

# Rapport RSE 2014

Une démarche collective



# SOMMAIRE

## LE SCÉNARIO

LE PROLOGUE — P 04 —

LA NARRATION — P 05 —

LE CANEVAS — P 06 —

## SUR SCÈNE

L'INTRIGUE — P 11 —

ESPACE ÉCONOMIQUE — P 13 —

LA RÉGIE NUMÉRIQUE — P 16 —

ESPACE CULTUREL — P 17 —

L'ACCÈS POUR TOUS — P 19 —

ESPACE SOCIÉTAL — P 21 —

Vous trouverez tout au long  
de ce rapport RSE ces étiquettes situées  
en haut de page.  
Elles correspondent aux axes suivants :

ÉCO-NOMIE



ÉCO-LOGIE



ÉCO-SYSTÈME  
SOCIAL ET SOCIÉTAL



## EN COULISSE

LA TROUPE — P 23 —

LES ACTEURS ÉCO-GESTES — P 25 —

CÔTÉ JARDIN — P 26 —

CÔTÉ COUR — P 27 —

LA MACHINERIE — P 27 —

LES ACTEURS — P 28 —

## LE DÉNOUEMENT

POSTFACE — P 30 —



## LE PROLOGUE

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.

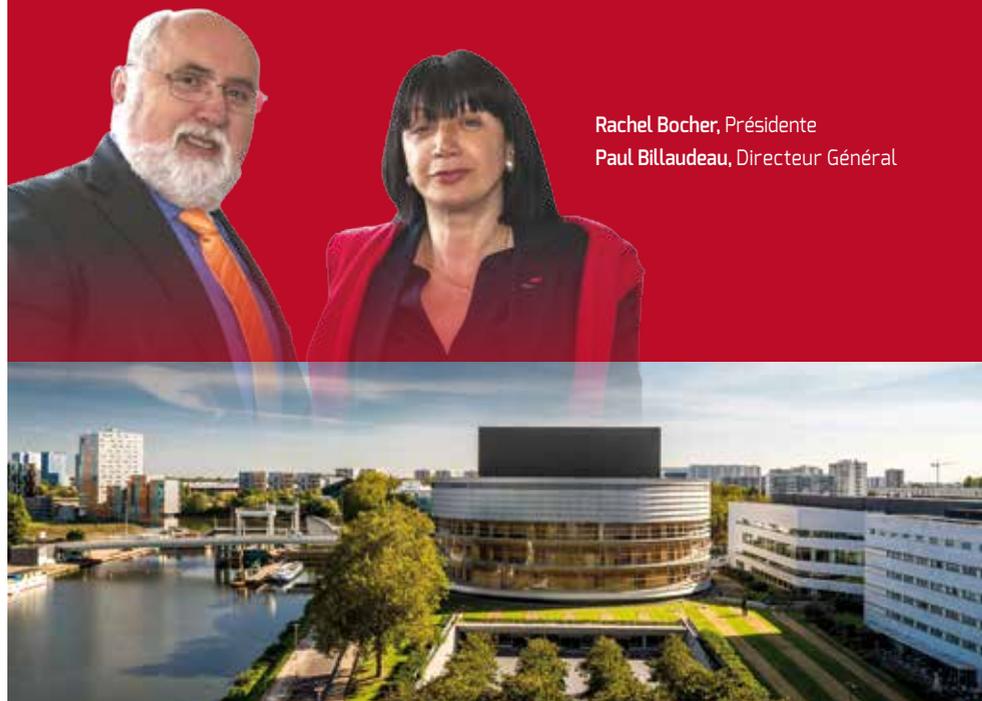
Depuis 3 ans, notre plan stratégique s'articule autour d'un dialogue avec les parties prenantes : les collectivités, les clients ou prospects, les fournisseurs prestataires, les partenaires de la destination, les associations professionnelles et les salariés.

Ce plan stratégique s'articule 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

2014 marque la 3<sup>e</sup> année de cette stratégie. Elle vient consolider les résultats déjà acquis. Un exemple emblématique : nos émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 14% en 3 ans pour un objectif de 10% en 4 ans !

À l'aube de la redéfinition du nouveau projet de développement de La Cité, nous constatons les vertus d'un management responsable et durable, qui concilie les intérêts économiques, sociaux et environnementaux, et qui renforce le « faire ensemble ».



Rachel Bocher, Présidente  
Paul Billaudeau, Directeur Général

# LE SCÉNARIO

## LA NARRATION

### UNE BONNE PRATIQUE DES AFFAIRES

Les valeurs induites par notre statut de SPL, nous conduisent à observer une éthique forte dans nos transactions avec nos parties prenantes. Notre vigilance se porte aussi sur la loyauté de nos pratiques commerciales et concurrentielles.

### UNE QUALITÉ DE RÉPONSE AUX PROBLÉMATIQUES DES CLIENTS

La Cité propose une offre construite 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 sur les compétences des équipes internes.

La mesure de la satisfaction de nos clients est une source permanente d'amélioration.

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 aux clients,
- l'optimisation et la responsabilisation des acteurs.

La Cité gère 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

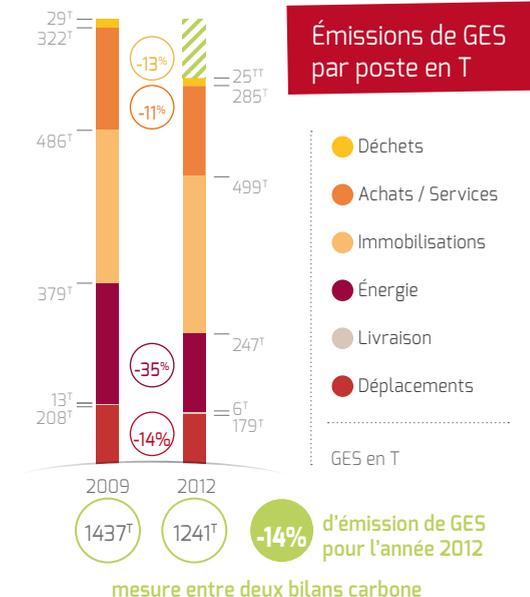
La politique de Ressources Humaines a pour principale préoccupation de veiller à ce que chaque salarié puisse s'épanouir dans ses missions quotidiennes, développer ses compétences et bénéficier d'un accompagnement tout au long de son parcours professionnel, tout en garantissant un environnement motivant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

Nos actions de diminution de notre empreinte carbone se mesurent 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...) pour promouvoir les produits respectueux de l'environnement.

Nous nous étions notamment engagés à réduire de 10% nos émissions de gaz à effet de serre (GES) en 4 ans, ce résultat va au-delà de nos espérances :



### 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, ainsi qu'en organisant des manifestations sur cette thématique.

# LE SCÉNARIO

## LE CANEVAS

### LA GOUVERNANCE PAR LA QUALITÉ-RSE

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

Depuis plus de 20 ans, La Cité est engagée dans la recherche d'excellence des services délivrés.



En 2003, la qualité est intégrée comme mode de management à La Cité. Pour valoriser cette démarche auprès de nos clients et pour continuer à progresser, La Cité est certifiée ISO 9001 et Charte Qualité et Développement Durable de France Congrès.

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

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

En 2009, nous avons renforcé nos engagements en faisant de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et du Développement Durable des axes stratégiques et des démarches prioritaires.



#### Pacte Mondial des Nations Unies

En 2010, La Cité a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme et de l'environnement (Global Compact). L'implication de La Cité dans le programme lui garantit pour la troisième année consécutive le statut d'entreprise « Active ».



#### AIPC Quality Standards

En avril 2012, La Cité a également obtenu l'AIPC Quality Standards niveau Gold, le plus haut niveau de certification issu des normes qualité établies par l'Association Internationale des Palais des Congrès. Ce programme définit les standards internationaux des centres des congrès et évalue la performance du système de qualité et de gestion de l'entreprise dans 10 domaines (le service client, la qualité des équipements, les ressources humaines, la santé, la sécurité et la gestion de crise, la gestion financière, le dialogue avec les parties prenantes, la responsabilité sociétale de l'entreprise, l'implication au sein de la filière, les relations avec les fournisseurs).

