaire et de l'alimentation)
- L'Université de Nantes
- Le Pôle EMC2 - IRT Jules Verne (ensembles métalliques et composites)
- Membre actif au sein du pôle Images et Réseaux (pôle de compétitivité à vocation mondiale)



Afin de répondre à leurs enjeux et leur livrer des avantages spécifiques en tant qu'acteurs majeurs du rayonnement du territoire, La Cité a lancé en janvier 2013 le **Programme Ambassadeurs «Nantes, Destination Congrès»**, spécialement dédié à cette cible.

Il vise à mettre en réseau le vivier d'enseignants et de chercheurs de ces structures, dits Ambassadeurs Congrès, avec les équipes de La Cité, afin de construire ensemble la candidature nantaise à l'accueil de manifestations scientifiques nationales et internationales.

*Ce programme s'inscrit dans la dynamique métropolitaine de la «Charte d'accueil des événements à Nantes Saint-Nazaire».*  
[www.nantes-just-imagine.com](http://www.nantes-just-imagine.com)



## Réalisations 2012

Deux dates pour une grande avancée dans la collaboration des centres de congrès de Nantes et de Québec en matière d'accueil de congrès internationaux.

### RENFORCEMENT DES SYNERGIES

Le 9 octobre 2012, une soirée réunissait à l'Hôtel de Ville de Nantes, les Ambassadeurs Congrès de La Cité autour de Pierre-Michel Bouchard, Président Directeur Général du Centre des Congrès de Québec et son équipe.

L'objectif était de renforcer les synergies entre les acteurs des deux destinations dans la conquête de manifestations à rotation internationale. Les acteurs nantais ont ainsi pu découvrir le potentiel de Québec et échanger avec les experts québécois sur des projets communs. Une rencontre similaire sera organisée en 2013 à Québec.

### COLLABORATION PROMETTEUSE DANS LE DOMAINE DE LA RECHERCHE SUR LES CULTURES NUMÉRIQUES

Le 15 octobre 2012, a été signé un protocole pour la création d'un symposium international annuel.

Les signataires sont l'Université de Nantes, l'Université de Laval (Québec), le centre des congrès de Nantes, le centre des congrès de Québec.

La richesse des laboratoires des universités de Nantes et de Laval dans le domaine des sciences numériques, a permis de faire émerger des projets communs autour de cette thématique et notamment l'organisation d'un événement annuel. Ce symposium concrétise une volonté partagée de rapprochement des deux territoires autour d'un domaine innovateur aux enjeux régionaux et internationaux. La première édition se tiendra à Nantes en 2014.



## RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Avec près de 450 prestataires, La Cité participe fortement au développement local. Toutes ces parties prenantes ont des objectifs communs : offrir le meilleur service pour fidéliser le client.

Le montant des retombées économiques de l'activité de La Cité s'élève à

**72 M€\*** pour l'année 2012 et représente un nombre d'emplois induits de **732 postes.**

\* selon la méthodologie de France Congrès



## LES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES AU SERVICE DE NOS CLIENTS ET PARTENAIRES

### Réalisations 2012

#### Le développement : l'internationalité

Les actions commerciales de l'année 2012 ont été concentrées sur la prospection d'événements majeurs et/ou internationaux :  
+ 29% de projets instruits avec un impact direct de 22 congrès internationaux captés sur les années 2014 à 2016.

#### L'investissement ; les travaux de rénovation se sont poursuivis sur :

- La phase acoustique de l'Auditorium 800
- La rénovation de l'Auditorium 450 et du sol de la Grande Halle (facilitant l'organisation des expositions)
- Le développement de la modularité de certaines salles afin d'offrir de nouvelles capacités d'accueil

### QUELQUES CANDIDATURES INTERNATIONALES GAGNÉES EN 2012

- Du 8 au 11 octobre 2013, 15<sup>e</sup> Réunion Commune de la Société Francophone de Dialyse et de la Société de Néphrologie.
- Du 1<sup>er</sup> au 4 septembre 2014, 24<sup>th</sup> International ICFMH Symposium - Food Micro 2014.
- Du 3 au 5 juin 2015, Velo-city 2015.
- Du 20 au 26 mai 2016, 26<sup>th</sup> Annual meeting of the Society of Environmental Toxicology and Chemistry - SETAC Europe 2016.



**53** dossiers contractualisés en 2012  
représentant 36% du CA annuel,  
répondant aux objectifs suivants :

- Manifestations réunissant plus de 300 participants sur minimum 2 jours
- Manifestations répondant aux critères ICCA\*

\* ICCA : manifestation rassemblant au minimum 50 participants et tournant à fréquence régulière dans au moins 3 pays différents.

