

Document complémentaire  
au Rapport RSE 2013-2014 pour la

**Communication sur le Progrès du Pacte  
Mondial de l'ONU (COP)  
de novembre 2015  
du Consortium Stade de France**

période couverte : juillet 2014-juin 2015



Le CSDF poursuit le déploiement de la politique de Développement Durable débutée fin 2009.

**- novembre 2014 et 2015 : publications de la deuxième et la troisième Communication On Progress pour le Global Compact**

*Le Consortium Stade de France soutient les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.*



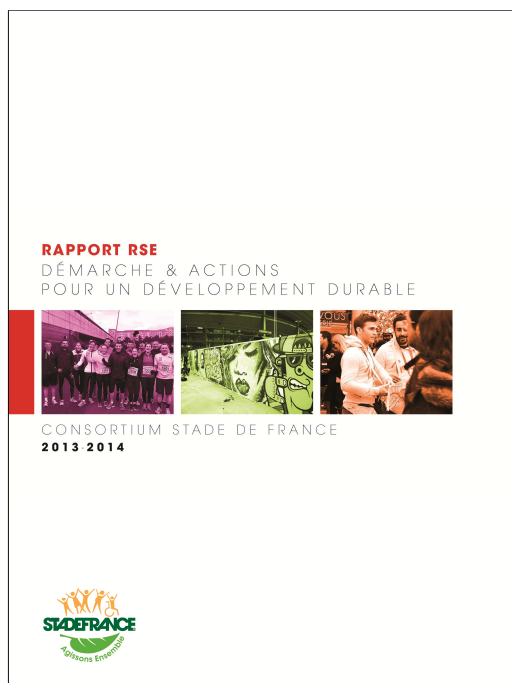
Bien que déjà signataire indirect depuis plusieurs années via ses deux actionnaires, le CSDF a voulu s'engager davantage en adhérant en son nom propre au Pacte Mondial (ou Global Compact), dont elle demande à ses prestataires de respecter les 10 principes dans ses contrats.

Le Consortium est le deuxième acteur du secteur événementiel en France (après La Cité des Congrès de Nantes) à s'être engagé non seulement à respecter ces principes, mais à rendre public chaque année ses résultats et actions lui permettant de progresser en tant qu'entreprise citoyenne, socialement et écologiquement responsable.

**- septembre 2015 : sortie du deuxième rapport RSE du Consortium couvrant les années 2013 et 2014.**

Dans ce deuxième rapport (accessible en ligne pour les déficients visuels), nous avons voulu, une fois encore, **donner la parole à nos parties prenantes** (collaborateurs, responsables associatifs, riverains, représentants de l'économie locale, prestataires,...) pour qu'elles témoignent des efforts faits en commun. **Onze témoignages riches et variés** en constituent ainsi la trame.

Consultable en ligne : <http://stade-de-france.publispeak.com/rapport-rse-2013-2014/>





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

### 1. Employabilité des collaborateurs

Le Consortium poursuit le développement et le maintien des compétences de ses collaborateurs au travers du **plan de formation**, en fonction des enjeux de l'entreprise et des besoins opérationnels. Les besoins de formation sont exprimés par le management général et intermédiaire, ainsi que lors des **entretiens annuels** déployés pour l'ensemble des collaborateurs permanents.

Le Consortium a également proposé, jusqu'à son terme légal, une **offre DIF** (droit individuel à la formation) ouverte sur l'ensemble des métiers, le développement personnel, les langues et l'informatique. L'entreprise est par ailleurs ouverte, dès que possible, à la possibilité pour les collaborateurs d'évoluer professionnellement par le biais de la **mobilité interne et au sein de ses groupes actionnaires**, en fonction des besoins de recrutement et des motivations et compétences de chacun. Le service RH reçoit également les collaborateurs souhaitant des conseils sur des projets type bilan de compétence ou VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Enfin, un suivi spécifique a été mis en place afin **d'accompagner les personnes en CDD** en fin de mission.

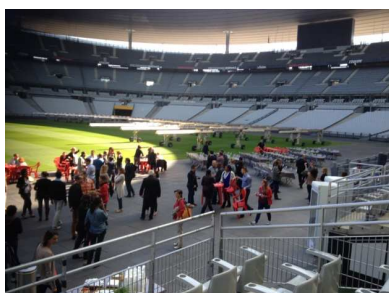
### 2. Bien-être au travail

Des **moments conviviaux** et de cohésion permettent de rassembler les collaborateurs tels que les barbecues dans l'arène, le traditionnel rendez-vous de la galette des rois mais aussi la dégustation en avant-première de l'offre des nouveaux food trucks (restauration en événement pour le grand public) ou des initiations au tir sur le site du GIGN proposées par la direction sécurité-sûreté.