La Cité est le seul centre de congrès français à avoir rejoint le groupe, certifié AIPC Quality Standard, des 25 centres des congrès dans le monde, dont 20 Gold. Elle a obtenu le niveau « or » avec un résultat global de 3.42/4.



#### LA NORME 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 autour de 7 questions centrales. Elle donne un cadre international de comportement à toute organisation quels que soient sa taille et ses domaines d'actions.

En décembre 2012, La Cité a été évaluée pour la première fois par l'AFNOR Certification sur le référentiel ISO 26000 (norme internationale sur la Responsabilité Sociétale). Elle a obtenu une note correspondant à un niveau « confirmé ». En 2014, à l'issue d'une nouvelle évaluation par l'AFNOR Certification, La Cité a maintenu son niveau « confirmé ».



#### LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION AFAQ 26 000 RÉALISÉE EN 2014

##### Évolutions constatées

- Mise en place d'un **programme ambassadeur** pour développer, structurer et accompagner le dialogue avec les clients.
- Réalisation d'un **plan d'action environnemental** sur la base des exigences HQE.
- Développement d'un **intranet RH** comme outil de communication interne.
- Mise en **application d'une GPEC** (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).
- **Intégration de la RSE** dans les offres commerciales.

##### Points forts

- Une stratégie globale qui s'appuie sur tous les principes d'une **politique RSE**,
- Une démarche intégrée dans le **système de management**,
- Un **engagement social** démontré par la mise en œuvre de nombreuses actions orientées sur une qualité de gestion des personnels et des compétences intégrées,
- Un **ancrage territorial fort** reposant sur une priorité affirmée de participer aux politiques publiques locales et d'être un acteur dynamique au sein des rencontres professionnelles.

##### Points de progrès

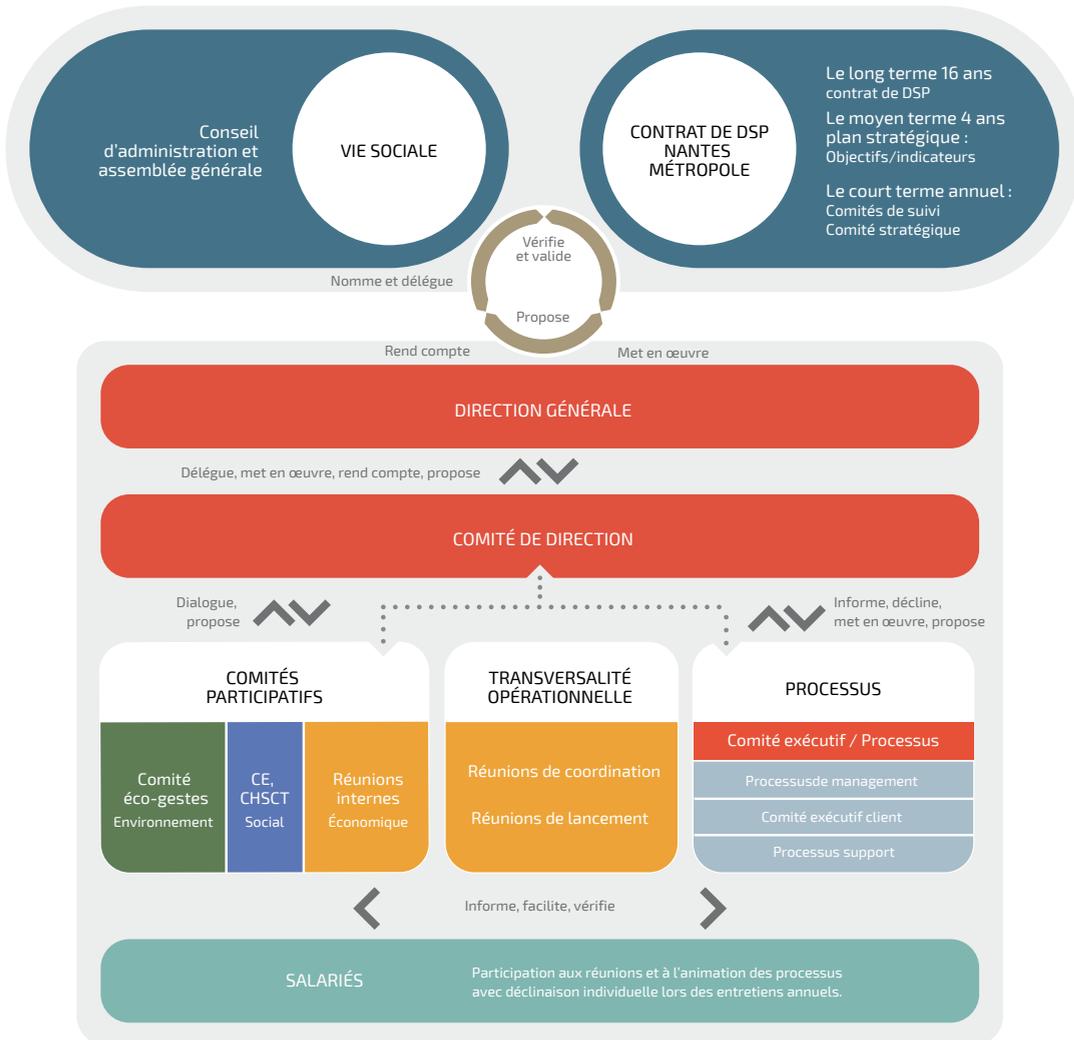
- Continuer à **développer le dialogue** organisé avec les parties prenantes,
- **Développer le benchmark, structurer la veille** économique, technique, et rechercher des indicateurs et des données chiffrées qui puissent être comparables,
- Rendre plus visibles **les valeurs de l'entreprise**,
- **Organiser la communication externe** par la définition d'une stratégie des moyens, pluri-média, pour mieux cibler le discours, **donner du sens et donner envie**,
- **Poursuivre les efforts** en matière environnementale.



# LE SCÉNARIO

## LE CANEVAS

### UNE GOUVERNANCE ÉLARGIE AUX PARTIES PRENANTES - RSE



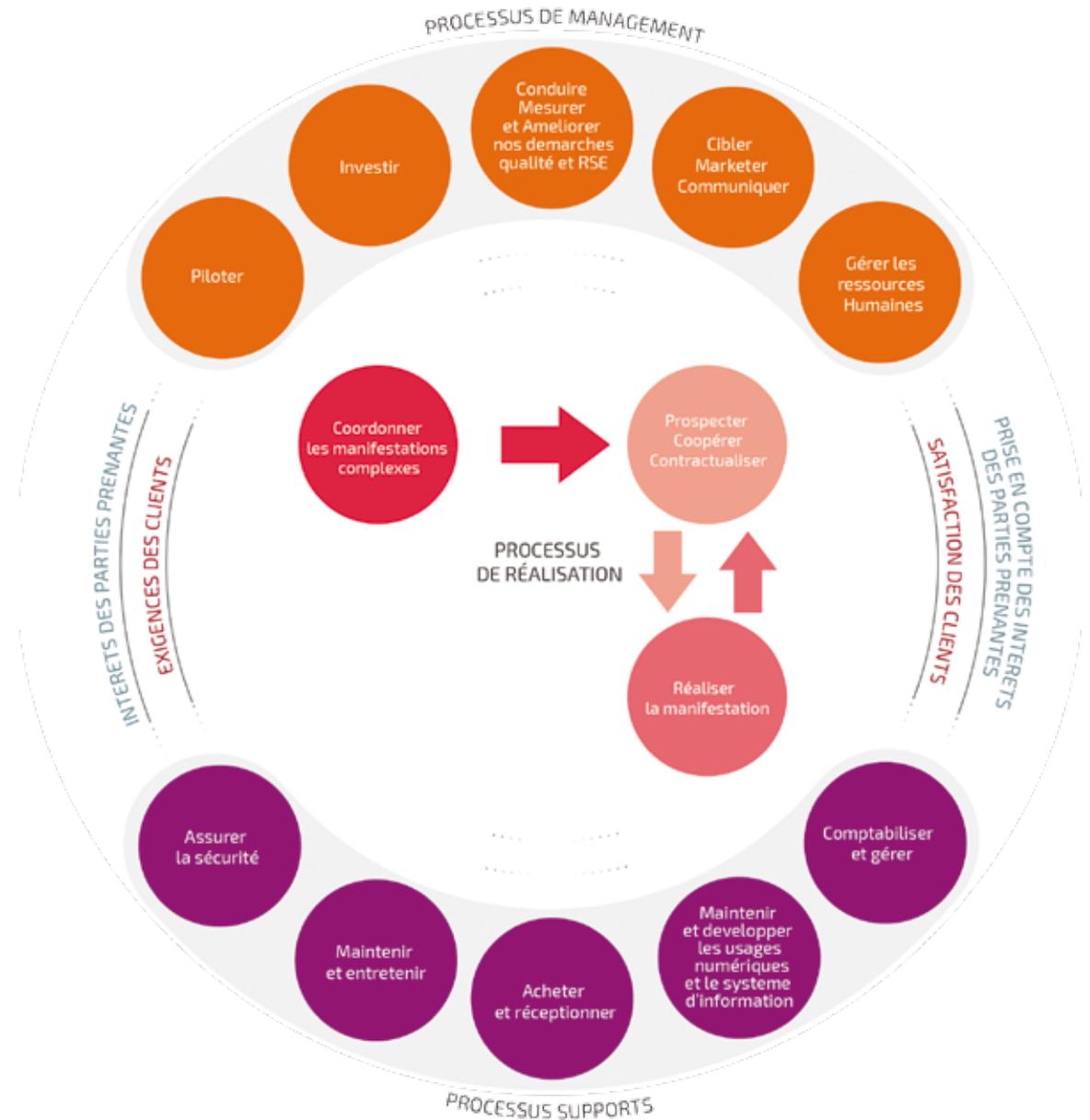
### SCHÉMA DES PROCESSUS :