La note de satisfaction  
globale des organisateurs\*  
est de **8.83/10**  
pour l'année 2012.

\* taux de retour des questionnaires : 67%

### GRANDS RENDEZ-VOUS DE 2012

- Du 18 au 19 janvier 2012, les Biennales Internationales du Spectacle - 10 630 visiteurs.
- Du 23 au 27 juillet 2012, le congrès Acoustics 2012 Nantes - plus de 1.052 participants.
- Le 8 juin 2012, les Journées scientifiques avec l'Université de Nantes - 1200 participants.
- Du 12 au 15 décembre 2012, le Congrès de la Société Francophone de Transplantation - 450 participants.

### Renforcement de l'activité internationale

Le congrès Acoustics 2012 regroupant le 11<sup>e</sup> Congrès Français d'Acoustique et le "2012 Annual IOA Meeting" britannique s'est tenu à La Cité du 23 au 27 Avril 2012. Au total, 1 052 personnes issues de 42 nationalités ont fait le déplacement à Nantes, dont un tiers d'étrangers et plus de 350 étudiants.

En plus de sessions techniques, nous avons organisé plus d'une dizaine de conférences. Une exposition regroupant 28 stands a également été associée au congrès.

Notre choix s'est porté sur La Cité compte tenu de sa capacité à accueillir un tel événement. Nous avons besoin d'un lieu disposant d'un grand hall d'exposition et regroupant dans une même unité de lieu suffisamment de salles pour accueillir l'ensemble de nos sessions parallèles. La Cité a aussi montré des avantages quant à sa localisation. Elle est facilement accessible de la gare à pied et en transport en commun depuis l'aéroport.

Au final, tous nos participants ont beaucoup apprécié le congrès ainsi que leur séjour à Nantes.

*Témoignage de Michel Bérengier, Directeur de Recherche au Laboratoire d'Acoustique Environnementale de l'IFSTTAR (Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux) et Président du congrès Acoustics 2012.*



### LA CITÉ, CO-RÉALISATEUR DE MANIFESTATIONS SOCIÉTALES



Après Eurocities, La Cité a été missionnée pour réaliser les productions pilotées par Nantes Métropole et s'inscrivant dans le programme Green Capital :

- Forum Mondial des Droits de l'Homme avec le SPIDH (Secrétariat Permanent International pour les Droits de l'Homme), 22 au 25 mai 2013
- ECOCITY, Sommet mondial des villes durables, 25 au 27 septembre 2013
- 3<sup>e</sup> rencontre des villes signataires du Pacte de Mexico, le 28 septembre 2013

## ÉCO DÉMARCHE

### Protéger la biodiversité

Depuis près de 20 ans, Nantes Métropole mène une politique active en faveur de l'environnement et du développement raisonné de son agglomération. La préservation de la biodiversité est l'un des objectifs inscrits dans l'Agenda 21 de Nantes Métropole. Une gestion environnementale écologique a ainsi été mise en place dans les espaces verts publics. L'entretien des jardins extérieurs et du parc floral de La Cité s'inscrit dans ce plan de gestion des services des espaces verts de la Ville de Nantes.

Concernant la gestion des végétaux intérieurs, certains fournisseurs de La Cité, évalués ISO 26000, prouvent eux aussi leur engagement pour le respect de la biodiversité.

La collaboration de longue date initiée entre La Cité et Les Jardins de Gally fait apparaître une réelle convergence en matière de responsabilité sociétale, de la gouvernance aux pratiques. Les deux organisations ont d'ailleurs, et ce n'est pas un hasard, choisi de faire évaluer leur politique RSE suivant les principes de la norme ISO 26000. Les actions actuelles et à venir donnent corps à une ambition partagée.

#### Zéro traitement chimique et la biodiversité comme fer de lance.

L'ensemble des végétaux d'intérieur installés à La Cité est entretenu sans aucun produit chimique. Cette garantie de préservation de la santé des usagers comme des jardiniers est le fruit d'une politique menée depuis l'an 2000 par Les Jardins de Gally, pionniers de la protection biologique des paysages. Tous les déchets végétaux issus de l'entretien du site sont regroupés sur le dépôt des Jardins de Gally, pour être transformés en compost ou en paillage naturel. Ils sont ensuite réinvestis sur les espaces verts.