De plus, les collaborateurs ont eu l'occasion de faire connaissance et **d'échanger avec Nathalie Péchalat**, marraine de l'association Premiers de Cordée, lors d'une séance de dédicaces dans les bureaux du CSDF.

Le bien-être des collaborateurs et leur fierté d'appartenance à l'entreprise peut se constater par le **fort taux d'engagement des collaborateurs** dans des actions bénévoles dans le cadre des partenariats du CSDF avec les associations Proximité et Premiers de Cordée. Plusieurs types d'actions sont ainsi proposés comme le **parrainage individuel de jeunes en difficultés**, ou du bénévolat pour **faire pratiquer du sport à des enfants hospitalisés** à l'hôpital Robert Debré à Paris.

On note également une **forte participation aux activités sportives** proposées par le CE et l'Association Sportive des Collaborateurs du Consortium (51 %) dont de nombreuses participations en équipe.



### 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 porter tout au loin de l'année par différents biais :

- rôle du référent diversité
- suite de la «Sensibilisation à la diversité et aux stéréotypes »
- participation à des réunions d'échanges sur la diversité

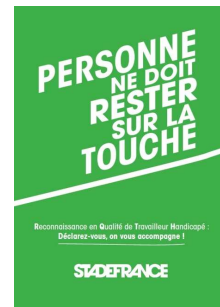


En 2014, **51%** des collaborateurs du CSDF étaient des femmes

---

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

Suite à la campagne de 2014, plusieurs collaborateurs se sont rapprochés du service RH et ont entamé une démarche de déclaration de leur RQTH. En parallèle, des **aménagements de poste** ont été effectués grâce aux conseils d'une ergonome et via le partenariat avec Trajeo'h.



*Prisca, assistante commerciale, a pu bénéficier d'aménagement de son poste de travail sur les conseils d'une ergonome (interview dans le nouveau rapport RSE)*



Trajeo'h conseille les entreprises du groupe VINCI sur leur politique en faveur du handicap et les accompagne dans leurs démarches de maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation d'inaptitude ou en risque de le devenir.

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

Suite du partenariat avec Premiers de Cordée débuté en 2011. Sur 2014/2015, les principales actions furent :

#### Le 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 (judo, boxe, rugby...)
- mercredi 20 mai 2015 : participation d'une dizaine de collaborateurs à la deuxième édition de la « **Journée Evasion** » (voir plus loin)

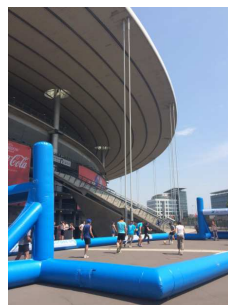
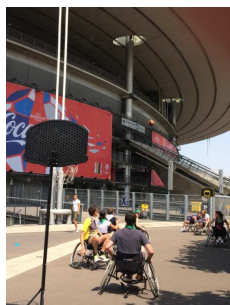
#### Le développement de l'offre « Handisport et entreprises » :

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.

Sur la période, plusieurs sessions ont été organisées :

- pour l'entreprise immobilière Nacarat le 4 juillet 2014
- pour l'AFNOR les 6 et 7 novembre et les 8 et 9 décembre 2014
- pour Vinci Construction le 3 juillet 2015 (70 collaborateurs)

Une journée de sensibilisation a également eu lieu le 20 novembre 2014 au siège social de Vinci.



 **premiers  
de cordée**  
le sport comme dynamique de partage

#### 4. La sensibilisation des collaborateurs au développement durable

D'une manière plus globale, le Consortium poursuit la sensibilisation des salariés au développement durable initiée en 2009, notamment via la **communication interne** : articles dans la newsletter à destination des salariés et actualités développement durable sur les écrans internes du plateau.

La saison 2014/2015 fut marquée par deux temps forts :

- en février 2015, une quinzaine de collaborateurs ont travaillé pendant une demi-journée au choix des focus du prochain **rapport RSE** dans le cadre **d'un atelier participatif**. Ils ont également fait des propositions sur les personnes à interviewer pour ce document.



- En juin 2015, à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable, un **concours photo** a été organisé sur le thème : « **Le DD, le Stade et vous** ». 13 projets portés par 25 collaborateurs ont concouru. Les deux photos gagnantes traitaient du **handicap** et du **recyclage**.

