



**Communication sur le Progrès du Pacte  
Mondial de l'ONU (COP) numéro 2**

**du Consortium Stade de France**

novembre 2014

période couverte : janvier 2013-juin 2014

## *Préambule*

Le Consortium Stade de France n'exerce ses activités que sur le territoire français dont la loi et les réglementations en vigueur imposent le respect des Droits de l'homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Le CSDF respecte la loi et les réglementations sectorielles.

De part sa politique de développement durable, le CSDF va au-delà du cadre légal français dans ses actions pour les droits de l'homme, les conditions de travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Ses actions sont décrites ci-après.



Le CSDF poursuit le déploiement de la politique de Développement Durable débutée fin 2009 et a sorti en juillet 2013 un premier compte-rendu de ses actions RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) sur la période 2009-2012.



Par ailleurs, le Consortium s'engage à travers des groupes de travail et clubs d'entreprises :

- Membre de la Commission Ethique, RSE, DD d'**UNIMEV** (Union Française des Métiers de l'Événement, ex-FSCEF), notamment aux groupes de travail sur les déchets et sur le calculateur de performance globale pour la filière événementielle.
- Membre Fondateur de **U2B** (club d'entreprises réfléchissant au côté de la LPO à l'écologie urbaine)
- Membre du **Cercle des directeurs DD et RSE**
- Membre du **club des DRH et Responsables RSE de Plaine Commune**
- Partenaire du concours « Je suis éco-sportif » et échanges réguliers avec la cellule développement durable du **ministère des Sports**
- Membre des **Comités développement durable** de **Vinci** et **Vinci Concessions** et partage d'expériences autour des enjeux de performance globale, ancrage territorial et développement durable avec les équipes du Nice Eco Stadium et Vinci Concessions
- Membre du réseau **Animateurs Diversité** de Vinci





## I. Employabilité, formation et bien-être au travail

### **1. Employabilité des collaborateurs**

Le Consortium poursuit le développement des compétences de ses collaborateurs au travers du plan de formation en adéquation avec les enjeux de l'entreprise. En complément, il propose à ses collaborateurs une offre DIF (droit individuel à la formation) large et ouverte sur l'ensemble des métiers, développement personnel, langues, informatique et multimédia.

De plus, l'entreprise offre, dès que possible, la possibilité aux collaborateurs d'évoluer professionnellement par le biais de la mobilité interne et de ses groupes actionnaires.

En novembre 2013, la RH a proposé aux collaborateurs un rendez-vous sur le thème : « Les outils de développement de l'employabilité » tels que bilan de compétence, validation des acquis de l'expérience, formation individuelle.

Par ailleurs, un suivi spécifique a été mis en place afin d'accompagner les personnes en CDD et accroître leur employabilité.

### **2. Bien-être au travail**

L'année 2013 a été marquée par l'installation des collaborateurs du CSDF dans un nouvel espace, unique et partagé. En plus d'une session de travail « Comment mieux vivre et mieux travailler ensemble dans nos nouveaux environnements » et de la constitution d'une commission « Transfert de bureaux » en amont, deux formations ont été ensuite proposées en DIF pour accompagner le changement : « Bien vivre son espace de travail » et « Manager en espace partagé ». Chaque collaborateur s'est également vu remettre une brochure présentant les nouveaux bureaux et la nouvelle organisation.

La communication interne a évolué avec l'utilisation d'écrans informatifs situés aux quatre coins du plateau et dans l'espace de détente.

Il est également proposé aux collaborateurs depuis début 2013 des rendez-vous thématiques autour de certains métiers du Consortium.

Parallèlement des moments conviviaux et de cohésion permettent de rassembler les collaborateurs tels que le barbecue dans l'arène, une invitation à suivre le quart de final de la Coupe de Monde au bar des loges, une photo sur la scène d'Urban Peace.

De plus les collaborateurs ont pu avoir l'occasion de faire connaissance et d'échanger avec des sportifs de haut niveau tels que Bacary Sagna et Thierry Omeyer, parrains d'associations partenaires du Consortium Stade de France.

La vie d'entreprise est également ponctuée de différentes visites tout au long de l'année (bassin de rétention, associations du territoire).

Le bien-être des collaborateurs et leur fierté d'appartenance à l'entreprise peut se constater à l'aune du fort taux d'engagement des collaborateurs dans des actions bénévoles dans le cadre des partenariats associatifs du CSDF, notamment Proximité et Premiers de Cordées. Plusieurs types d'actions sont ainsi proposés comme le parrainage individuel pour des jeunes en difficultés, ou du bénévolat pour faire pratiquer du sport à des enfants hospitalisés.

Une enquête de satisfaction interne a été menée auprès des collaborateurs via le cabinet Inergie. L'entreprise a reçu 75% de taux de participation.

### 3. Diversité et égalité des chances

L'égalité des chances et la lutte contre toute forme de discrimination continuent à être des valeurs que le Consortium s'attache à déployer par différents biais.

#### 3.1 Campagne de sensibilisation sur la Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé

Depuis le 1er février 2014, le Consortium Stade de France déploie une campagne de communication interne par laquelle la Direction des Ressources Humaines informe l'ensemble des collaborateurs du Consortium sur la **RQTH**, dispositif qui permet un accompagnement professionnel et personnel.

Il a été souhaité que chaque collaborateur puisse être personnellement informé pour **mieux appréhender et connaître sa situation vis-à-vis du handicap**, mais également puisse **mieux aborder les différences au sein de son entreprise**.

Pour lancer cette communication interne, 90 élèves du **lycée Jacques Brel de la Courneuve** ont accompagné le Consortium courant 2013, pour travailler ensemble sur le sujet de la RQTH. Plusieurs projets ont été présentés au comité de pilotage, afin de retenir les meilleures idées (création, visuels, slogan etc..).

Le projet de communication retenu a été décliné avec une accroche forte « **Personne ne doit rester sur la touche** » accompagnée d'un visuel réalisé dans l'arène avec la participation de trois collaborateurs de l'entreprise. Les phases de conception et d'impression des documents, ont été confiées à l'agence de communication **Nouvelle Cour**, implantée également à la Courneuve.



#### NOUVELLE COUR

Nouvelle Cour est une agence conseil de communication sous forme associative basée à la Courneuve. Elle propose aux jeunes diplômés du BTS Communication du lycée Jacques Brel de la Courneuve, après sélection, l'opportunité d'une expérience de 18 à 24 mois encadrée par un sénior : l'idée est que cette agence serve de **tremplin pour mettre le pied à l'étrier aux diplômés de ce BTS** qui sont trop souvent discriminés à l'embauche, du fait de leur origine, de leur nom ou de leur couleur. Ainsi elle leur offre la première expérience professionnelle qui leur fait défaut.

Les principaux clients de l'agence sont TF1, SNCF, SFR, Mairie de Paris, Colas ...

### 3.2 Partenariat avec l'Association Premiers de Cordée

La sensibilisation au handicap, au travers du soutien à l'association **Premiers de Cordée** représente un engagement fort, qui a pris une ampleur particulière en 2013 et 2014 avec la signature d'une nouvelle convention pour 3 ans (2014-2016) en mars 2014 :

#### **Parrainage des collaborateurs :**

- chaque mois, plusieurs collaborateurs bénévoles accompagnent les animateurs de Premiers de Cordée à l'hôpital Robert Debré dans le cadre de l'action « **Sport à l'hôpital** », donnant à découvrir aux enfants hospitalisés un nouveau sport (rugby, athlétisme, escrime..)