Pierre Darmet, Responsable Marketing Partenariats  
Jocelyn Baudry, Responsable Commercial  
Les Jardins de Gally

### Bilan Carbone

Dans chaque offre de services, La Cité calcule sur chaque devis une approche carbone théorique de l'événement sur la base des prestations prévues.

### Un levier : les nouvelles technologies

Une réflexion est actuellement menée pour diminuer l'impact carbone dû aux déplacements des congressistes en encourageant les organisateurs à promouvoir une plate-forme internet de **covoiturage**. Sur le plan international, La Cité a créé des accords de partenariat (Centre des congrès de Québec) pour **faciliter la réalisation de manifestations multi-sites en visio-conférence**.

## RÉSULTATS ENVIRONNEMENTAUX

### FOCUS TRI DES DÉCHETS

L'activité de La Cité est génératrice de déchets dont une grande partie est identifiée comme recyclable. La Cité a opté pour un tri très sélectif déterminant à ce jour pas moins de 15 types de déchets différents.

Le prestataire retenu « Solution Recyclage » propose un mode de collecte, d'identification, de quantification et de traçabilité tout à fait original et exclusif.

Le projet global consiste à adapter d'une part les comportements des salariés, usagers et clients de l'entreprise et d'autre part les supports destinés à faciliter et optimiser le tri.

Annuellement, Solution Recyclage remet à La Cité un certificat de recyclage présentant de manière synthétique les quantités de chaque déchet collecté avec pour chacun d'entre eux la traçabilité des opérations de recyclage effectuées. Solution Recyclage renseigne également les gains écologiques de ces actions de recyclage. Ainsi, les impacts sont facilement mesurables.



La démarche de recyclage a généré l'économie de :

- 9 728 kg de CO<sub>2</sub>, ce qui représente une distance de 982 609 km parcourus en voiture.
- 126 519 kWh, ce qui représente 323 mois de consommation électrique d'un foyer français.

### FOCUS ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

**Suite au bilan carbone réalisé en 2010, une étude approfondie avait été menée avec EDF sur nos consommations énergétiques et sur les outils de pilotage liés à la maintenance. Suite à cet audit, nous avons pris la décision :**

- d'arrêter définitivement les groupes électrogènes. Cet arrêt a été effectif début 2012.
- de réaliser des travaux de relamping, c'est-à-dire de remplacement d'ampoules à incandescence par des ampoules à LED.

**Les résultats sont déjà là : baisse de 9,7% de la consommation énergétique.**

## IMPLICATION DES SALARIÉS



### Participation volontaire Au comité Éco-gestes.

Un Comité Éco-gestes composé de salariés des différents services de La Cité se réunit au minimum 2 fois par an pour débattre d'actions complémentaires ou d'amélioration qui pourraient être mises en place dans le cadre de notre démarche RSE. Les sujets abordés sont notamment le tri sélectif, le plan de mobilité de l'entreprise, les éco-gestes et la biodiversité.

Le groupe travaille actuellement sur une charte éco-gestes à destination des salariés et des stagiaires.

### Un comité de pilotage du PDE

D'autre part, dans le cadre du plan de mobilité en place au sein de l'entreprise, nous avons souscrit des abonnements Bicloo à destination des salariés afin de leur proposer des modalités de transport alternatif supplémentaires pour leurs déplacements professionnels.

Enfin, dans le cadre de la renégociation d'un accord d'intéressement, nous avons intégré un critère de majoration de l'intéressement lié à notre démarche et notamment au résultat de notre évaluation sur la norme ISO 26000.



## NOTRE CAPITAL HUMAIN

➔ 76 CDI et CDD au 31 décembre 2012

➔ En 2012, l'effectif moyen annuel est de :  
**94,3** équivalents temps plein.

➔ Nombre de stagiaires sur l'année 2012 : **36\***  
\* Ces chiffres correspondent au nombre de stagiaires ayant été dans l'entreprise plus de 7 jours.

➔ Le taux d'absentéisme est faible :  
**2,8% en 2012.**  
(hors paternité et maternité)

**43 %**

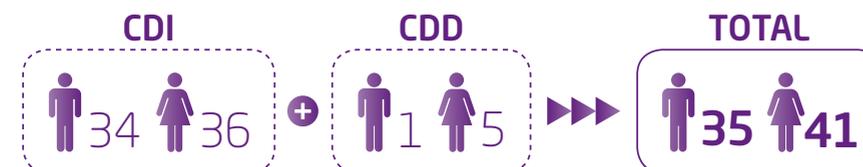
des salariés ont plus de 13 ans d'ancienneté et 12 % ont moins de 5 ans d'ancienneté.