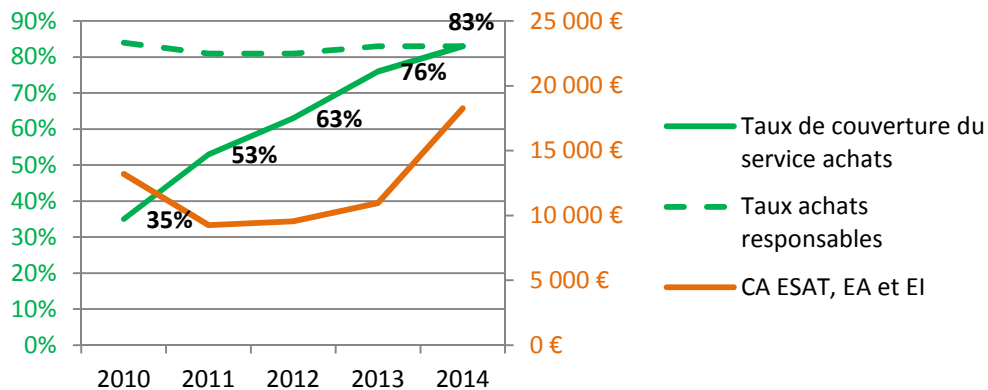


*Les deux photos gagnantes après le vote des collaborateurs*

## II. La relation avec les prestataires : achats responsables

Pour choisir ses prestataires, le Consortium remet en jeu les différents marchés environ tous les trois ans. Les candidats doivent alors répondre à un **questionnaire développement durable** adapté à leur métier, **modes de preuve à l'appui**. Sur certains marchés, des exigences sont également incluses dans le cahier des charges puis transposées en clauses contractuelles ou en plans de progrès.

### Evolution des indicateurs achats depuis 2010



*Taux de couverture : part des dépenses de l'entreprise suivies par le service achats*

*Achats responsables : achats dont l'appel d'offre a fait l'objet d'un questionnaire DD au moins*

### L'achat socio-responsable

En 2014/2015, le Consortium Stade de France a travaillé avec :

- EIREL (entreprise d'insertion) pour un lot du chantier de rénovation de la zone joueurs
- Fastroad (entreprise adaptée) pour la navette menant les collaborateurs aux transports en commun
- Ecocup (entreprise d'insertion) pour le lavage des gobelets réutilisables ayant aussi recours aux services d'un ESAT

*ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail*

*EA : Entreprise Adaptée*

*EI : Entreprise d'Insertion*





Dans le cadre des **travaux** de rénovation de la « **Zone joueurs** » du Stade (vestiaires, couloirs, salle d'échauffement, ...), le CSDF a choisi, lors de l'appel d'offre, de confier un lot à l'entreprise EIREL, membre du groupe SOS. Cette EI (entreprise d'insertion) a réalisé une partie du second œuvre : peinture, faux-plafond, ...



Née il y a 5 ans en Seine-et-Marne, **EIREL** est une entreprise d'insertion dans le second œuvre bâtiment. Sa philosophie est que l'habitat, l'emploi et l'insertion sont des problématiques indissociables. En partenariat avec des bailleurs sociaux, EIREL développe une action originale de suivi de locataires en difficulté qui participent à la rénovation de leur logement. L'enjeu est double : lutter contre l'habitat dégradé et valoriser les personnes afin de déclencher chez elles une dynamique d'insertion.

## L'achat local

Pour chaque appel d'offres, le service achats veille à consulter des entreprises du territoire.

Depuis fin 2012, le service des ressources humaines a décidé de faire appel à **Nouvelle Cour, agence de communication proche du Stade**, pour différents supports de communication interne : livret pour accompagner l'installation des collaborateurs dans leurs nouveaux bureaux, guide d'accueil des nouveaux collaborateurs, affiche et livret de la campagne RQTH.

En 2014/2015, Nouvelle Cour a accompagné le Consortium sur la réalisation d'un atelier participatif sur le **rapport RSE** et a réalisé ce dernier : interviews, graphisme, traduction anglaise, accessibilité pour les déficients visuels...



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 ...





Un stade ouvert et engagé

## I. Développement économique et social

### 1. Démarche globale envers le territoire

#### Troisième Charte entreprise-territoire

Le 13 novembre 2014, le Consortium a renouvelé pour la période 2014-2017, sa **Charte Entreprise-territoire avec Plaine Commune**.

En effet, le CSDF souhaite continuer à être un acteur majeur au sein du territoire, afin de mettre en œuvre sa politique RH et plus particulièrement le volet RSE. L'engagement de l'entreprise, au travers des différentes actions menées dans le cadre de cette convention, en est une application directe et concrète.