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

Le schéma ci-dessous 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.



# SUR SCÈNE

## SUR SCÈNE

### L'INTRIGUE

#### L'ACTIVITÉ EN 2014

Notre activité s'organise autour de deux domaines d'activités que sont le secteur de la rencontre professionnelle (MICE\*) et le secteur culturel. Nos missions s'articulent autour de la vente de prestations de services en soutenant 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 2014 est marquée par l'arrivée de nouveaux salariés au sein de la Direction du Développement de La Cité dont son directeur : **Éric Montant**.

2014 s'inscrit dans un contexte économique plus tendu. Toutefois, l'activité congrès s'est maintenue et on note une nette hausse des affaires de dernières minutes (+20%). Les actions de promotion menées en 2014 ont permis de référencer au planning de La Cité près de 300 congrès dont 132 internationaux d'ici à 2024, donnant de belles perspectives pour les années futures.



#### ◎ SUR LE SECTEUR CULTUREL

En 2014, La Cité a été partenaire et mécène de :

- La **20<sup>e</sup> Folle Journée** : La Cité est partenaire officiel et mécène pour favoriser l'accès aux jeunes publics à la Folle Journée. 9445 places ont été financées par ce mécénat.
- **TEDxNantes**

La Cité, acteur de la politique culturelle du territoire en soutien à la création et à la diffusion du spectacle vivant, a mené en 2014 :

- La saison **Les Éclats Francophones**, en coréalisation avec La Bouche d'Air, consacrée à la chanson francophone,
- La saison **Baroque en scène** en partenariat avec l'arc, scène conventionnée de Rezé, et avec le soutien de la Ville de Nantes,
- La saison **Jazz en Phase, le parcours**, en coréalisation avec L'arc, Le Grand T, Le lieu unique, L'Onyx / La Carrière, Le Pannonica, le Piano'cktail, Les Rendez-vous de l'Erdre et le Théâtre de La Fleuriaye,
- Le spectacle de danse **Proximity** en coréalisation avec Le Grand T,
- Le concert d'**Arvo Pärt** en coréalisation avec le lieu unique.

La Cité est également producteur des festivals :

- **Les Utopiales**, Festival International de Science-Fiction de Nantes,
- **Eurofonik**, Festival des musiques des mondes d'Europe,
- **Atlantide**, Festival des Littératures de Nantes.

La Cité est aussi un lieu d'accueil de spectacles grâce aux tourneurs et aux opérateurs (141 spectacles et concerts en 2014).

#### ◎ SUR LE SECTEUR SOCIÉTAL

La Cité propose des rencontres sur des problématiques actuelles :

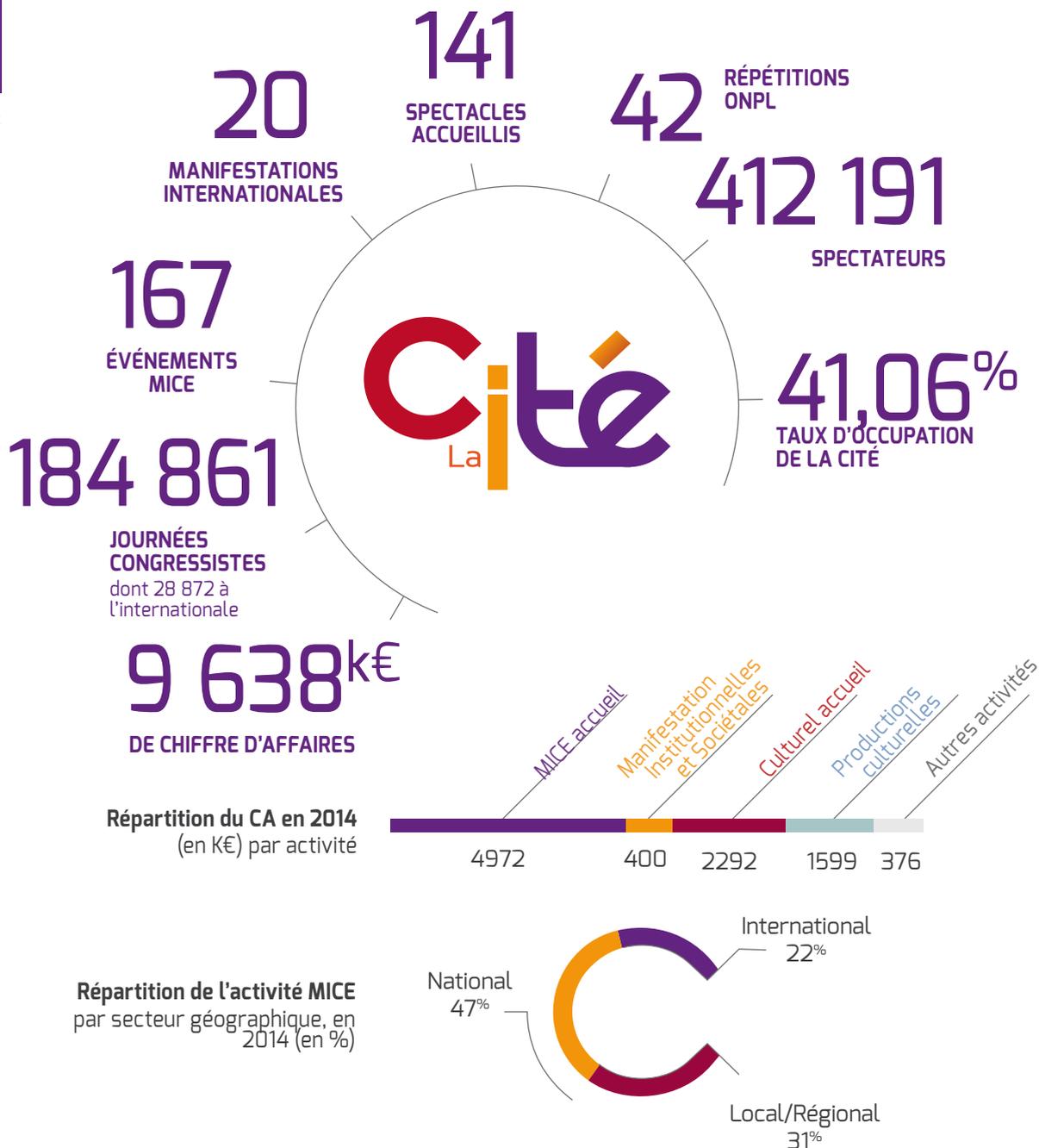
- Digital Week, une semaine dédiée aux cultures numériques,
- Digital Intelligence, conférence internationale scientifique et interdisciplinaire consacrée au digital,
- Green Week Kick Off, événement qui regroupe les forces du territoire en 2015 sur l'économie « green ».