**95 %**

des salariés sont satisfaits des conditions sociales en place au sein de La Cité (dont 41% très satisfaits)

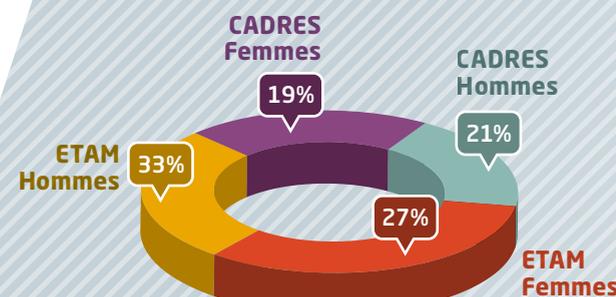
## Les collaborateurs

Nombre de salariés présents, titulaires d'un CDI ou d'un CDD en cours au 31 décembre 2012 :



Un contrat d'apprentissage de 12 mois a été conclu en septembre 2011, suivi d'un autre conclu depuis septembre 2012 : non inclus dans le calcul des effectifs.

Une répartition de l'effectif qui respecte **la parité** :



Répartition de l'effectif permanent au 31 décembre 2012 :

- Hommes : 49 %
- Femmes : 51 %
- Cadres : 40 %
- ETAM : 60 %
- Process clients : 70 % de l'effectif

*Rémunération équitable : égalité homme/femme*

La grille de classification permet à chaque salarié de se situer sur son poste et d'identifier l'évolution possible au sein de chaque poste. Elle garantit aussi le respect du principe « à travail égal, salaire égal » pour un même poste mais aussi une position et un coefficient identiques aux mêmes conditions d'expérience, de compétences, de responsabilités, d'autonomie et d'ancienneté dans le poste.

## La gestion de la Performance

La GPEC intègre à chacune de ses étapes les aspects de la RSE. Un profil de compétences est notamment détaillé dans les fiches de fonction, permettant notamment de définir les besoins de formation mais aussi d'identifier les passerelles possibles entre les postes.

Ces fiches ont été utilisées pour la première fois aux entretiens annuels d'évaluation 2012 des services direction administrative et financière, et ressources humaines. L'entretien annuel d'évaluation est un moment d'échanges privilégiés entre le salarié et son responsable hiérarchique. Cette rencontre permet notamment au salarié d'évaluer et de donner son ressenti sur ses missions. Il peut rendre compte des différents moyens qui lui semblent nécessaires de mettre en place (formation, nouveau matériel...) pour lui permettre d'atteindre les objectifs fixés, de développer ses compétences et d'évoluer professionnellement.

## La priorité à la formation

Pour que les compétences et le professionnalisme de son équipe continuent d'être reconnus dans son secteur d'activité, La Cité donne priorité à la formation.

3,8% de la masse salariale brute ont été consacrés à la formation professionnelle continue des salariés (chiffre supérieur au pourcentage légal obligatoire).

## Dialogue social

Au-delà des exigences légales, La Cité favorise le dialogue social et répond aux attentes des Institutions Représentatives du Personnel en établissant un bilan social. Cet outil de management et de pilotage des ressources humaines permet d'apprécier l'évolution des emplois, des rémunérations, des formations, l'égalité H/F et l'absentéisme.

## NOTRE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE :

### La culture pour tous

La Cité est aujourd'hui un lieu d'accueil repéré du spectacle vivant, un partenaire des saisons et des grands rendez-vous culturels mais aussi un acteur de la politique culturelle du territoire et un producteur d'événement en lien avec les politiques publiques. La dimension culturelle est véritablement inscrite dans sa stratégie de développement. La volonté est de coopérer avec les autres structures locales permettant à La Cité de s'inscrire activement dans des co-réalisations. En cohérence avec la politique de la Ville de Nantes, chaque manifestation culturelle produite, co-produite ou co-réalisée par La Cité, fait preuve d'une politique tarifaire adaptée.

### Mécénat

Depuis 2011, La Cité est mécène du fonds de dotation pour le développement culturel de la Folle Journée. Le financement apporté a permis à un public scolaire et également précaire, d'accéder à l'événement.



## Échange avec les jeunes

La Cité s'investit auprès des futurs jeunes diplômés notamment par l'accueil de stagiaires, la mise en place de contrats de formation en alternance mais également par l'intervention de certains de nos salariés dans les établissements d'enseignement supérieur.