Les signataires s'engagent à travailler ensemble sur les thèmes suivants :

- emploi et insertion
- liens école-entreprise-université
- insertion professionnelle des personnes en situation de handicap
- vie des salariés sur le territoire
- ancrage local et développement durable



*Signature de la Charte  
Braouezec et B. Orsel*

#### Etude d'empreinte socio-économique locale du CSDF

Afin de **mesurer l'impact de l'activité du Consortium**, une étude a été commandée par Vinci Concessions au cabinet Utopies. En effet, les retombées socio-économiques d'un projet est un thème de plus en plus abordé dans les appels d'offre. Il s'agissait de tester l'outil « Local Footprint » proposé par le cabinet Utopies sur l'activité du Consortium sur l'année 2013.

**2. 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).

De juillet 2014 à juin 2015, **48% des personnels** travaillant pour les prestataires d'accueil, de maintenance du site, de nettoyage, de restauration et de sécurité, résidait dans le département de **Seine-Saint-Denis**.

**Effectifs prestataires hors événements  
saison 2014/2015**

Mois	Données	MAINTENANCE	NETTOYAGE	RESTAURATION	SECURITE	VENTE / CONSEIL	TOTAL
juil-14	Effectif du 93	4	21	3	38	0	45
	Tot. Effectif	19	28	21	57	1	98
août-14	Effectif du 93	4	21	3	32	0	39
	Tot. Effectif	22	28	21	45	0	88
sept-14	Effectif du 93	4	21	3	70	1	78
	Tot. Effectif	28	28	21	106	4	159
oct-14	Effectif du 93	4	21	3	54	1	62
	Tot. Effectif	22	28	21	83	4	130
nov-14	Effectif du 93	4	21	3	29	1	37
	Tot. Effectif	22	28	21	43	5	91
déc-14	Effectif du 93	4	21	3	39	1	47
	Tot. Effectif	22	28	21	59	3	105
janv-15	Effectif du 93	4	20	3	29	0	36
	Tot. Effectif	22	29	21	43	0	86
févr-15	Effectif du 93	12	20	3	29	2	66
	Tot. Effectif	32	29	21	44	5	131
mars-15	Effectif du 93	12	22	3	47	2	86
	Tot. Effectif	30	29	21	81	4	165
avr-15	Effectif du 93	8	22	3	32	1	66
	Tot. Effectif	27	29	21	58	4	139
mai-15	Effectif du 93	16	23	3	56	2	100
	Tot. Effectif	34	30	23	114	4	205
juin-15	Effectif du 93	16	23	3	49	1	92
	Tot. Effectif	37,5	27	23	76	6	169,5
<b>Moyenne effectifs</b>		<b>26</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>67</b>	<b>3</b>	<b>131</b>
<b>dont issus du "93"</b>		<b>8</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>63</b>

Sur la saison sportive 2014/2015, **30% des contrats** pour l'accueil, la maintenance, le nettoyage, la restauration, la sécurité et la vente et conseil, passés pour un événement l'étaient avec des personnes résidant dans le département de **Seine-Saint-Denis**.