# SUR SCÈNE

## L'INTRIGUE

LA CITÉ EN CHIFFRES



# SUR SCÈNE

## ESPACE ÉCONOMIQUE

LES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES (MICE)

ACTIVITÉ INTERNATIONALE  
NANTES CLASSEMENT  
ICCA \* 2014

**126<sup>e</sup> place mondiale**

**+ 75 %**  
de congrès internationaux

**20 manifestations** internationales accueillies dont

**16 manifestations** ont bénéficié de la mise en place de la **Charte d'accueil** des événements pour Nantes Saint-Nazaire.

**43 candidatures** internationales réalisées en 2014.

**37 dossiers internationaux**

confirmés en 2014 répondant aux objectifs suivants :

- Manifestations réunissant plus de 300 participants sur 2 jours minima,
- Manifestations répondant aux critères ICCA<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ICCA : manifestations rassemblant au minimum 50 participants et tournant à fréquence régulière dans au moins 3 pays différents.

<sup>2</sup> Taux de retour des questionnaires 63 %

<sup>3</sup> selon la méthodologie de France Congrès

**8,75**  
/10

**LA NOTE DE SATISFACTION** globale des organisateurs<sup>2</sup> pour l'année 2014

**79**  
MILLIONS €  
DE RETOMBÉES ÉCONOMIQUES  
POUR LE TERRITOIRE

Nombre d'emplois induits  
**803**  
POSTES<sup>3</sup>

GRANDS RENDEZ-VOUS DE 2014

Du 22 au 23 janvier 2014  
Biennales Internationales du Spectacle  
▶ + de 10 000 participants

Du 05 au 07 mai 2014  
24<sup>e</sup> Congrès GRIBOI  
Interdisciplinary Research Conference on Injectable Osteoarticular Biomaterials and Bone Augmentation Procedures  
▶ 200 participants

Du 23 au 24 mai 2014  
54<sup>e</sup> congrès UNAPEI  
▶ 1600 participants

Du 2 au 4 juillet 2014  
22<sup>nd</sup> Annual Meeting of the European Orthopaedic Research Society - EORS  
▶ 305 participants, 42 nationalités, 75 % d'étrangers

Du 8 au 11 juillet 2014  
7<sup>th</sup> European Workshop on Structural Health Monitoring and 2<sup>nd</sup> European Conference of PHM Society  
▶ 300 participants

Du 24 au 30 août 2014  
64<sup>th</sup> CIRP General Assembly, The international Academy for Production Engineering  
▶ 650 participants, 36 nationalités, 94 % d'étrangers

Du 1<sup>er</sup> au 4 septembre 2014  
24<sup>th</sup> International ICFMH symposium - Food Micro 2014  
▶ 600 participants, 60 pays

Du 9 au 11 octobre 2014  
26<sup>e</sup> Congrès Scientifique International de la Fédération Nationale des Orthophonistes - FNO  
▶ 500 participants

Du 26 au 29 novembre 2014  
6<sup>e</sup> Congrès français de Psychiatrie  
▶ 2500 participants

Du 2 au 3 décembre 2014  
10<sup>e</sup> Assises de l'Économie de la Mer  
▶ 1400 participants



### LES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES (MICE)

#### UNE OFFRE DE PRODUITS TOUJOURS INNOVANTE

La Cité poursuit sa stratégie en matière d'innovation.

En 2014, elle a formalisé une offre de produits connectés intégrant des solutions techniques événementielles de dernière génération : système « Infodécor » PIP (Picture in Picture), services de streaming, Tweetwall, captation vidéo HD, connexions haut-débit, preview, signalétique vidéo dynamique...

#### LES CLIENTS PARLENT DE NOUS

24<sup>th</sup> Interdisciplinary Research Conference on Griboi  
Du 5 au 7 mai 2014

Remerciements de **Bruno Bujoli** - Comité d'organisation  
Université de Nantes

« La Cité a accueilli le 24<sup>ème</sup> Congrès GRIBOI (Interdisciplinary Research Conference on Injectable Osteoarticular Biomaterials and Bone Augmentation Procedures), organisé par les laboratoires CEISAM (UMR CNRS 6230) et LIOAD (UMR INSERM-ONIRIS 791). Plus de 160 participants (cliniciens, scientifiques et industriels) ont assisté à cette conférence, avec 13 nationalités représentées et notamment de fortes délégations nord-américaines et asiatiques. Participants et organisateurs ont particulièrement apprécié l'infrastructure et la logistique mises à disposition sur le site de La Cité des Congrès. ... »

64<sup>th</sup> CIRP Generaly Assembly  
Du 24 au 30 août 2014

Remerciements de **Alain Bernard** - Chairman de la conférence  
École Centrale de Nantes

« La Conférence Internationale annuelle du CIRP (CIRP GA 2014) s'est déroulée à La Cité lors de la dernière semaine du mois d'août. Cette manifestation avait un format particulier sur une semaine complète (du dimanche au samedi suivant) et rassemblait plus de 650 personnes issues de 36 pays. [...] Cette conférence est la sixième conférence internationale que j'organise en huit ans et la troisième à La Cité. Ce que je peux dire est que les participants ont été impressionnés par les lieux et les services, en plein centre de Nantes, à quelques minutes à pied de nombreux hôtels et du centre historique de la ville. Et ceci bien que les éditions précédentes aient eu lieu à Hong-Kong et Copenhague, sachant que la suivante sera à Cape Town en Afrique du Sud. Franchement, nous sommes très fiers de ce que nous avons fait ensemble cette semaine à La Cité. [...] »



### LES PERFORMANCES ÉCONOMIQUES (MICE)

#### PARTENARIAT AVEC LES FILIÈRES D'EXCELLENCE DU TERRITOIRE :

##### Chartes de partenariat

En 2014, le cluster du BTP Novabuild ainsi que le Pôle Mer Bretagne Atlantique ont scellé, respectivement, un partenariat avec La Cité autour d'un objectif partagé d'accueillir, à Nantes et à La Cité, des rencontres professionnelles et scientifiques soutenues par des scientifiques de leurs propres pôles, afin de contribuer au rayonnement national et international des filières d'excellence du territoire.

Enfin l'année 2014 a été l'occasion de renouveler d'autres chartes de partenariat entre La Cité et ses partenaires tels que l'Université de Nantes, le CHU de Nantes, l'École des Mines, le Pôle EMC2, IFREMER, IFSTAR, INRA, ONIRIS. Atlanpôle et le pôle Images & Réseaux l'ont également signé début janvier 2015.

##### Programme Ambassadeurs «Nantes Destination Congrès»

Lors de la 3<sup>ème</sup> soirée des Ambassadeurs de « Nantes Destination Congrès » organisée par La Cité, le Grand Prix de l'année 2014 a été remis par Fabrice Roussel 1<sup>ère</sup> Vice-Président de Nantes Métropole à Rachel Bocher, Vice Présidente du Comité d'organisation, pour le 6<sup>ème</sup> Congrès Français de Psychiatrie qui s'est tenu le 26 au 29 novembre 2014 à La Cité des Congrès de Nantes et qui a réuni 2500 participants de la France entière.

L'objectif de cette soirée est de mettre à l'honneur les Ambassadeurs scientifiques locaux, leaders d'opinion, afin de reconnaître et valoriser leur contribution au rayonnement du savoir-faire scientifique et au développement des retombées économiques du territoire par le média congrès.



#### LA CITE RECONNUE PAR LA PROFESSION :



##### France Congrès

Trophée spécial « Développement Durable » pour ECOCITY 2013

En juillet 2014, à l'occasion de la soirée annuelle du réseau des maires de ville de congrès -France Congrès, La Cité a été honorée en recevant le prix spécial « Développement Durable », pour Ecocity, le Sommet Mondial de la Ville durable. Cet événement s'est tenu à La Cité du 25 au 27 septembre 2013. Inscrit aux événements de « Nantes Capitale Verte de l'Europe 2013 », Ecocity a permis à la Métropole nantaise et à La Cité de démontrer leur savoir-faire et leur implication dans le domaine du développement durable et de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).