- du 27 au 31 mai 2013, à l'occasion de la **9ème semaine du Sport à l'Hôpital** (temps fort de l'Association Premiers de Cordée organisé dans huit hôpitaux parisiens), une dizaine de collaborateurs du CSDF se sont proposés pour apporter leur aide chaque après-midi de la semaine. Celle-ci s'est terminée par l'accueil en loge sur la finale de la Coupe de France de Football de **7 enfants de la Clinique Rist** en présence de Bacary Sagna (joueur français, défenseur à Arsenal).

- du 19 au 23 mai 2014, l'opération a été reconduite à l'occasion de la **10ème semaine du Sport à l'Hôpital**. Le mercredi 21 mai, ce sont les enfants des hôpitaux qui sont venus pratiquer le sport au Stade de France dans le cadre d'une journée spéciale intitulée « **Journée Evasion** ».

#### **Offre « Handisport et entreprises » :**

Il s'agit de proposer aux entreprises une **journée de séminaire** ou team building pour leurs collaborateurs autour de la sensibilisation au handicap. La matinée est consacrée à la découverte du cécifoot et du handibasket dans l'enceinte du stade. L'après-midi est dédiée à une visite du stade sur le thème de l'accessibilité et à un debriefing. Une session a été organisée pour l'entreprise immobilière Nacarat le 4 juillet 2014.

#### **Opération « le Handisport fait son show »**

Du 4 juin au 11 juillet 2013 et du 7 au 11 juillet 2014, Premiers de Cordée a organisé des Initiations handisport sur le parvis du Stade. Cette activité proposée gratuitement tous les jours de 11h30 à 14h30 permettait à tous ceux qui le désiraient de découvrir et de pratiquer le handisport : cécifoot (foot pour les non voyants) et handibasket (basket en fauteuils roulants).



Signature de la nouvelle convention



Le Handisport fait son show

### 3.3 Formation « Diversité »

Dans le cadre de l'égalité des chances et de la lutte contre les discriminations, et suite à l'audit Diversité, le Consortium a souhaité organiser une formation « Diversité » pour le plus grand nombre. Comité de direction, managers, collaborateurs, membres du CE et CHSCT y ont participé. Une **trentaine de personnes** ont ainsi suivies cette formation intitulée « **Sensibilisation à la diversité et aux stéréotypes** ». Cette formation portée par Vinci s'insère dans les engagements du groupe à lutter contre toutes les formes de discrimination à l'embauche, dans les relations de travail et dans les évolutions de carrière de ses collaborateurs.

Parallèlement, est apparue en 2013 dans les entretiens annuels d'évaluation la phrase suivante : « Avez-vous entendu parler de la prévention des discriminations et de la promotion de la Diversité dans l'entreprise ? (égalité des chances, handicap, origine, H/F, seniors, etc...)» Près de 70% ont répondu positivement.

Le Consortium poursuit au quotidien la sensibilisation de tous à ces sujets (par le biais notamment du référent diversité). De nouvelles sessions d'informations seront organisées en 2015.

VINCI 

6



## II. La relation avec les prestataires : achats responsables et plan de progrès

La part des dépenses couvertes par le service achats était en 2013 de **76%**.

Parmi les nombreux marchés que les équipes du Consortium ont à traiter, certains sont plus stratégiques, présentent plus de risques, d'autres seront plus visibles et au contact de nos clients. Parmi ces derniers la décoration florale doit être l'expression visible de notre démarche globale de progrès.

Ainsi, dans le cadre de sa démarche Achats, le Consortium Stade de France a lancé un appel d'offres sur le marché "Compositions Florales". Il a été épaulé par la Société Afnor Solutions Achats qui a produit un questionnaire Métier servant au choix de ces fournisseurs. Cet appel d'offres a abouti au référencement de deux sociétés : "Un peu, Beaucoup" et "360 degrés by flower".

Une fois retenus, ces prestataires ont travaillé avec la Direction Développement Durable et Amélioration Continue afin de définir un mode de reporting reprenant notamment le cycle de vie des produits (provenance...). Après une première phase d'analyse, des plans de progrès seront proposés aux fournisseurs afin de limiter au mieux les impacts environnementaux et sociétaux liés à cette activité.

### Rapport d'opération

15/10/13 - Heure d'intervention : 9h 30 - 12 h

**STADEFRANCE**

Le Stade de France est très heureux de vous offrir ce motif floral boisé.

Une écorce de bouleau enveloppant cette composition végétalisée de roses branchues aux couleurs raffinées et éclatées sous le soleil d'une ferme labellisée Fairtrade au sud du Kenya, d'une branche de pin, de bogues de châtaignes, de mousse et de lichen glanés autour du bois de Souville dans les Yvelines ; cet ensemble unissant quelques végétaux communs des deux pays se rencontrant ce soir.

En utilisant ces essences, le Stade de France et "Un peu, beaucoup..." poursuivent leur action engagée dans le développement durable.

Nous vous souhaitons une excellente soirée!

**UN PEU, BEAUCOUP**  
ORFÈVRE FLORISTE PARIS

86 RUE PIERRE COZIN - 75003 - PARIS - TEL : +33 (0)1 45 20 06 41 - WEB WWW.UNPEU.BEAUCOUP.COM

	Nombre livré	Nombre repris
Motifs de loge	130	0
Centres de guéridon	10	0
Centres de table	36	0
Motifs de salon	1	1

Pour vous, nous avons voulu réaliser une création végétalisée autour d'un thème fort. Une composition dont tous les éléments visuels sont 100% biodégradables, ceci afin qu'un pays comme la Finlande, très en rapport avec la nature, s'y trouve parfaitement représenté.

En assemblant tous ces éléments, nous espérons avoir conquis l'ensemble de vos clients et collaborateurs.

### MATCH FRANCE / FINLANDE

Nombre d'intervenants : 4    Nombre de véhicules : 1



Centre de table



Motif de salon



Motif de loge

Variétés de fleurs	Provenance de l'élément floral
Roses branchues	Kenya (certif. Max Havelaar)
Pin	Yvelines
Châtaignes	Yvelines
Bouleau	Yvelines
Mousse	Yvelines
<b>Carte d'information clientèle</b>	
Papier OLIN	Certification FSC 100% PCF

*Un exemple du reporting d'un prestataire*

Fin 2013, le Consortium a lancé un nouvel appel d'offre pour l'offre de restauration du grand public dans le Stade et à ses abords. Pour la première fois, en plus de devoir répondre au traditionnel questionnaire sur leur engagement RSE, les postulants ont dû faire des propositions concrètes en matière de prise en compte du développement durable dans leur prestation au Stade de France.

Cette exigence a permis d'intégrer au contrat signé avec le prestataire retenu de nouvelles clauses :

- engagements du prestataire quant à la gestion de ses **déchets**
- diagnostic environnemental et obligations de **reporting**
- diminution du **gaspillage alimentaire** et redistribution des invendus
- utilisation du système de **gobelets consignés**
- reporting et plan de progrès sur l'origine des produits vers plus de **local** et de **saisonnalité**

Le suivi de ces clauses est effectué via un **comité de pilotage**.

Le prestataire a également signé la « **Charte déchets** » du Consortium.

**Partenariat Eurest / Le Chaînon manquant**




Depuis les concerts d'Indochine, fin juin 2014, Eurest redistribue ses invendus (sandwiches, muffins, etc...) à des Associations via le Chaînon manquant (entreprise d'économie sociale et solidaire travaillant aussi pour Roland Garros ) après chaque manifestation.