**Effectifs prestataires en événements  
saison 2014/2015**

Événements	Données	ACCUEIL	MAINTENANCE	NETTOYAGE	RESTAURATION	SECURITE	VENTE / CONSEIL	Total
ATHLETISME - Meeting AREVA	Dont Effectif 93	30	27	48	41	240	0	386
	Tot. Effectif	219	88	68	294	516	1	1186
CONCERT - ACDC	Dont Effectif 93	65	55	74	204	763	2	1163
	Tot. Effectif	352	150	88	1308	1429	20	3347
CONCERT - BEYONCE JAY Z	Dont Effectif 93	71	19	152	107	592	7	948
	Tot. Effectif	313	95	238	762	1340	35	2783
CONCERT - PAUL McCartney	Dont Effectif 93	36	39	37	83	308	12	515
	Tot. Effectif	241	32	41	504	710	32	1620
CONCERT - STARS 80	Dont Effectif 93	43	22	37	52	256	18	434
	Tot. Effectif	232	69	44	345	491	46	1227
FOOTBALL - Coupe de France	Dont Effectif 93	63	23	36	114	296	6	538
	Tot. Effectif	303	83	43	717	718	41	1305
FOOTBALL - Coupe de la Ligue	Dont Effectif 93	61	15	36	119	412	4	647
	Tot. Effectif	292	72	43	739	819	43	2008
FOOTBALL - France Belgique	Dont Effectif 93	48	20	37	89	405	4	603
	Tot. Effectif	288	80	41	593	766	40	1808
FOOTBALL - France Brésil	Dont Effectif 93	61	12	36	118	354	10	591
	Tot. Effectif	324	74	43	821	744	53	2059
FOOTBALL - France Espagne	Dont Effectif 93	50	26	52	78	279	4	437
	Tot. Effectif	270	76	73	545	718	9	1631
FOOTBALL - France Portugal	Dont Effectif 93	69	12	51	76	303	4	438
	Tot. Effectif	293	71	73	647	725	8	1817
FOOTBALL - RC LENS PSG	Dont Effectif 93	57	12	73	57	308	1	439
	Tot. Effectif	301	82	51	473	652	13	1572
FOOTBALL RC LENS LILLE	Dont Effectif 93	43	9	68	37	175	1	440
	Tot. Effectif	227	68	52	294	553	3	1197
FOOTBALL RC LENS OM	Dont Effectif 93	48	14	40	68	277	2	441
	Tot. Effectif	243	68	46	450	661	11	1479
RUGBY - France Argentine	Dont Effectif 93	38	8	53	76	177	4	442
	Tot. Effectif	189	62	78	568	558	44	1499
RUGBY - France Australie	Dont Effectif 93	54	12	53	90	205	9	443
	Tot. Effectif	237	70	78	731	602	52	1770
RUGBY - France ECOSSE	Dont Effectif 93	59	32	36	112	231	12	456
	Tot. Effectif	242	113	42	398	621	64	1480
RUGBY - France PAYS DE GALLES	Dont Effectif 93	57	18	36	129	193	11	457
	Tot. Effectif	302	81	42	1004	616	63	2108
RUGBY - TOP 14 Finale	Dont Effectif 93	54	58	37	141	238	9	537
	Tot. Effectif	305	163	41	981	625	47	2162
<b>Total (20 événements)</b>		<b>5173</b>	<b>1657</b>	<b>1225</b>	<b>12174</b>	<b>13864</b>	<b>625</b>	<b>34 718</b>
<b>Total Effectif 93</b>		<b>1019</b>	<b>433</b>	<b>392</b>	<b>1791</b>	<b>6012</b>	<b>120</b>	<b>10 367</b>

ACCUEIL	CITY ONE EVENTS, MAHOLA, SELIO COSTAL
MAINTENANCE	BY ENERGIES & SCES, EXPRESS GARON, THYSENKRUPP, PSV, COPELY, CROIX BLANCHE, SYSSOCO, HEXA, PSV, 188 LIMITES, 2 Duraacierie, ATOUT VERT, FMC, LUXMAX, MAGNUM
NETTOYAGE	ONET, ELIOR
RESTAURATION	BUTARD & EHESCOT, EUREST, LENOIRE, SAINT CLAIR, PERHOD, BAYHIER MARCHETTI, LE DESOUFFEUR, VINS - VINS
SECURITE	CROIX BLANCHE, SSG, MSE, VERITAS, MCS, ISMA, ALES, STAND'UP, BYC S'face alimetalier, OCPB, ARS Localia, GET Hapart, SPS,
VENTE/CONSEIL	ECOCUP Distribution, AULON, FRANCK FOUCHER, FONCTION MEUBLE

### 3. 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 la période les **14 contrats** d'apprentissage et de professionnalisation suivants :

- 5 contrats dans le domaine du tourisme et de l'accueil
- 3 contrats dans le domaine commercial
- 1 contrat dans le domaine de la relation clients
- 1 contrat dans domaine de l'infographie
- 1 contrat dans le domaine administration des ventes
- 1 contrat dans le domaine des ressources humaines
- 1 contrat dans le domaine des services
- 1 contrat dans le domaine des travaux

#### Professionnalisation des jeunes du territoire

En 2014/2015, c'est le **lycée Jacques Brel de la Courneuve** (BTS Communication) qui a bénéficié du parrainage annuel du CSDF dans le cadre de la Charte Entreprise-Territoire avec Plaine Commune. Les élèves ont pu **travailler sur un cas concret** de projet de communication (visuels, thème et animations) pour l'opération Halloween 2015 du service des visites.



Le 14 avril 2015, les restitutions de ce projet ont été présentées par les élèves. Cette année encore, les résultats ont été d'une très grande qualité. Les étudiants ont ainsi pu se mettre en situation réelle professionnelle, tel est bien l'objectif de Mosaïque de Talents.



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**.

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

Dans le cadre de ses partenariats associatifs, le CSDF continue de privilégier le travail avec les associations du territoire. En plus du partenariat avec Premiers de Cordée, il soutient deux projets d'insertion : Proxité et Diambars.