##### UNIMEV

Prix de la Créativité en Développement Durable/RSE

Lors du Congrès Annuel d'UNIMEV 2014 (Union Française des Métiers de l'Événement), La Cité a reçu le prix de la Créativité en Développement Durable / RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), reconnaissance qu'elle obtient pour sa politique RSE, axe stratégique et véritable levier de différenciation et de performance. Cette fédération regroupe les professionnels des métiers de l'événement.



##### ATOUT France

2<sup>e</sup> édition du France Meeting Hub

La destination nantaise et La Cité ont accueilli durant 3 jours, 150 clients internationaux en provenance de 25 pays du 24 au 28 septembre 2014. Organisé par Atout France, le France Meeting Hub a pour objectif de valoriser la destination France auprès des acteurs de l'industrie des rencontres d'affaires, de faire découvrir chaque année une région différente et de valoriser ainsi les nombreux atouts de notre pays.

# SUR SCÈNE

## LA RÉGIE NUMÉRIQUE



LES NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES



Dans le cadre de notre démarche ISO 26000, nous souhaitons accroître notre dialogue avec nos parties prenantes (clients, fournisseurs, salariés, spectateurs). C'est pour cela que notre service Informatique a développé un Système d'Évaluation des Parties Prenantes (SEPP). Cette plateforme nous permet de communiquer simplement et efficacement pour évaluer leur satisfaction. Ces données statistiques nous conduisent ensuite à mettre en place des actions d'amélioration et une meilleure prise en compte des attentes de chacun.



Nous avons également mis en place un service de streaming, qui consiste à visualiser une conférence en direct sur internet. Couplé à nos systèmes vidéo, cet outil offre un nouveau service innovant à nos clients pour atteindre une cible plus large que le public sur site.



Afin de mieux communiquer, aussi bien avec le grand public, qu'avec les clients, mais également avec les autres acteurs connectés via les réseaux sociaux, La Cité s'est dotée de deux comptes twitter (@LaCiteNantes pour l'aspect Grand Public et @LaCiteCongres pour l'aspect économique) ainsi que d'une page Facebook.



Une application smartphone gratuite a été mise en place pour proposer un agenda des événements aussi bien économiques que culturels, se déroulant à La Cité.

Elle est disponible pour iOS et Android.



# SUR SCÈNE

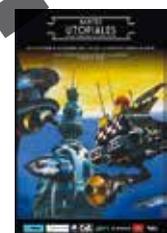
## ESPACE CULTUREL



L'ACTIVITÉ CULTURELLE

La saison culturelle 2014 de La Cité témoigne d'une collaboration renforcée d'année en année avec les autres structures culturelles de la métropole. Placés au cœur de la démarche de La Cité, le partage et la coopération nourrissent en effet son ambition : proposer et offrir au plus grand nombre un programme riche et diversifié, composé d'événements de dimensions nationale et internationale, de propositions régionales exigeantes et de la diffusion de talents émergents ou confirmés.

### L'ACTIVITÉ FESTIVALIÈRE



La Cité a présenté la 15<sup>ème</sup> édition des Utopiales - Festival International de Science-Fiction de Nantes. Le festival a réuni des scientifiques, des auteurs, des artistes, soit plus de 200 invités issus de 8 nationalités qui ont débattu et échangé sur le thème « Intelligence(s) ? » devant 55 000 visiteurs. Le festival a proposé 109 débats, conférences et rencontres, 8 expositions, 49 films, 1 demi-journée scolaire et 7740 titres ont été vendus sur le salon du livre.



La Cité a aussi présenté la 3<sup>ème</sup> édition d'Eurofonik, le festival des musiques des mondes d'Europe, avec Le Nouveau Pavillon. La nouvelle édition de ce festival convivial a proposé des sonorités envoûtantes, des musiques dansantes et des rencontres étourdissantes. Le festival a accueilli 70 artistes venus de 15 pays d'Europe sur 4 scènes différentes pour 19 concerts, mais aussi des luthiers, des expositions et des ateliers de chant avec 4200 visiteurs accueillis à La Cité.



Enfin Atlantide, Festival des Littératures de Nantes, s'est tenu pour quatre jours au lieu unique. Placé sous la direction artistique de l'auteur et spécialiste de la lecture, Alberto Manguel, c'est le thème de la Nature qui a été choisi pour cette 2<sup>e</sup> édition, qui a rassemblé 9 librairies, 11 bouquinistes, en présence de plus de 40 auteurs français et étrangers de 21 nationalités différentes. Le festival a proposé 29 rencontres, 11 spectacles et lectures, 6 conférences illustrées ainsi que 4 ateliers pour le jeune public et 1 soirée « auteurs censurés ». Initié et porté par La Cité et le lieu unique, ce rendez-vous a donné l'occasion rare aux 7000 visiteurs de se croiser, échanger et goûter à l'écriture sous toutes ses formes.



Pour la première fois, des applications smartphone dédiées à chacun de ces deux festivals ont été proposées gratuitement au public.



#### QUATRE SAISONS CULTURELLES DE SEPTEMBRE À JUIN



**Les Éclats Francophones** : Fortes du succès de la 1<sup>ère</sup> saison qui s'est déroulée jusqu'en juin, La Cité et la Bouche d'Air ont reconduit en septembre, lors d'une 2<sup>e</sup> édition, un programme aux sonorités et aux couleurs du Québec marqué par la découverte de jeunes talents émergents et la présence d'artistes confirmés.



**Baroque en scène** : Alors que la 2<sup>e</sup> saison s'est terminée en juin à Rezé, la 3<sup>e</sup> édition offre de découvrir ou de redécouvrir, depuis octobre, des chefs d'œuvres de nombreux compositeurs pour un véritable voyage dans l'Europe musicale des XVII<sup>e</sup> et XVIII<sup>e</sup> siècles, en profitant de la formidable acoustique de l'auditorium 800. En outre, des conférences introductives gratuites et donc accessibles à tous sont proposées avant chaque concert.



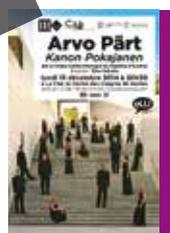
**Jazz en Phase, le parcours** : Après un beau premier semestre de concerts, le cercle des partenaires s'est agrandi pour la 5<sup>e</sup> édition avec neuf salles partenaires. Ils proposent aux habitants de la métropole nantaise de partir à la découverte de toutes les tendances du jazz actuel, avec un concert événement à La Cité, Le Centre des Congrès : un beau doublé John Scofield / Bill Frisell en ouverture de saison.



**Oupalai!** : Signifiant « hop-là ! » en québécois, cette saison québécoise à Nantes, au Mans, en Loire-Atlantique et en Pays de la Loire, référence une soixantaine d'événements liés au Québec. Elle est pilotée par La Cité et Le Grand T, et la saison Les Éclats Francophones s'y inscrit également.

#### DEUX RENDEZ-VOUS EXCEPTIONNELS

Le Chœur philharmonique de chambre d'Estonie a interprété, sous la direction du chef d'orchestre mondialement connu Tõnu Kaljuste – Kanon Pokajainen, l'une des pièces les plus magistrales d'Arvo Pärt, un des compositeurs vivants les plus joués. Un concert unique en coréalisation avec le lieu unique devant un Grand Auditorium comble.



La danse a été mise à l'honneur, puisque l'**Australian Dance Theatre** a été invité par La Cité et Le Grand T pour deux représentations de Proximity, en Grand Auditorium, un kaléidoscope chorégraphique qui interroge notre rapport aux images et aux mondes qu'elles permettent de créer.



#### LA TRADITIONNELLE ACTIVITÉ D'ACCUEIL DE SPECTACLES

Grâce aux tourneurs et aux opérateurs qui renouvellent chaque année leur confiance en programmant de nombreux spectacles, La Cité est aujourd'hui un lieu repéré du spectacle vivant. Humour, variété, danse, théâtre... autant de genres qui nourrissent, tout au long de l'année, un programme éclectique pour un calendrier mis à jour tout au long de l'année.