Indicateurs Achats	2011	2012	2013
<b>IDD2.1.2a : Taux de couverture du service achats</b> CA achats sur les marchés traités dans l'année de référence traités par le service achats + CA marchés récurrents traités antérieurement pour lesquels le contrat est toujours actif sur total du CA achats CSDF	53%	63%	<b>76%</b>
<b>IDD2.1.1a : Taux achats responsables</b> CA "achats responsables" effectués sur l'année de référence + CA des marchés ayant fait l'objet d'un achat responsable sur les années antérieures dont le contrat court toujours sur l'année de référence, sur CA total traité par le service Achats	81%	81%	<b>83%</b>
<b>IDD2.1.2a : CA achats secteur protégé et adapté</b> CA achats réalisé avec des prestataires du secteur protégé et adapté (ESAT et EA) et ceux du secteur de l'insertion (EI)	9 154 €	9 554 €	<b>10 949 €</b>



## I. Développement économique et social

1. Participation à l'emploi du département de Seine St Denis : part des personnels du 93 travaillant pour les prestataires du CSDF en et hors événement (au regard des articles 1-3-3 et 1-3-4 de l'annexe 11 du contrat de Concession).

### Effectifs prestataires hors événements

Saison 2012/2013

Mois	Données	MAINTENANCE	NETTOYAGE	RESTAURATION	SECURITE	ACCUEIL	Total général
juil-12	Total Effectif	24	16	16	41	4	101
	Compris effectif 93	6	8	2	32	0	48
août-12	Total Effectif	24	16	16	43	4	103
	Compris effectif 93	6	8	2	32	0	48
sept-12	Total Effectif	24	16	16	38	4	98
	Compris effectif 93	6	8	2	28	0	44
oct-12	Total Effectif	24	16	16	38	4	98
	Compris effectif 93	7	8	2	28	0	45
nov-12	Total Effectif	24	16	15	39	4	98
	Compris effectif 93	7	8	2	30	0	47
déc-12	Total Effectif	24	16	15	38	4	97
	Compris effectif 93	7	8	2	28	0	45
janv-13	Total Effectif	24	16	16	40	4	100
	Compris effectif 93	7	8	2	30	0	47
févr-13	Total Effectif	24	16	16	38	4	98
	Compris effectif 93	7	8	3	28	0	46
mars-13	Total Effectif	24	16	16	38	4	98
	Compris effectif 93	7	8	3	28	0	46
avr-13	Total Effectif	24	16	23	38	4	105
	Compris effectif 93	7	8	3	28	0	46
mai-13	Total Effectif	24	16	23	41	4	108
	Compris effectif 93	6	8	3	31	0	48
juin-13	Total Effectif	24	16	23	38	4	105
	Compris effectif 93	6	8	3	28	0	45

**ACCUEIL** : ELIOR SERVICES ;

**MAINTENANCE** : COFELY ; EXPRESS GAZON ; ELIOR SERVICES ; THYSSEN ; LUMINAX ; BY ENERGIES ET SERVICES

**NETTOYAGE** : ONET

**RESTAURATION** : EUREST ; LENOTRE

**SECURITE** : GEST'M SPORT

**VENTE / CONSEIL** : néant

**Effectifs prestataires hors événements**  
**Saison 2013/2014**

Mois	Données	ACCUEIL	MAINTENANCE	NETTOYAGE	RESTAURATION	SECURITE	Total général
1-juil.	Somme de Effectif du 93	0	2	24	3	31	60
	Somme de Tot. Effectif	4	26	30	15	45	120
1-août	Somme de Effectif du 93	0	2	24	3	31	60
	Somme de Tot. Effectif	4	26	30	15	45	120
1-sept.	Somme de Effectif du 93	0	2	25	3	29	59
	Somme de Tot. Effectif	4	27	31	15	43	120
1-oct.	Somme de Effectif du 93	0	2	25	3	28	58
	Somme de Tot. Effectif	4	27	31	16	42	120
1-nov.	Somme de Effectif du 93	0	2	27	3	29	61
	Somme de Tot. Effectif	4	28	33	16	43	124
1-déc.	Somme de Effectif du 93	0	2	27	3	29	61
	Somme de Tot. Effectif	4	25	33	16	43	121
1-févr.	Somme de Effectif du 93	0	4	54	7	58	123
	Somme de Tot. Effectif	8	53	66	33	86	246
1-mars	Somme de Effectif du 93	0	2	27	4	29	62
	Somme de Tot. Effectif	4	28	33	17	43	125
1-avr.	Somme de Effectif du 93	0	2	27	4	29	62
	Somme de Tot. Effectif	4	27	33	17	43	124
1-mai	Somme de Effectif du 93	0	2	27	4	29	62
	Somme de Tot. Effectif	4	29	32	17	43	125
1-juin	Somme de Effectif du 93	0	2	27	4	29	62
	Somme de Tot. Effectif	4	29	32	17	43	125
<b>Moyennes</b>		4	30	35	18	47	<b>134</b>
<b>Compris Effectifs "93"</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>66</b>

<b>ACCUEIL</b>	: CITY ONE EVENTS ; FMC ; MAHOLA
<b>MAINTENANCE</b>	: 1 00 LIMITES ; 2B MENUISERIE ; BY ENERGIES & SCES ; COFELY ; EXPRESS GAZON ; FMC ; LUXMAX ; SYSOCO ; THYSSENKRUPP
<b>NETTOYAGE</b>	: ONET
<b>RESTAURATION</b>	: D ALLOYAU ; EUREST ; RAYNIER MARCHETTI ; SAINT CLAIR
<b>SECURITE</b>	: ACA SECURITE ; ALES EVENTS ; GEST'N SPORT ; JM SECURITE ; MELPOMEN ; SGPS ; STAND'UP
<b>VENTE / CONSEIL</b>	: AJILON EVENTS ; EUROPE CONCESSIONS