Nous accueillons des jeunes de l'École de la Deuxième Chance en stage découverte pour leur offrir la possibilité de se repositionner professionnellement.



## Une Cité ouverte

### Portes ouvertes

Tout au long de l'année, les publics nantais ont pu accéder à La Cité à travers des événements de notre 20<sup>e</sup> anniversaire.

Les 15 et 16 septembre derniers, les 29<sup>es</sup> journées européennes du patrimoine, mettaient en lumière les patrimoines cachés. À cette occasion, La Cité a dévoilé ses coulisses et présenté **la quarantaine de métiers exercés dans l'ombre par ses 76 collaborateurs**. Cet exercice a permis aux visiteurs de découvrir cet équipement situé au cœur de la ville. L'initiative a rencontré un vif succès pour le plus grand bonheur de toute l'équipe de La Cité et des visiteurs !



### Les Utopiales

En raison de l'allongement des vacances de la Toussaint, une journée dédiée aux scolaires a été ajoutée.

Cette journée des scolaires  
a rassemblé **1 460** enfants.



Près de 2 500 visiteurs à l'occasion des  
journées européennes du patrimoine.

## INDICATEURS

Leviers d'actions	Indicateurs	2012	
		Objectif	Bilan

## ▶▶▶ 1 - CONFORTER notre politique RSE et d'excellence

Limiter notre impact environnemental	Réduire notre consommation énergétique	-3 %	2 640 MWh soit -9,7 %
Convaincre nos clients d'évoluer vers des manifestations éco-conçues	Taux de satisfaction de nos clients sur nos conseils et produits écoconçus	> 8/10	8,33 % mais nombre très élevé de «non concerné» 72%
Favoriser la mobilisation des salariés	Absentéisme et micro-absentéisme	Absentéisme < 3% par an Micro-absentéisme < 0,20 % par an	Absentéisme 2,81 % par an Micro-absentéisme 0,09 % par an
Développer les compétences des salariés	% formation / masse salariale	>= 2 %	3,8 %

## ▶▶▶ 2 - INNOVER et INVESTIR pour améliorer nos offres de services

Développer nos ventes sur des produits et des prestations innovants	% de CA sur les produits innovants/CA total hors espace	3%	3,4%
Fournir une offre innovante de qualité qui réponde aux besoins de nos clients	Taux de satisfaction globale	8,5/10	8,83
Garantir la rentabilité des produits innovants	ROI sur les produits innovants	30%	52% avec en point fort le ROI/ connections wifi et part de CA intégrant internet

## ▶▶▶ 3 - RENFORCER la reconnaissance internationale

Accueillir des manifestations d'audience internationale à court et moyen terme	Nb de manifestations confirmées à l'international en 2012 pour les années à venir	14	29 de 2013 à 2016 au 31/12/2012
	Nb de manifestations accueillies à l'international	12/an	22 manifestations
Renforcer la crédibilité internationale	Nb de candidatures à l'international	8	15 manifestations confirmées et 3 perdues soit 18 au total
Contribuer à la visibilité internationale du territoire dans les classements internationaux	Augmenter le nombre de manifestations ICCA accueillies à La Cité	5 par an	8 en 2012

Leviers d'actions	Indicateurs	2012	
		Objectif	Bilan

## ▶▶▶ 4 - CIBLER, COOPÉRER, CAPITALISER, COMMUNIQUER

Prendre part à la chaîne de la valeur territoriale	Retombées économiques et sociales	56M€ et 570 emplois induits	72M€ et 732 emplois induits
Stabiliser le revenu moyen : manifestations cibles, ventes additionnelles	Revenu moyen par manifestation	30 K€	32,9K€
Valoriser les manifestations issues des filières d'excellence	Bilan d'activité par filière	1 par an	1 par an
Développer la visibilité événementielle des acteurs du territoire	Nb d'événements initiés dans l'année par nos partenaires scientifiques	35	47 dossiers en 2012
Garantir des affectations budgétaires vers des actions stratégiques (affectation des marges de manœuvre)	Montant actions du plan stratégique par rapport au plan	1 171 K€	1 380 K€

## ▶▶▶ 5 - DÉVELOPPER l'offre culturelle

Développer notre politique culturelle sur les champs attendus par la collectivité	Nb de spectateurs total accueillis par an à La Cité	370 000	381 500
Maintenir l'activité tourneurs	Atteindre les objectifs de CA	766 K€	775 K€
Nombre d'événements où se produisent des artistes intervenants étrangers	Nb d'événements	Indicateur d'évaluation - pas d'objectifs	22



**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 plus 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.