Ce ne sont pas moins de 141 spectacles et concerts, dont 35 concerts de l'ONPL, qui ont été proposés à un total de 412 194 spectateurs durant l'année 2014 et bien évidemment les 144 641 spectateurs de la **Folle Journée** qui fêtait son 20<sup>ème</sup> anniversaire avec « Des canyons aux étoiles », un panorama de la musique américaine de 1860 à nos jours.



La Cité s'implique dans une démarche d'aide destinée à l'accès à la culture aux familles des quartiers nantais afin de lutter contre l'exclusion, tisser ou retisser un lien social et revaloriser l'estime de soi.

La mise en place de ce dispositif, en 2013, a permis à 700 personnes de venir à La Cité, tandis qu'en 2014 près de 2000 personnes ont bénéficié de cet accès. Pour la plupart d'entre elles, ce fut la première fois qu'elles venaient à La Cité.

Très rapidement, La Cité a eu la volonté d'organiser des opérations hors Les murs. C'est ainsi que durant les Utopiales 2014, Roland Lehocq, Président du Festival, est allé à la rencontre d'une dizaine d'enfants hospitalisés au CHU pour leur parler, échanger avec eux sur le Festival et l'astrophysique. Le dialogue fut riche, intéressant. Il a déclenché beaucoup de questions de la part des enfants passionnés.

#### QUELQUES TÉMOIGNAGES DE PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ DU DISPOSITIF



Festival international de science-fiction  
« Les Utopiales »

Message de la part des familles de Nantes Nord  
L'association Casse ta Routine

« Grâce à la Cité des Congrès, les familles de Nantes Nord ont pu bénéficier d'une sortie aux Utopiales l'un des plus grand Festival International de Science-fiction. Une quarantaine de personnes ont pu ainsi découvrir le monde des technologies nouvelles et de l'imaginaire... »

Spectacle Irish Celtic

Message du Restaurant Social  
Pierre Landais

« Au nom de tous les spectateurs du Restaurant Landais, merci à la Cité Internationale des Congrès pour ce magnifique spectacle ! »



Spectacle « Les Ballets Tahitiens »

« Ballets tahitiens ! Merci ! Endiablé ! Enivrant ! Sensuel »

« Merci infiniment car La culture est source de richesse intérieure... »

Extrait d'un Message d'un usager du restaurant social Pierre Landais

Maria, Yan et Yves  
Message du restaurant social  
Pierre Landais à Nantes

Ces témoignages nous démontrent l'importance de ce dispositif pour les personnes éloignées de la Culture et nous conforte dans notre volonté d'agir.

# SUR SCÈNE

## L'ACCÈS POUR TOUS

### L'ACCÈS À LA CULTURE POUR TOUS

#### QUELQUES TMOIGNAGES DE PERSONNES AYANT BÉNÉFICIÉ DU DISPOSITIF (SUITE)

Dans le cadre de la **Saison Baroque**, 800 élèves d'écoles primaires ont assisté à la Générale d'*Hippolyte et Aricie* ou la *belle-mère amoureuse*.

Témoignages des enseignants et des enfants : Classe de CME École Fougau de Mer - Bouguenais

« Très bon accueil, respectueux des enfants avec une présentation à la portée de tous. Le choix d'une répétition générale est intéressant, les enfants saisissent alors qu'un spectacle se prépare, les CP étant au premier rang, ils ont été attentifs et ont beaucoup aimé : 'C'est déjà fini, on voudrait voir la suite...' »

Classe de CP - École Le Douet St-Sébastien-sur-Loire

« Choix intéressant permettant de travailler sur la mythologie grecque, les marionnettes, l'histoire du théâtre, l'histoire du Théâtre de foire. Très bon accueil, conditions optimales pour une bonne écoute. Élèves très satisfaits. »

Classe de CE2 et CM1 École de la Fraternité Nantes

« Les enfants ont beaucoup apprécié la forme théâtre »



L'ACCÈS À LA CULTURE POUR TOUS, c'est aussi permettre au public éloigné de la Culture d'assister à des concerts, à des spectacles dont La Cité n'est pas productrice, mais qu'elle accueille dans ses murs. La Cité a décidé que lorsque le quota de places dont elle peut bénéficier n'était pas utilisé, elle en faisait profiter les personnes éloignées de la Culture. En 2014, 160 places ont ainsi été délivrées.



# SUR SCÈNE

## ESPACE SOCIÉTAL

### LES PRODUCTIONS SOCIÉTALES

#### SUR LE SECTEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL

**NANTES DIGITAL WEEK, une semaine pour découvrir toutes les cultures numériques de la métropole nantaise.**

Nantes Métropole ambitionne de compter parmi les grandes places du numérique en Europe. La labellisation Métropole French Tech en 2014 a marqué une première reconnaissance de la qualité de l'envergure et du rayonnement de l'écosystème numérique nantais.

La Nantes Digital Week, c'est l'expression du bouillonnement numérique nantais et de son goût pour l'hybridation, les croisements inattendus entre les chercheurs, artistes, startups TPE/PME et industriels, associations, collectifs et habitants. Deux événements phares pour cette première édition : le festival Scopitone et Digital Intelligence, symposium international.

Son originalité ? Les rendez-vous aux typologies contrastées qu'elle propose et le public éclectique qu'elle rassemble.

Un succès résumé en 5 chiffres :

- ▶ 67 500 participants,
- ▶ 26 nationalités représentées,
- ▶ 49 événements,
- ▶ 43 porteurs de projets
- ▶ 24 lieux !

#### Un symposium transdisciplinaire sur le numérique : Digital Intelligence

La première édition de Digital Intelligence s'est déroulée du 17 au 19 septembre 2014 à La Cité. Ce symposium est le fruit d'une coopération entre l'Université de Nantes et l'Université Laval au Québec, ainsi qu'entre les centres des congrès des deux villes.

Cet événement scientifique international dédié à l'étude des cultures numériques émergentes a rassemblé 550 participants autour d'un programme

élaboré par 55 chercheurs internationaux. Des universités prestigieuses comme Harvard, le MIT, Berkeley ou encore Cambridge étaient représentées.

Résolument ouverte sur le territoire et en particulier sur les acteurs de l'écosystème numérique métropolitain et inter-régional (Bretagne et Pays de la Loire), cette conférence a également pour but de faciliter les échanges, les frictions créatives et le questionnement d'évidences sur les rapports entre Arts, Sciences et Économie.

#### La Greenweek Nantes-Pays de la Loire et K'noyée

La Greenweek Nantes-Pays de la Loire est née de l'ambition collective d'amplifier la dynamique d'innovation et le flux d'échanges entre les entreprises du numérique et du green, des start-up aux grands groupes, et entre les deux territoires que sont Nantes Métropole et la Région des Pays de la Loire.

Ainsi, les 20 et 21 novembre 2014, 200 chefs d'entreprises, têtes de réseaux et associations, issus du secteur régional Green ont posé ensemble la première pierre de la Greenweek à la Cité des congrès, lors de workshops et d'une conférence.

La Greenweek Nantes-Pays de la Loire s'appuiera notamment sur un événement économique et professionnel à ambition internationale les 22 et 23 octobre 2015 à la Cité des congrès : K'noyée. Cet événement se fait en co-construction avec les acteurs économiques du territoire en s'appuyant sur des ateliers collaboratifs.