## Effectifs prestataires sur les événements

Saison 2012/2013

Evénements	Données	ACCUEIL	MAINTENANC	NETTOYAGE	RESTAURATIO	SECURITE	VENTE / CONSEIL	Total
ATHLETISME - Meeting AREVA	Total Effectif	177	36	66	320	714		1313
	Compris Effectif 93	24	6	45	67	348		490
CONCERT - Bruce Springteen	Total Effectif	149	108	79	522	756	41	1655
	Compris Effectif 93	40	4	58	92	260	6	460
CONCERT - Coldplay	Total Effectif	172	26	70	514	735	44	1561
	Compris Effectif 93	22	4	48	112	204	6	396
CONCERT - Dépêche Mode	Total Effectif	153	106	83	502	751	44	1639
	Compris Effectif 93	42	4	61	83	323	6	519
CONCERT - Lady Gaga	Total Effectif	177	27	65	462	757	51	1539
	Compris Effectif 93	28	4	44	81	261	6	424
CONCERT - Madonna	Total Effectif	183	26	74	528	746	50	1607
	Compris Effectif 93	28	4	50	98	243	6	429
CONCERT - Muse 1	Total Effectif	179	107	139	466	725	46	1662
	Compris Effectif 93	49	4	89	83	343	6	574
CONCERT - Muse 2	Total Effectif	155	106	140	431	675	45	1552
	Compris Effectif 93	46	4	88	82	341	6	567
CONCERT - Rihanna	Total Effectif	154	28	93	497	808	41	1621
	Compris Effectif 93	41	4	68	86	341	6	546
FOOTBALL - Coupe de France	Total Effectif	311	43	74	584	907	14	1933
	Compris Effectif 93	68	11	62	94	340	1	576
FOOTBALL - Coupe de la Ligue	Total Effectif	341	52	142	711	952	28	2226
	Compris Effectif 93	80	14	86	97	263	0	540
FOOTBALL - France / Allemagne	Total Effectif	225	45	69	534	776		1649
	Compris Effectif 93	51	12	54	87	231		435
FOOTBALL - France / Biélorussie	Total Effectif	182	43	73	497	857	12	1664
	Compris Effectif 93	33	12	53	85	389	1	573
FOOTBALL - France / Espagne	Total Effectif	408	44	72	772	931		2227
	Compris Effectif 93	71	12	57	89	315		544
FOOTBALL - France / Géorgie	Total Effectif	213	45	79	448	884		1669
	Compris Effectif 93	47	12	55	78	290		482
FOOTBALL - France / Japon	Total Effectif	229	44	66	419	843		1601
	Compris Effectif 93	41	12	47	78	346		524
RUGBY - Finale Top 14	Total Effectif	313	49	182	779	635	14	1972
	Compris Effectif 93	71	14	112	102	160	1	460
RUGBY - France / Australie	Total Effectif	204	42	76	660	529	18	1529
	Compris Effectif 93	36	11	53	105	112	1	318
RUGBY - France / Ecosse	Total Effectif	286	44	72	787	624	20	1833
	Compris Effectif 93	52	11	58	82	144	0	347
RUGBY - France / Galles	Total Effectif	317	44	78	839	626	24	1928
	Compris Effectif 93	45	12	59	102	182	0	400
RUGBY - France / Samoa	Total Effectif	140	42	64	499	473	20	1238
	Compris Effectif 93	32	12	48	67	123	0	282
RUGBY - Racing / Munster	Total Effectif	162	41	104	369	203	13	892
	Compris Effectif 93	37	11	69	64	57	0	238
RUGBY - Racing / Stade Français	Total Effectif	187	41	59	405	259		951
	Compris Effectif 93	38	11	43	64	90		246
RUGBY - Racing / Toulouse	Total Effectif	172	43	60	373	305		953
	Compris Effectif 93	38	11	48	58	78		233
RUGBY - Stade Français / Clermont	Total Effectif	142	42	56	350	639	20	1249
	Compris Effectif 93	31	12	45	60	151	0	299
RUGBY - Stade Français / Racing	Total Effectif	129	41	151	353	624	18	1316
	Compris Effectif 93	37	11	90	48	136	0	322
RUGBY - Stade Français / Toulouse	Total Effectif	177	41	64	397	629		1308
	Compris Effectif 93	35	12	47	62	142		298
<b>Total Total Effectif</b>		<b>5637</b>	<b>1356</b>	<b>2350</b>	<b>14018</b>	<b>18363</b>	<b>563</b>	<b>42287</b>
<b>Total Compris Effectif 93</b>		<b>1163</b>	<b>251</b>	<b>1637</b>	<b>2206</b>	<b>6213</b>	<b>52</b>	<b>11522</b>

**ACCUEIL** : CITY ONE EVENTS ; ELIOR SERVICES ; HOTESSES & GROOMS ; MAHOLA

**MAINTENANCE** : 2B MENUISERIE ; COFELY ; EXPRESS GAZON ; ELIOR SERVICES ; THYSSEN ; MELPOMEN ; BY ENERGIES ET SERVICES ; LUXMAX ; SYSOCO

**NETTOYAGE** : ONET

**RESTAURATION** : EUREST ; LENOTRE ; RAYNIER MARCHETTI ; SAINT CLAIR ; DALLOYAU

**SECURITE** : AOA ; ALES ; MAIN SECURITE ; MAORI ; S3G ; SGPS ; STAND UP ; JM SECURITE ; BYBLOS HUMAN SECURITY ; EUROPEAN MARSHALL SECURITE

**VENTE / CONSEIL** : EUROPE CONCESSION ; AJILON EVENTS

## Effectifs prestataires sur les événements

Saison 2013/2014

Evénements	Données	ACCUEIL	MAINTENANCE	NETTOYAGE	RESTAURATION	SECURITE	MTE / CONS	Total général
ATHLETISME - Meeting AREVA	Total Effectif	168	77	70	270	630	0	1275
	Compris Effectif	41	19	57	50	405	0	572
CONCERT - Eminem	Total Effectif	104	46	88	243	672	26	1173
	Compris Effectif	16	8	62	74	259	6	425
CONCERT - Indochine	Total Effectif	229	116	238	616	1516	100	2815
	Compris Effectif	25	27	152	132	514	23	873
CONCERT - Justin Timberlake	Total Effectif	134	44	82	368	709	12	1343
	Compris Effectif	12	6	55	79	331	3	486
CONCERT - One Direction	Total Effectif	274	88	238	420	1643	104	2773
	Compris Effectif	53	12	148	101	701	21	1036
CONCERT - Roger Waters	Total Effectif	155	46	80	429	743	35	1488
	Compris Effectif	32	6	56	95	364	11	564
CONCERT - Rolling Stones	Total Effectif	177	47	78	623	733	57	1715
	Compris Effectif	15	7	54	92	388	12	568
CONCERT - Urban Peace 3	Total Effectif	91	45	80	183	791	0	1130
	Compris Effectif	7	6	52	44	423	0	532
FOOTBALL - Finale Coupe de France	Total Effectif	139	55	67	549	831	0	1641
	Compris Effectif	15	13	46	91	364	0	529
FOOTBALL - Finale LFP	Total Effectif	270	59	82	706	784	0	1901
	Compris Effectif	69	12	56	104	347	0	588
FOOTBALL - France / Finlande	Total Effectif	235	58	71	492	737	0	1533
	Compris Effectif	39	13	49	86	314	0	501
FOOTBALL - France / Norvège	Total Effectif	170	57	80	454	748	0	1509
	Compris Effectif	15	14	54	86	320	0	489
FOOTBALL - France / Pays Bas	Total Effectif	208	56	71	567	751	0	1653
	Compris Effectif	11	13	47	99	402	0	572
FOOTBALL - France / Ukraine	Total Effectif	262	57	74	646	747	0	1786
	Compris Effectif	43	13	49	102	276	0	483
FOOTBALL - Racing / Stade Français	Total Effectif	208	55	67	310	246	0	886
	Compris Effectif	48	12	46	45	82	0	233
RUGBY - Finale TOP 14	Total Effectif	214	56	80	809	651	24	1834
	Compris Effectif	19	9	77	120	259	1	485
RUGBY - France / Afrique du Sud	Total Effectif	166	56	74	689	671	26	1682
	Compris Effectif	14	12	51	104	224	2	407
RUGBY - France / Angleterre	Total Effectif	218	57	78	743	687	41	1824
	Compris Effectif	15	13	55	104	296	2	485
RUGBY - France / Irlande	Total Effectif	221	57	81	777	638	48	1882
	Compris Effectif	53	12	53	115	201	2	436
RUGBY - France / Italie	Total Effectif	161	55	71	630	669	30	1616
	Compris Effectif	36	12	49	103	279	2	481
RUGBY - France / Nouvelle Zélande	Total Effectif	185	56	77	658	680	26	1682
	Compris Effectif	16	12	56	96	192	2	374
RUGBY - Racing / Toulouse	Total Effectif	134	54	60	259	242	0	749
	Compris Effectif	28	11	43	36	85	0	203
RUGBY - Stade Français / Toulouse	Total Effectif	113	54	64	358	337	24	950
	Compris Effectif	17	13	43	56	138	1	268
<b>Total Effectifs 2013 / 2014</b>	<b>23 événements</b>	<b>4236</b>	<b>1351</b>	<b>2051</b>	<b>11799</b>	<b>16982</b>	<b>553</b>	<b>36972</b>
<b>Compris Effectifs "93"</b>		<b>639</b>	<b>275</b>	<b>1410</b>	<b>2014</b>	<b>7164</b>	<b>88</b>	<b>11590</b>