**Proxité** (antenne de Saint-Denis) :

Parrainage par certains collaborateurs de jeunes du territoire pour les aider dans leur parcours professionnel.



**Diambars** :

Accueil du programme Stade'Sup (jeunes en difficulté scolaire) : ateliers multimédia et découverte des métiers du Stade de France. Cette saison, ce sont des élèves du **lycée d'Alembert d'Aubervilliers** qui ont pu s'exercer au multimédia et bénéficier de nombreuses rencontres avec des professionnels, dont les collaborateurs du CSDF. La session de clôture a eu lieu le 12 mai à l'Université Paris Descartes, en présence de **Jimmy Adjovi-Boco et Bernard Lama**.



## 5. Partenariats avec les collectivités locales

Cette saison a vu renouvellement des deux **conventions majeures** qui nous lient avec la Ville de St Denis et Plaine Commune : triennale avec la Mairie de Saint Denis, annuelle avec Plaine Commune.

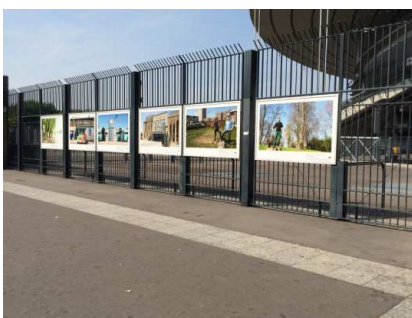
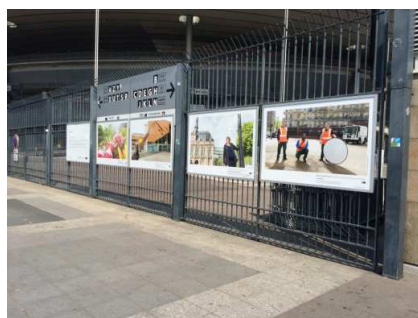
Concernant la **Mairie de Saint Denis**, il s'agit de consolider une relation existante et d'offrir un cadre clair permettant la pérennisation des relations et l'émergence de nouveaux projets. La convention porte sur les soutiens au **Festival de Saint Denis** et à la **Voie Royale**, et la mise à disposition 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 au Consortium, la mise à disposition de supports de promotion (écrans géants, grilles du Stade pour expositions), la mise à disposition d'espaces et de visites mais aussi la participation du Consortium dans le **projet d'éclairage urbain** du parcours client aux abords du Stade.

### Expositions

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

Juin-Septembre 2015 : « **Nous, perso...** », exposition qui mettait en scène des agents de Plaine Commune dans des lieux des 9 villes qui constituent la communauté d'agglomération



« *Nous, perso...* »



## Autres participations

A noter également, l'intégration de visites du Stade gratuites 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.



Le CSDF reste impliqué dans l'**ADAQ** (Association pour le Développement et l'Animation du Quartier Stade de France) et prend part aux réflexions au travers de la marque **Côté Stade** pour proposer une offre commerciale et d'animations diversifiée aux habitants et salariés du territoire. A ce jour, un programme d'animations gratuites hebdomadaires est mis en place par les différentes enseignes pour faire connaître la zone des salariés mais aussi des riverains.



## 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 événement, des retours d'expérience de la part des riverains sur le déroulement de tous les événements et des rencontres régulières entre les associations de riverains, les équipes opérationnelles ou la Direction Générale sur leurs problématiques en et hors événement.

Le 10 février 2015, l'**Assemblée Générale des Riverains du Stade de France** s'est déroulée dans l'Auditorium, en présence de la nouvelle Présidente de l'Union des Associations des Riverains, Madame Victoria Chabran, du Président d'Honneur Monsieur Roland Legros, de Henry de La Monneraye, Directeur Général Délégué du CSDF et de Frédéric Souplet, Directeur Général Adjoint du CSDF.





## 2. La fête des riverains édition 2015

En 2015, plus de 1 200 personnes sont venues partager ce moment convivial dans l'arène du Stade de France.

Les associations de Riverains et les Parrains du Stade de France ont invité les riverains et leurs proches le 12 juillet 2015 de 12h30 à 17h00 sur la pelouse du Stade pour un déjeuner festif et convivial. Le thème de cette année était le jaune et le bleu.

La restauration était cette année proposée sous forme de foodtrucks, ainsi que des stands de crêpes, gaufres et glaces italiennes,... Des animations sportives et diverses initiations étaient organisées : jeux en bois – danses urbaines – accro bungee – toboggan – pétanque – athlétisme,....