#### LES RENDEZ-VOUS DE 2015 :

Du 2 au 5 juin  
Velo-city avec pour thème « Le vélo comme créateur de futur »  
Velo-city, dont la marque est portée par ECF (European Cyclists' Federation), est la conférence mondiale du vélo et

des politiques cyclables  
Du 19 au 23 octobre  
Greenweek Nantes Pays de la Loire : Durant une semaine sont montrés et expérimentés des nouvelles technologies et des usages du Green. Les

événements qui la composent sur le territoire seront labellisés Greenweek et intégreront une communication globale pilotée par La Cité.  
Les Jeudi 22 et Vendredi 23 octobre à La Cité : K'noyée



# EN COULISSE

## LA TROUPE

### LES COLLABORATEURS

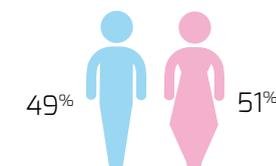
#### CAPITAL HUMAIN

EFFECTIF ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN SUR L'ANNÉE

2014	CDI	CDD	Intérim	Intermittent
Eff moyen	71,5	2,1	9,4	13

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AU 31 DÉCEMBRE 2014

► Une répartition de l'effectif permanent respectant la parité

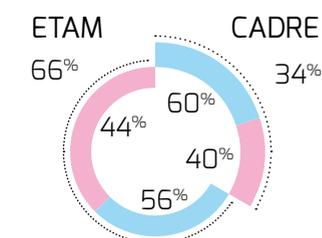


#### PARTAGE DES SAVOIR-FAIRE ET DES COMPÉTENCES AVEC LES JEUNES

- Mise en place de 2 contrats d'apprentissage (2 femmes)
- Accueil de stagiaires en 2014

	FEMME	HOMME	TOTAL
Jusqu'au BAC (CAP, BEP, BAC, BT...)	1	1	2
BAC+1 à BAC+2 (BTS, DUT, licence I & II...)	9	3	12
BAC+3 à BAC+4 (Licence III, Licence pro, Master I...)	4	0	4
À partir de BAC+5 (Master II, Diplôme d'ingénieur...)	1	1	2
Total			20

► Répartition par statut



# EN COULISSE

#### ANCIENNETÉ MOYENNE

ETAM			CADRE			MOYENNE SOCIÉTÉ		
H	F	Total	H	F	Total	H	F	Total
12,5	13,8	13,2	13	13,8	13,3	12,7	13,8	13,2

#### LA FORMATION

Afin que les compétences et le professionnalisme de son équipe continuent d'être reconnus dans son secteur d'activité, La Cité met en place des actions de formation adaptées à ses axes stratégiques ainsi qu'à l'évolution du marché et des métiers.

Cette démarche de gestion des compétences et de développement du professionnalisme permet :

- de réduire les écarts entre compétences requises et compétences disponibles et ainsi d'améliorer les niveaux de compétences,
- de développer la polyvalence,
- d'organiser des mobilités internes,
- de développer l'employabilité des salariés.

Un budget de 3,1% de la masse salariale brute a été consacré à la formation professionnelle des collaborateurs de La Cité pour l'année 2014.

3 périodes de professionnalisations ont été réalisées sur cette année dont 2 sont encore en cours. 2 de ces périodes de professionnalisation sont des formations diplômantes de niveau Master 1 et Master 2.

#### ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Au sein de la société, nous veillons à ce qu'il n'y ait aucune disparité entre les hommes et les femmes au niveau des conditions d'accès à l'emploi, à l'évolution professionnelle, à la rémunération, aux conditions de travail, à l'accès au temps partiel, au congé parental, etc...

Nous avons signé avec les IRP (Institutions Représentatives du Personnel) un nouvel accord portant notamment sur l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle en portant une vigilance particulière aux horaires de planification des réunions et en donnant la possibilité de retour à temps complet pour les salariés ayant choisi de travailler entre 80 et 90% de l'horaire collectif lorsqu'ils le souhaitent.

#### PLAN DE MOBILITÉ

Un nouveau taux d'engagement à l'utilisation des transports « doux » au sein du plan de mobilité d'entreprise a été proposé pour répondre au mieux aux contraintes du personnel.

Taux engagement à l'utilisation des transports « doux »	Nombre salariés	Répartition des taux d'engagement PDE
100%	27	35%
90%	7	9%
75%	8	10%
50%	7	9%
20%	3	4%
5%	26	33%
<b>Total général</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

#### SOUTIEN AUPRÈS DES SALARIÉS EN DIFFICULTÉ

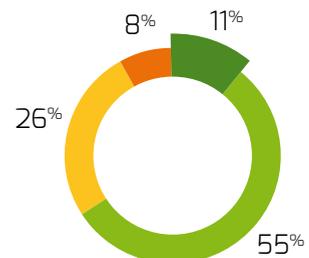
Au-delà de l'aide que peut apporter l'assistante sociale, La Cité a mis à disposition de son Comité d'Entreprise un fonds de secours permanent lui permettant d'apporter un soutien d'urgence sous forme de prêts sans intérêt auprès de salariés en grande difficulté financière.

#### INFORMATION & COMMUNICATION

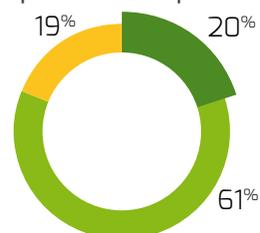
Un système intranet est en place depuis juin 2014. Les salariés peuvent consulter toutes les actualités de La Cité mais également les informations RH, Qualité RSE, ainsi que les actualités liées à l'activité.

Résultat de l'Enquête réalisée auprès des salariés fin 2014 :

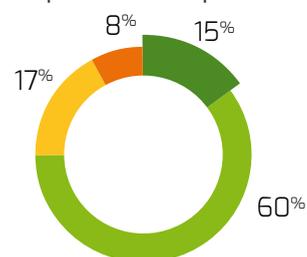
#### LA QUALITÉ DE VIE DE TRAVAIL à La Cité par rapport aux autres entreprises



#### LES CONDITIONS SOCIALES à La Cité par rapport aux autres entreprises de taille équivalente



#### LES CONDITIONS DE TRAVAIL à La Cité par rapport aux autres entreprises de taille équivalente



- Bien meilleure
- Au dessus de la moyenne
- Dans la moyenne
- Moins bonne

Taux de participation : 94%

Il est animé par des salariés volontaires qui se retrouvent au minimum deux fois par an pour débattre autour d'enjeux environnementaux et proposer diverses actions complémentaires ou d'amélioration à mettre en œuvre dans le cadre de notre démarche RSE.



Durant cette année 2014, nous avons mené diverses réflexions pour sensibiliser nos salariés :

- communication interne, par le biais de notre intranet, sur les éco-gestes et bonnes pratiques relatives au bon tri des déchets à La Cité.
- collaboration avec Écopôle, association labellisée CPIE (Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement) dans le but de conclure un partenariat entre nos deux structures.
- réalisation d'un atelier cuisine végétarienne, pour une sensibilisation ludique, animé par Françoise DUPIRE de l'association Nature L. Cette animation s'est déroulée au sein des offices de La Cité. Les salariés volontaires ont pu confectionner 8 recettes de plats et accompagnements végétariens avec des produits issus de l'agriculture biologique. Cette animation s'est conclue par une dégustation conviviale de ces plats.



Dans le cadre d'une réflexion menée autour de l'éco-responsabilité et principalement le tri des déchets, un atelier théorique et pratique organisé par le Comité Éco-gestes et animé par Écopôle a été programmé pour l'année 2015.



# EN COULISSE

## CÔTÉ JARDIN

### LES 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.

Annuellement, le prestataire remet à La Cité un certificat de recyclage présentant de manière synthétique les quantités pour chaque type de déchets collectés avec, pour chacun d'entre eux, la traçabilité des opérations de recyclage effectuées. Il identifie également les gains écologiques de ces actions de recyclage. Ainsi, les impacts sont facilement mesurables.



#### CERTIFICAT DE RECYCLAGE

La démarche de recyclage a généré l'économie de :

- ▶ 18 587 kg de CO<sub>2</sub> ce qui représente une distance de 120 319 km parcourus en voiture,
- ▶ 146 815 kWh ce qui représente 426 mois de consommation électrique d'un foyer français.

Initialement destiné à réinsérer des petits volumes de déchets dans des filières plus écologiques, le procédé de collecte « multi-matériaux » a permis, en 2014 par exemple, de valoriser plus de 12.8 tonnes de papiers.

384<sup>t</sup>



406<sup>t</sup>



386<sup>t</sup>



#### En 2014 La Cité a recyclé 12% de ses déchets.

Souhaitant améliorer ce taux, nous avons postulé en fin d'année 2014 à l'opération « Entreprises Témoins » de l'ADEME (Agence de l'environnement et maîtrise de l'énergie), cette opération consiste à la venue d'expert de l'ADEME pour réaliser un audit et proposer des solutions d'amélioration de la gestion de l'énergie et la gestion des déchets.