MAINTENANCE	: BYENERGIES & SCES ; COFELY ; EXPRESS GAZON ; FMC ; LUXMAX ; SYSOCO ; THYSSENKRUPP
NETTOYAGE	: ONET
RESTAURATION	: EUREST ; LE NOTRE
SECURITE	: S3G

## 2. Emploi et insertion professionnelle

En référence à l'article 1.3.2 de l'annexe 11 du contrat de Concession, et dans le cadre global de sa politique RSE, le Consortium Stade de France continue sa politique d'embauche de jeunes en alternance et fait apparaître sur chaque saison sportive :

- 4 contrats dans le domaine du tourisme et de l'accueil
- 4 contrats dans le domaine commercial
- 1 contrat dans domaine de la relation clients
- 1 contrat dans le domaine administration des ventes
- 1 contrat dans le domaine des ressources humaines

En 2013 et 2014, c'est le **lycée Jacques Brel de la Courneuve** qui a bénéficié du nouveau parrainage annuel du CSDF dans le cadre de la Charte Entreprise-Territoire avec Plaine Commune.

Le projet de **Mosaïque de Talents 2013** s'est construit autour d'une campagne de communication interne portée par la direction des ressources humaines du Consortium. Les élèves du BTS Communication, répartis en 9 groupes de travail, ont concouru pour concevoir la communication de cette campagne. La proposition retenue a été réalisée par **l'agence Nouvelle Cour**, également située à la Courneuve.

Le projet de **Mosaïque de Talents 2014** a permis aux élèves de valoriser leurs actions à travers une autre demande concrète du Consortium : **une campagne de communication externe sur les visites du Stade de France** (avec un nouveau positionnement visuel).

**Approche professionnelle, travail en équipe, respect des délais, écoute et travail en mode projet ont ainsi permis aux élèves de travailler en situation réelle professionnelle.** Grâce à Mosaïque de Talents, la confiance a été regagnée par les jeunes étudiants du territoire.



### Un événement de valorisation des filières professionnelles

L'opération Mosaïque de Talents se consacre, depuis treize ans, à la valorisation de l'ensemble des filières professionnelles, **pré et post bac (BTS/DUT/Licence Pro), du territoire de Plaine Commune.**

Cela représente 19 grands domaines de formation (avec différents niveaux) et concerne 21 établissements.

La **valorisation par l'exemple**, tel est le « modus operandi » de Mosaïque de Talents : les jeunes, accompagnés de leur(s) enseignant(s), mettent en valeur leur savoir-faire à travers la concrétisation d'un **projet parrainé par une entreprise.**

### 3. Versement de la taxe d'apprentissage

En 2013, 30% de la taxe d'apprentissage versée par le CSDF était destiné à des institutions du territoire :

- Lycée Jacques Brel (La Courneuve)
- Académie Fratellini (Saint-Denis)
- Proximité (Saint-Denis)

### 4. Travail avec les associations du territoire pour l'insertion

Dans le cadre de la politique RSE du Consortium Stade de France, plusieurs actions sont mises en œuvre afin d'aider et de soutenir le monde associatif avec la participation des collaborateurs. Grâce à ces projets, le CSDF concrétise sa volonté d'être un acteur majeur au sein du territoire dans ces domaines et de participer au développement personnel et professionnel de tout à chacun.

Le Consortium Stade de France soutient **Boxing Beats d'Aubervilliers**, structure associative qui a pour but d'enseigner la boxe, sur le volet social et l'accompagnement professionnel que l'association met en œuvre.

Du parrainage individuel est également proposé aux collaborateurs avec l'association dionysienne **Proximité**. En 2013 et 2014, environ 10 collaborateurs ont accompagné des jeunes en difficulté dans leur parcours professionnel.



En 2013 et 2014, le CSDF a poursuivi son partenariat avec **Diambars** : accueil des 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> sessions du programme Stade Sup'-Stadefrance en mai 2013 (jeunes de Cergy Pontoise) et mai 2014 (jeunes de Villetaneuse). Les élèves ont bénéficié de 10 journées de programme dans l'enceinte du Stade à travers des ateliers pédagogiques liés à l'audiovisuel. Les travaux réalisés ont été restitués lors des sessions de clôture dans l'auditorium du stade.



**Le Consortium Stade de France participe à des réussites professionnelles.**



Les différents engagements du CSDF ont permis à une élève, **filieuse Proximité d'un collaborateur**, mais aussi **étudiante au lycée Jacques Brel à la Courneuve** de trouver un stage au sein de l'association **Premiers de Cordée**.

De réelles synergies se développent avec l'ensemble des associations partenaires.

### 5. Soutien à l'animation sociale du quartier du Stade

En 2013, le Consortium a décidé de soutenir l'association Clinamen qui œuvre pour la réintroduction des pratiques paysannes en ville. Au-delà du côté environnemental, extrêmement important dans une ville très minérale, les actions de Clinamen permettent surtout de **créer du lien social** et une activité pour les enfants dans le **quartier très défavorisé** de Bel Air - Franc Moisin. Accompagnant la ville de St Denis qui a mis à disposition de l'association une parcelle en face du Stade, le CSDF a soutenu financièrement la construction d'une pépinière sur cet espace.



## 6. Partenariats avec les collectivités locales

Sur la période, deux **conventions triennales** majeures avec la Ville de St Denis et Plaine Commune sont en cours.

Avec la **Mairie de St Denis**, il s'agit de consolider une relation existante et d'offrir un cadre clair permettant la pérennisation des relations et l'émergence de nouveaux projets. La convention porte sur les soutiens au Festival de Saint Denis, au Festival des Cultures Urbaines, et à la Voie Royale et la mise à disposition d'espaces et de visites.

L'objectif de la convention avec **Plaine Commune** est la mise à disposition de différents supports promotionnels valorisant la présence de la communauté d'agglomération dans un objectif lié au développement économique et à la promotion du territoire. Le contenu porte sur la billetterie que Plaine Commune achète à la billetterie du Consortium, la mise à disposition de supports de promotion (écrans géants), la mise à disposition d'espaces et de visites.

Le Consortium continue à prendre part aux réflexions sur **l'Agenda 21 de Plaine Commune**.

En avril 2013, il a participé à un atelier de travail sur le diagnostic écologique et le plan d'actions de « **Plaine nature, Plaine de nature** ».

En mars 2014, il a participé à des échanges avec des entreprises du territoire sur les bonnes pratiques et les enjeux respectifs dans le cadre du plan **Trames Vertes et Bleues** présenté par Plaine Commune.



## II. Le dialogue avec les parties prenantes du Stade

### 1. Les relations avec les riverains

Le dialogue avec les associations représentatives des riverains du Stade de France se poursuit au travers **d'échanges quotidiens**, un accès à la hotline en évènement, des retours d'expérience de la part des riverains sur le déroulement de tous les évènements et des rencontres régulières entre les associations de riverains, les équipes opérationnelles ou la Direction Générale sur leurs problématiques en et hors évènement.