Fête des Riverains sur la pelouse

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

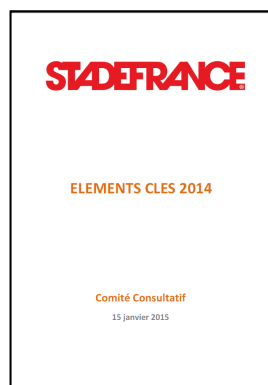
Outre la co-organisation du pique-nique des Riverains, les Parrains ont organisé leur **Assemblée Générale** le 22 mars 2015 dans un salon du Stade. Une centaine de personnes (adhérents et invités) a ensuite été invitée pour un cocktail avant d'assister au match Lens-OM.



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

L'édition 2015 s'est tenue le 15 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 l'exploitation du bâtiment sur l'année passée en présence du Comité de direction et donné les perspectives pour l'année à venir.



**ORDRE DU JOUR**

**Introduction par Alexandra Boutelier et Henry de La Monneraye**

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

1. L'offre commerciale entreprises
2. L'offre commerciale grand public
3. La gestion des flux : les bornes taxis
4. Journée Evasion : accueil des enfants malades avec Premiers de Cordée

**II. Le bâtiment Stade de France**

1. Les travaux réalisés
2. Les travaux en cours
3. La gestion des déchets

**III. Services et contenus**

1. La dynamique commerciale au service de la programmation
2. L'appli mobile du Stade de France
3. La vie du quartier
4. L'opération Treez pour la compensation carbone des événements

**Séance de questions / réponses**



#### IV. Accessibilité à tous

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

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



**En 2014, 2038 personnes à mobilité réduite ont bénéficié d'un accompagnement individualisé sur les événements.**

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

- Juillet 2014 : le programme des visites du Stade a vu son **label « Tourisme et Handicap »** renouvelé pour 5 ans, pour 3 handicaps sur 4.

- 14 novembre 2014 : journée de formation des équipes visites (guides) sur **l'accueil des publics en situation de handicap**.



##### **2. Accueil des enfants malades**

Pour la deuxième année, le Stade de France a accueilli les enfants malades des hôpitaux parisiens. Lors de cette « **Journée Evasion** » organisée par Premiers de Cordée, ce sont **1500** personnes qui ont pu profiter des nombreuses activités sportives et **800** qui ont pu visiter les coulisses du Stade.

Les enfants ont eu aussi l'occasion de rencontrer **18** sportifs de haut niveau, dont Robert Pirès, Franck Lebœuf, Nathalie Péchalat et Muriel Hurtis.

Une **dizaine de collaborateurs** du Consortium est venue aider à l'accueil des enfants tout au long de la journée.





### 3. Sport pour tous

- 26 octobre 2014, 21<sup>ème</sup> édition de la **Voie Royale**. Comme chaque année, la manifestation regroupait un semi-marathon international, un 10 km de niveau international mais aussi un 5km qui a accueilli la Marche Nordique. Des Foulées pour les jeunes, de nombreuses animations, un village-expo partenaires et un village enfants complétaient cette journée festive et colorée.
- 15 juin 2015 : 2ème édition de l'animation « **Le Sport ça me dit** » organisée par Coca-Cola, au Stade de France. 150 jeunes ont visité le Stade et ont pu participer à des animations. Depuis son lancement, plus d'un million de jeunes ont pu bouger et s'amuser grâce à ce programme.
- 21 juin 2015 : pour la 6e année consécutive, les finales de jeunes du **District de Seine-Saint-Denis** (football) se sont déroulées au Stade de France, avec comme nouveauté la finale U13 féminines. Cela représentait au total **6 finales** auxquels ont assisté **3 245 spectateurs**.  
De jeunes footballeurs résidant à proximité du Stade de France ont eu ainsi le grand plaisir de jouer dans l'arène.



### 4. Journées européennes du patrimoine 2014

Comme chaque année, le Stade de France a ouvert ses portes pour accueillir le grand public dans ses coulisses à l'occasion des Journées Européennes du Patrimoine les 20 et 21 septembre 2014. Des **visites gratuites de 45 min** ont été organisées pour découvrir les "incontournables" du Stade (vestiaire, tunnel des joueurs, arrivée des joueurs, arène avec discours sur les travaux réalisés et l'entretien de la pelouse...). Des départs étaient prévus toutes les 30mn, ce qui a permis d'accueillir **1 300 visiteurs** en deux jours.

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

### **1. Urinoirs sans eau**

En 2015, dans le cadre de l'augmentation du nombre de sanitaires, 188 urinoirs sans eau ont été installés, ce qui représente 38% des urinoirs du Stade (500 urinoirs en tout).