Il est donc prévu en 2015 différentes étapes de collaboration avec l'ADEME pour aboutir à la réalisation d'une action en faveur de l'amélioration du tri des déchets.

# EN COULISSE

## CÔTÉ COUR

### TÉMOIGNAGE DE NOTRE PRESTATAIRE AMEXPO

#### TÉMOIGNAGE DU PRESTATAIRE AMEXPO

« AMEXPO est une entreprise régionale de location de mobilier d'exposition qui se vit et se développe dans le tissu économique de nos régions (55 % de notre CA réalisé à Nantes, 80 % de notre CA réalisé en Pays de Loire), aussi nous favorisons continuellement les fournisseurs et partenaires locaux dans nos achats.

Nos actions relatives aux politiques de développement durable et de RSE, en lien avec ceux de La Cité, sont multiples :

- à travers la fabrication (produits fabriqués dans nos régions, modulables avec un système de panneaux de bois qui permettent de limiter le nombre de meubles mis au rebut), le stockage



(meuble conçus pour réduire ce volume) et le transport des meubles (couvertures recyclées et camions aux dernières normes anti-pollution) ;

- à travers nos services généraux (collaboration avec des prestataires régionaux et sociétés d'intérim locales ; mise en place de conteneurs de tri des déchets), achats divers (produits sans solvant et non polluant pour le nettoyage des meubles) et supports de communication (utilisation de papiers certifiés FSC, PEFC et encres végétales) ;
- à travers la proposition de mobiliers éco-conçus (mobilier en carton conçu par des designers nantais et réalisé par une entreprise ligérienne) ;
- à travers les ressources humaines (mise en place d'un plan de formation pour tous les salariés, ces formations sont adaptées aux différents types de véhicules conduits). »

# EN COULISSE

## LA MACHINERIE

### NOTRE ÉCO DÉMARCHE

La Cité est impliquée dans une recherche d'économie d'énergie, et de réduction de son impact. Dans ce cadre, des travaux ont été réalisés et permettent l'analyse suivante :

- Moins 22, 5 % de consommation d'eau entre 2013 et 2014 (du principalement aux travaux d'amélioration qui ont été effectués entre 2013 et 2014, par exemple : les équipements de douchettes dans les offices, mise en place de robinets temporisés dans les sanitaires...),
- Moins 5,78% de consommation électrique entre 2013 et 2014 (suite au programme de relamping à LED),
- Moins de 30,4 % de consommation d'énergie du réseau de chaleur urbain qui lui-même provient de la valorisation



des déchets. Il faut toutefois prendre en compte un facteur très variable qui est la courbe de température extérieure.

Dans le cadre de notre amélioration continue il est prévu divers travaux pour accroître ces diminutions :

- SAS d'entrée avec des portes automatiques (situées à l'accueil grande halle nord),
- Continuité des travaux de conformité des ascenseurs en février, juillet et août 2014,
- Lancement des travaux de remplacement des groupes froids nécessaires à la climatisation des espaces : travaux commencés en novembre 2014 et qui se termineront fin avril 2015.





Notre Comité d'Entreprise s'est associé avec la Direction Générale de La Cité pour organiser une soirée « murder partie » dans un cadre épatant au restaurant la Civelle à Trememout le 5 septembre 2014.

Ce divertissement était inspiré du célèbre jeu du Cluéo : huit membres du personnel volontaires ont eu à interpréter des personnages et jouer un rôle, le but pour les enquêteurs étant de démasquer l'assassin qui se trouvait parmi ces huit personnages autour d'un dîner.

Un fois l'enquête menée et l'assassin démasqué, une soirée dansante était programmée avec la présence d'un DJ.



La participation à cette soirée conviviale a été importante car plus de 50 personnes se sont mobilisées pour y participer, soit deux salariés sur trois de l'entreprise.



#### L'INTÉRÊT A ÉTÉ DOUBLE :

- ▶ Tout d'abord « les acteurs » ont été enchantés de pouvoir s'impliquer dans l'animation.
- ▶ Ensuite, les équipes étaient constituées d'anciens, de stagiaires et de nouveaux arrivés, ce qui a facilité l'intégration de ces derniers.

# LE DÉNOUEMENT

# LE DÉNOUEMENT

## INDICATEUR DE SUIVI



Leviers d'action | Indicateurs | Objectif | Bilan 2014

### 1. Conforter notre politique RSE et d'excellence

Limitier notre impact environnemental	Réduire notre consommation énergétique	-2,5%	2521,095 MWh soit -10% par rapport à 2013
Convaincre nos clients d'évoluer vers des manifestations éco-conçues	Taux de satisfaction de nos clients sur nos conseils et produits Eco conçus	>8/10	7,62/10
Favoriser la mobilisation des salariés	Absentéisme et micro absentéisme	Absentéisme : <3 % par an Micro-Absentéisme : 0,2 % /an	absentéisme : 4,69% - micro 0,16%
Développer les compétences des salariés	% formation / masse salariale	>=2%	3,10%
Optimiser l'organisation du travail, l'utilisation des ressources internes	Marge Brute par ETP	55 k€	51,4 k€

### 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	5,0%	3,73%
	Taux satisfaction globale	>8,5/10	8,75/ 10
Garantir la rentabilité des produits innovants	ROI sur les produits innovants	30%	75%

Leviers d'action | Indicateurs | Objectif | Bilan 2014

### 3. Renforcer la reconnaissance internationale

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	14	37 jusqu'en 2019
	Nombre de manifestations accueillies à l'international	12 / an	21
Renforcer la crédibilité internationale	Nombre de candidatures à l'international	11	43
Contribuer à la visibilité internationale du territoire dans les hits parades internationaux	Augmenter le nombre de manifestations ICCA accueillies à la Cité	5 / an	7

### 4. Cibler, Coopérer, Capitaliser, Communiquer

Prendre part à la chaîne de la valeur territoriale	Retombées économiques et sociales	60 M€ et 610 emplois induits	79 M€ et 803 emplois induits
Stabiliser le RVM : cibler (congrès expo, expo, ...), ventes additionnelles	RVM par manifestation	30 k€	33 k€
Valoriser les manifestations accueillies des filières d'excellence	Bilan d'activité par filière	1 / an	1 / an
Développer la visibilité événementielle des acteurs du territoire	Nombre de candidatures majeures suivies pour le compte de nos partenaires	37	33
Garantir des affectations budgétaires vers des actions stratégiques (affectation des marges de manœuvre)	Montant actions du plan stratégique par rapport au plan	1 161 k€	1 100 k€

### 5. Développer l'offre culturelle

Développer notre politique culturelle sur les champs attendus par la collectivité	Nombre total de spectateurs accueillis par an à la Cité	380 000	412 191
Maintenir l'activité tourneurs	Atteindre les objectifs de CA	809 k€	889 k€
Nombre d'évènements où se produisent des artistes / intervenants étrangers	Nombre d'évènements	Indicateur d'évaluation - pas d'objectifs	19

# LA CITÉ, LE CENTRE DES CONGRÈS DE NANTES

Entrez dans  
une nouvelle  
dimension

© 2011 La Cité des Congrès de Nantes. Tous droits réservés. Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation écrite de La Cité des Congrès de Nantes est formellement interdite.

- 65 destinations par avion
- Face à la gare  
A 2h de Paris en TGV
- 8 643 chambres
- 3 Auditoriums  
450 - 800 - 2000 places
- 30 salles de réunion  
6000 m<sup>2</sup> d'exposition

Les femmes et les hommes de La Cité se passionnent pour votre manifestation. Congrès, événements d'entreprise, salons, séminaires... à vos côtés, ils rendent unique et innovant chaque rendez-vous, plus riche chaque expérience.

**ET VOTRE ÉVÉNEMENT PREND DU SENS...**

**La Cité**  
LE CENTRE DES CONGRÈS DE NANTES

[www.lacite-nantes.fr](http://www.lacite-nantes.fr)  
02 51 88 20 56