Le 12 février 2013 et le 04 février 2014, **l'Union de l'Association des Riverains a organisé son Assemblée Générale** annuelle dans l'Auditorium du Stade, en présence des personnalités institutionnelles du territoire. L'édition 2014 fut marquée par l'annonce du changement de présidence, jusqu'à présent tenue par Roland Legros depuis la création de l'Union.



*L'assemblée générale 2014 s'est tenue en présence de représentants du CSDF (Henry de La Monneraye, Frédéric Souplet) et de nombreuses personnalités locales : Mathieu Hanotin, Patrick Braouezec, Francis Dubrac, Jean-Paul Jallot*

## Fête des Riverains sur la pelouse

Après le succès du nouveau format de la Fête des Riverains en 2013 (après midi autour d'un goûter géant et de nombreuses animations), l'édition 2014 fut axée sur la même thématique. Malgré des conditions climatiques bien moins optimales, **1 000 participants** furent accueillis, faisant de cet évènement un RDV annuel incontournable et apprécié des habitants.



## Conférence-débat

Enfin, après la conférence sur la musique amplifiée en 2012, le Consortium a accompagné l'Union des associations de riverains dans la réalisation d'une **nouvelle conférence axée sur le Stade et la Foule** (« Quand le public devient foule ») qui s'est tenue dans l'auditorium le 22 octobre 2013.

Une table ronde réunissait des experts sur le sujet, comme Alain Didier-Weil, psychanalyste, Paul Diestchy, historien, Yvan Hinnemann, organisateur d'événements, Jean-Paul Jallot de la Préfecture de Police de Paris et Olivier Le Noé, sociologue.



## 2. L'Association des Parrains du Stade de France

Outre la co-organisation du pique-nique des Riverains, les Parrains ont organisé en 2013 et 2014 leur **Assemblée Générale** dans un salon du Stade. A l'invitation du Consortium Stade de France, les adhérents présents ont assisté à un match de rugby du TOP 14.



## 3. Le Comité Consultatif des utilisateurs du Stade de France

L'édition 2014 s'est tenue le **17 janvier** en présence de représentants de l'Etat, de Plaine Commune et des villes, de la Préfecture, la Police, les pompiers et les équipes médicales, des transporteurs, des principaux clients du CSDF (fédérations, clubs, producteurs), des associations de riverains du Stade de France et des commerçants du quartier.

Les équipes du Consortium ont présenté l'activité du Stade et de l'exploitation du bâtiment sur l'année passée en présence du Comité de Management. Le thème de cette édition était : **2014-2025, la nouvelle donne au Stade de France.**



Le **Comité Consultatif**, qui se tient chaque année, présente aux différentes parties prenantes du Stade, le bilan de son activité et de la gestion de son patrimoine ainsi que les perspectives pour l'année à venir.

Sont invités des représentants de l'Etat, de Plaine Commune et des villes, de la Préfecture, la Police, les pompiers et les équipes médicales, des transporteurs, des principaux clients du CSDF (fédérations, clubs, producteurs), des associations de riverains du Stade de France et des commerçants du quartier.

**Ordre du jour du Comité Consultatif**  
**17 janvier 2014**

**Introduction : "2014-2025 : CSDF, la nouvelle donne"**

**I. L'entreprise Consortium Stade de France**

1. La nouvelle identité visuelle
2. L'offre commerciale entreprises
3. Le parcours client grand public
4. La valorisation immobilière
5. L'Euro 2016

**II. Le bâtiment Stade de France : investissements et exploitation**

1. Les sanitaires (*clients GP*)
2. Les transformations du Panoramique / Le {Club} (*clients VIP*)
3. Le terrain de jeu, la pelouse, le chauffage (*clients organisateurs*)
4. Point sur la gestion des déchets
5. Le Stade et ses riverains

**III. Evénements, services, contenus**

1. Les événements
2. Evénements d'entreprises, salons, visites
3. Présentation du programme « Handisport et Entreprise »  
(avec l'association Premiers de Cordée)

**Conclusion**

**Séance de questions/réponses**



### III. L'animation du site pour tous en dehors des grands événements

#### 1. Expositions dans l'espace muséographique

Le Stade de France a accueilli en 2013 « **Ring** ». Cette exposition réunissait deux séries de photographies de l'artiste N'krumah Lawson Daku qui donnent à voir, à travers des photographies de boxe anglaise amateur, la quête de l'effort physique et la perception du corps en mouvement. La plupart de clichés ont été faits dans le club de boxe **Boxing Beats**, association soutenue par le CSDF.



#### 2. Expositions sur les grilles

Février - Mai 2013 : « **2014, Tous Fans** », réalisée par la Fédération Française de Football. Cette campagne qui a été rythmée autour de l'envie, la passion, la fierté et l'émotion nous montre que l'Equipe de France c'est moi, c'est vous, c'est votre voisin, c'est la France...toute la France.

Juin 2013 : « **Valeurs du Rugby** », proposée par la Société Générale en partenariat avec la Fédération Française de Rugby, elle illustre les valeurs du rugby.

Juin - Septembre 2013 : « **Plaine Commune, Terre de Patrimoine** », 80 clichés qui racontent près de deux siècles de patrimoine du territoire de Plaine Commune.

Juin- Septembre 2014 : « **Plaine Commune, l'Art en places** », 60 clichés qui donnent à voir la rencontre d'artistes et d'habitants du territoire



Seine St Denis Olympique

Tous Fans

Valeurs rugby

Plaine Commune

### 3. Participation à l'activité culturelle du territoire

Soutien au **Festival de Saint-Denis**, en qualité de mécène, qui s'est tenu du 29 mai au 28 juin 2013 et du 3 au 27 juin 2014.

Intégration de visites gratuites du Stade à l'offre du chéquier **Keskisspass**, pass culturel lancé par la Mairie de Saint Denis et permettant aux Dionysiens de 11 à 17 ans d'avoir la possibilité d'aller au cinéma, au théâtre, à des concerts, ateliers et stages.



Enfin, le Consortium continue à prendre part aux réflexions de l'ADAQ (Association pour le Développement et l'Animation du Quartier Stade de France), au travers de la marque Côté Stade pour proposer une offre commerciale et d'animations diversifiée aux habitants et salariés du territoire. Depuis le mois de mai 2014, un programme d'animations gratuites est mis en place par les différentes enseignes pour faire connaître la zone.



### 4. Evènements sportifs

- Avril 2013 et juin 2014 : accueil des **finale de football du district 93**
- Juin-juillet 2013 et 2014 : **initiation gratuite au handisport** (cécifoot et handibasket), 2 fois par semaine à l'heure de la pause déjeuner, sur le parvis du Stade par l'association Premiers de Cordée.
- 20 octobre 2013, 20<sup>ème</sup> édition de la **Voie Royale**.



La Voie Royale



Finales district 93



Initiation handisports

#### IV. L'accessibilité du bâtiment

Le Stade de France se doit d'accueillir **tous les types de public**.

##### **1. Public en situation de handicap**

- 12 septembre 2013 : Réunion de concertation des équipes du Consortium avec les **Associations représentatives des publics en situation de handicap**, la délégation ministérielle à l'accessibilité, la direction de l'équipe du département et la Ville de St Denis, pour bilan (travaux de la phase 1) et perspectives.

- Eté 2014 : refonte des buvettes et mise en accessibilité des guichets pour les personnes en fauteuil roulant

##### **2. Accueil des plus jeunes**

Dans le cadre de la « Semaine du sport à l'hôpital », le Stade a exceptionnellement accueilli les enfants des hôpitaux le mercredi 21 mai 2014. Ils sont venus pratiquer le sport en présence de plusieurs champions et visiter les coulisses du lieu. Cette première « **Journée Evasion** » a rencontré un vif succès, accueillant **près de 1 000 enfants** malades.



Pour fêter les 10 ans de la semaine du Sport à l'hôpital, Premiers de Cordée et le Consortium Stade de France ont décidé d'offrir aux enfants et à leurs familles, une journée exceptionnelle d'animations sportives et de découverte en dehors des structures médicales.

**Une journée au Stade de France pour se changer les idées**, bouger, se dépenser, faire des rencontres et se divertir quelque soit le handicap ou la pathologie! Une grande bouffée d'air aux couleurs du Brésil, une thématique apparue comme évidente à 3 semaines du coup d'envoi de la Coupe du Monde de Football.

La rencontre de champions et la visite des coulisses du stade étaient également au programme.

Les collaborateurs ont pu participer à cette journée en faisant pratiquer du sport aux enfants.

Une belle journée riche en émotions !



En février 2014, le Consortium a également accueilli dans son auditorium des élèves des **écoles primaires de Plaine Commune** pour les sensibiliser à l'art musical. Ainsi, **environ 200 enfants** ont pu assister à 2 concerts « Le tour des babilis » dans le cadre du **festival Métis 2014**.



Le Festival Métis est une initiative de la communauté d'agglomération Plaine Commune et co-produit par le Festival de Saint-Denis depuis 2004. Chaque année, Métis propose sur le territoire de Seine-Saint-Denis et dans la ville de Saint-Denis des concerts de musique du monde, classique et actuelle.

## V. Maîtriser l'impact sur l'environnement

- Partenariat avec la **Ligue de Protection des Oiseaux (LPO)** :

En juillet 2013, le CSDF a signé un partenariat de 3 ans avec la LPO par lequel il devient membre fondateur du club U2B : « **Urbanisme, Bâti et Biodiversité** ». L'objectif de la Convention est également d'échanger les expertises des deux parties afin d'accroître la prise en compte de la biodiversité en ville.

### **Club U2B**

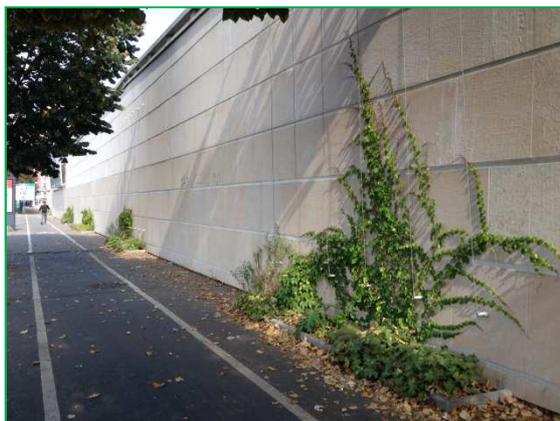
Ce programme part du constat suivant : l'enjeu de la préservation de la biodiversité qualifiée « d'ordinaire » est aussi fort que la biodiversité dite remarquable puisque les espaces de nature ordinaire jouent un rôle essentiel dans la connectivité entre habitats de tailles plus importantes.

Le but du projet est d'engager le secteur du bâtiment dans son ensemble (commanditaire, financeur, constructeur, gestionnaire, utilisateur...) à aller plus loin que l'efficacité énergétique en favorisant l'émergence de nouveaux concepts d'écologie urbaine et d'éco-conception. Les premiers adhérents membres fondateurs sont Bouygues Construction-Elan, Gecina, CEMEX, DHUP, Véolia 2EI et Consortium Stade de France.



- Verdissement du mur en pierre de façade le long de l'avenue du président Wilson

D'avril à août 2013 ont eu lieu les travaux de rénovation et d'intégration de plantes grimpantes sur le mur en pierres de façade le long de l'A1.





## I. Réduction et gestion des déchets

### 1. Une deuxième vie pour les décors des grands spectacles

En décembre 2013, le Consortium a souhaité se défaire des décors et costumes de ses grosses productions : Benhur, Aïda, Carmen, etc... Après consultation de plusieurs entreprises, il a choisi de contracter avec Artstock (qui a également repris le bail du local où le mobilier était entreposé). Ainsi, il a la garantie que ce matériel sera **recyclé ou réutilisé**.

En octobre 2014, de nombreuses pièces avaient déjà été récupérées par, en autres, des collectivités locales (fêtes médiévales), la Comédie de Reims, la série « Joséphine, ange gardien », ...

Des matériaux bruts devraient être envoyés en Afrique via une ONG.

Le Consortium est devenu **adhérent** de cette association sociale et écologique.



*Les décors du Stade de France dans l'entrepôt de Trilport*

**ArtStock**, association créée par des professionnels du spectacle en 2008, **organise une filière de récupération et recyclage des décors en fin de vie**, afin de mettre en place un centre ressource de matériaux, décors et accessoires divers pour les acteurs du spectacle vivant. Les décors et matériels des festivals, opéras, carnivals, théâtres, studios ont un usage limité et sont mis au rebut à la fin des représentations. Une fois ces matériaux récupérés, triés et valorisés, ArtStock les revend à moindre coût à des collectivités, des écoles, des structures et compagnies de spectacle vivant.

Parmi ses adhérents franciliens, ArtStock compte déjà France Télévisions, le Théâtre de l'Odéon Théâtre de l'Europe, le Théâtre des Champs Elysées, l'Opéra Comique et la Maison européenne de la photographie. Le centre de stockage est installé en Seine-et-Marne. A terme, cette plateforme de tri sera constituée d'un espace de stockage, de traitement et d'un atelier de production.



## 2. Les Bouchons d'Amour

### **Le Stade de France soutient Les Bouchons d'amour**



Pour des raisons de sécurité, les bouchons de bouteilles en plastique de 0,5 litre et plus sont retirés aux entrées du Stade. La logique voudrait que le CSDF puisse récupérer ces bouchons au profit d'une association. Cela s'est avéré malheureusement impossible en raison des nombreuses contraintes : règles de sécurité, temps extrêmement réduit de passage aux portes, planning des bénévoles...

Pour compenser cet état de fait, le Consortium s'engage depuis 2010 auprès de l'association Les Bouchons d'Amour à lui verser un don annuel équivalent à l'estimation du nombre de bouchons qui auraient pu être collectés aux portes du Stade et aux buvettes. Cette somme d'argent permet de financer l'achat de matériel médical pour des personnes handicapées, plus particulièrement dans le département de Seine-Saint-Denis.

De son côté, la société Eurest a mis en place en 2014 la collecte à part des bouchons de bouteilles dans ses buvettes pour les remettre ensuite à Bouchons d'amour.

## II. Des actions responsables co-organisées avec les clients organisateurs du CSDF

### 1. Gobelets consignés

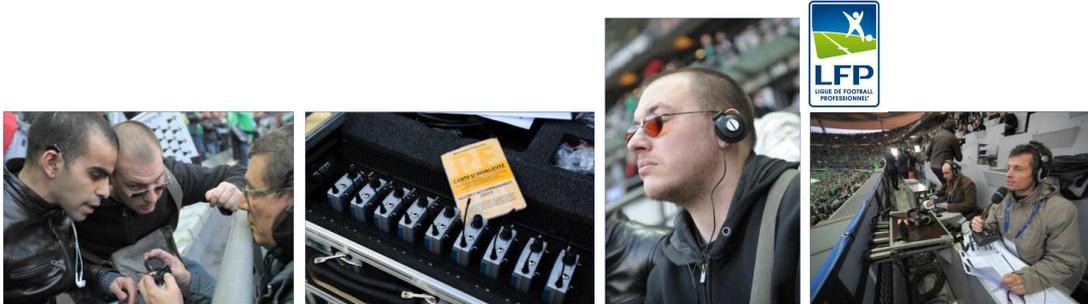
En 2013/2014, pérennisation du système dans toutes les buvettes, à l'intérieur comme à l'extérieur du Stade.



### 2. Audio-description

#### Ligue de Football Professionnelle (LFP)

Le 19 avril 2014, la Ligue de Football Professionnelle et le Stade de France ont reconduit l'opération initiée en 2013. Ainsi une vingtaine de personnes sélectionnées par la **Fédération des Aveugles et Handicapés Visuels de France** ont bénéficié du système imaginé et mis en place par le CSDF. Ce groupe de personnes malvoyantes, doté d'un matériel audio, a pu suivre les animations et le match grâce aux commentaires d'une personne de l'association « En Aparté » et d'un journaliste sportif.



#### Ligue Nationale de Rugby (LNR) et Fédération Française de Rugby (FFR)

En 2013, La Ligue Nationale de rugby, la Fédération française de rugby, le Consortium Stade de France et l'Association des aveugles et handicapés visuels de France (FAF) ont renouvelé la possibilité pour le **public malvoyant** d'assister à la finale du TOP 14 grâce à l'audio-description. Le journaliste Jean-Paul Cazeneuve a commenté ainsi le match et son environnement.

Suite à cette deuxième expérience, la **FFR** a mis en place le dispositif sur les matches de l'équipe de France de la **saison sportive 2013/2014**.



### 3. Compensation carbone

Après les gobelets consignés et l'audio-description, le Consortium a réfléchi à un nouveau dispositif pour rendre les événements qu'il accueille plus responsables. Il s'agit cette fois de donner la possibilité aux spectateurs de réduire l'**impact carbone** des matches.

Grâce à la **Fédération Française de Rugby**, l'opération **Treez** a pu être testée une première fois le 15 mars 2014 sur le match France-Irlande. Ce test ayant été concluant, ce bracelet pourrait devenir un outil d'animation et de prise de parole pour nos partenaires et organisateurs.



**Treez** Made in FRANCE  
**CECI EST UN STADE**  
Avec le Stade de France et l'organisateur de ce match, préservons l'Amazonie.

1 bracelet Treez  
1 Stade\* préservé pendant 1 mois

\*soit une parcelle d'1 hectare, la surface de gazon du Stade de France

[www.treez.fr](http://www.treez.fr)

**Bracelet Treez**

Le temps d'un match de rugby, l'équivalent de près de 2000 pelouses du Stade de France est déforesté dans le monde. C'est sur ce constat-là que le Stade de France, a testé le 15 mars 2014, auprès de ses spectateurs, un **nouveau produit dérivé éco-conçu**. Chaque bracelet vendu équivaut à 64Kg de CO2 compensés, au travers d'un programme de protection de la forêt péruvienne porté par PUR PROJET.

**Chaque bracelet contribue à protéger 1ha pendant 1 mois.**



### **III. Des services et prestations plus responsables**

#### **1. Commande d'une étude sur le gaspillage alimentaire**

En septembre 2013 a été livrée une étude sur le **gaspillage alimentaire** dans les métiers de restauration au Stade de France, le but étant de trouver des solutions pour, d'une part, réduire les quantités gaspillées, d'autre part, pouvoir faire des dons avec le surplus propre à la consommation.

Le résultat de cette étude a servi de base de travail pour les appels d'offre restauration.

#### **2. Refonte des buvettes et engagement DD du prestataire**

Les nouvelles buvettes ont été rendues accessibles pour les personnes en fauteuil roulant grâce à des guichets abaissés.

#### **3. Suite de la dématérialisation de la billetterie**

La dématérialisation de la billetterie se poursuit, notamment en ce qui concerne le public en situation de handicap.

Le 4 mars 2013 a été inauguré le nouveau module de billetterie en ligne destiné aux **personnes en situation de handicap** à l'occasion de l'ouverture à la vente des places pour le Meeting d'Athlétisme AREVA. C'est la première fois en Europe qu'une billetterie de spectacle propose aux personnes en situation de handicap de pouvoir prendre leurs billets **en ligne et sous forme dématérialisée**. Depuis, le service est proposé sur chaque nouvel événement mis en vente par le service de billetterie du Stade de France.

### **IV. Satisfaction des clients du CSDF : nouveaux dispositifs**

#### **1. Clients finaux loges**

Pour recueillir, pour la première fois, l'avis des clients finaux loges sur toutes les étapes de leur parcours lors de leur venue au Stade de France, un questionnaire de satisfaction a été mis en place et mené par BVA suite aux événements France/ Australie (rugby), France/Espagne (football) et le concert de Muse.

Le questionnaire était composé de plusieurs parties portant sur l'arrivée au Stade, l'entrée dans l'enceinte et l'accès aux loges, la loge, la restauration, le départ du Stade et la satisfaction globale.

Les résultats ont apporté les enseignements suivants:

- Les invités, que l'on peut supposer exigeants, témoignent toutefois d'excellents niveaux de satisfaction concernant les prestations proposées par le Stade de France. En effet, au cumulé, 91% des invités sont enthousiastes, et la note de satisfaction globale atteint 8.6 sur 10
- L'accès aux loges, les services proposés et la restauration sont les dimensions les mieux évaluées, la restauration étant l'élément le mieux noté (81% d'enthousiastes avec une note moyenne de 8,6)

- La loge en elle-même est très bien perçue sur l'ensemble des critères avec 75% d'enthousiastes et une note moyenne de 8,3
- L'arrivée et le départ du Stade de France sont les étapes du parcours les moins bien notées

Au global, les points forts et d'optimisation restent inchangés et sont donc conformes à la feuille de route ACCUEIL établie antérieurement et sur laquelle les équipes du Consortium travaillent.

## 2. Spectateurs

Pour recueillir au mieux l'avis des spectateurs sur l'accueil et les services proposés au Stade et ainsi obtenir un baromètre du ressenti de nos usagers sur ces différents sujets, un questionnaire de satisfaction a été mis en place. Ce dernier est envoyé par mail aux spectateurs ayant acheté leurs billets sur [stadefrance.com](http://stadefrance.com) après chaque évènement et est décomposé de la manière suivante :

- une partie sur l'entrée dans le stade et le parcours à la place
- une partie sur l'évaluation des services
- une évaluation de la satisfaction générale
- une partie de commentaires libres

Au regard des résultats de l'année 2013 (10 752 clients ont répondu au questionnaire et exprimé leur avis, ce qui représente un taux de participation de 17%), les 3 chantiers prioritaires à mener étaient les sanitaires, l'offre de restauration et l'organisation en porte pour entrer dans le stade.

Fort de ce constat, plusieurs projets ont été lancés pour répondre à ces attentes :

- **refonte de l'offre de restauration grand public** avec un prestataire unique aux abords du stade et dans le stade
- **tests de barriérage** pour l'organisation aux portes mis en place sur chaque évènement selon les problématiques liées aux différentes typologies d'évènement
- **rénovation des sanitaires** et augmentation du nombre d'équipements (prévu fin 2014)