**On estime les économies d'eau ainsi réalisées à environ 300 000 litres par an.**



### **2. Favoriser la ré-utilisation**

La centaine de **parapluies oubliés** en consignes depuis plus d'un an ont été donnés à l'association **les petits frères des Pauvres**.

Après avoir été proposés aux collaborateurs du CSDF, des **meubles** inutilisés encore présents dans le Stade ont été donnés à **l'Association des Paralysés de France (APF)**.

De nombreux **objets de merchandising** ne pouvant plus être vendus ont été donnés aux collaborateurs et aux **associations partenaires** du CSDF.

## Recyclage et réutilisation des anciens décors et costumes

En date du mois d'avril 2015, voici, entre autres, ce que sont devenus les décors et costumes des anciennes grandes productions du CSDF :

- La Mairie de Janvry dans l'Essonne a récupéré de nombreux costumes et éléments de décor d'Excalibur pour son **festival médiéval** annuel. Ils ont aussi récupéré des colonnes égyptiennes.
- La Comédie de Reims a récupéré des costumes romains pour un **spectacle**
- Le Château de la Bertichères a récupéré divers costumes pour une **soirée** de leur club de golf.
- La société DEMD Productions a loué les sphinx et autres éléments de décors égyptiens d'Aïda pour un **épisode de « Joséphine, Ange Gardien »**.
- Des plaques de bois et des châssis ont été vendus à des particuliers.
- Différentes **compagnies de théâtre** ont récupéré du matériel de son, des planchers, des châssis, un escalier, des semelles roulantes, des fermes métalliques et des costumes.
- Un designer a récupéré des éléments afin d'aménager un **restaurant** à Marseille
- Des pièces de métal du spectacle Excalibur ont été utilisées par un **artiste** exposé au Palais de Tokyo.

Le Consortium est adhérent de l'association **ArtStock** qui a gagné le trophée « Coup de cœur » des **Trophées de l'Economie Circulaire** « pour l'application de l'économie circulaire au sein de la filière du spectacle vivant et de l'audiovisuel ».

**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.



Sur la saison 2014/2015, **67% des spectateurs se sont rendus au Stade en transports en commun, soit en moyenne 41 582 personnes par événement**





## I. Réduction et gestion des déchets

### 1. Suite du déploiement de la politique de valorisation des déchets du Consortium.



Après l'installation des **poubelles de tri** en août 2014, la période 2014/2015 fut marquée par un nouvel appel d'offre pour la collecte et la valorisation des déchets. Au-delà de la prestation stricte de la collecte des déchets, l'objectif était de trouver un partenaire qui accompagne le CSDF dans la mise en place de solutions pour une **meilleure valorisation des déchets**.

Les équipes achats, techniques et développement durable ont pu visiter les centres de tri des deux dernières entreprises en lisse. C'est finalement Suez Environnement qui a été choisi et garantit que les déchets qui n'ont pu être triés et donc recyclés seront incinérés au **Centre de valorisation énergétique** d'Argenteuil. Cette usine permet chaque année à 130 000 habitants d'être éclairés et 11 500 habitants d'être chauffés. Ce sont ainsi 100 000 barils de pétrole économisés.



*Visites des centres de tri et incinérateur lors de l'appel d'offres pour la collecte et le traitement des déchets*

## 2. 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. Cette somme d'argent permet de financer **l'achat de matériel médical pour des personnes handicapées**. Les 2/3 sont versés dans le département de Seine-Saint-Denis.

A propos du don 2014, extrait de la lettre de remerciement du président des Bouchons d'Amour :

« Cette somme a permis à un habitant de Pantin de pouvoir renouveler son fauteuil électrique. Il attendait depuis deux ans de réunir le montant nécessaire à cet achat. Grace à votre générosité c'est chose faite. Nous lui avons accordé une aide de 1500 € au mois de juillet.

Et aujourd'hui nous venons d'attribuer une aide de 1209,82€ pour l'achat d'un soulève malade et des barres d'appuis afin de rendre la piscine de Drancy plus accessible aux centres de personnes handicapées qui la fréquentent. Nous avons donc utilisé les 500€ qui nous restait du don que vous nous aviez accordé pour 2014 »

En buvette, les bouchons sont gardés et triés à part pour être ensuite remis à Bouchons d'amour.



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

### **1. Actions FFR envers les mal et non voyants**

A l'occasion des rencontres à domicile (France – Ecosse le 07/02/15, France – Pays de Galles le 28/02/15, ainsi que les warm-up France – Ecosse le 05/09/15 et France – Angleterre le 22/08/15), **la FFR et le Stade de France ont poursuivi leur action grâce à un dispositif spécial d'audiodescription** des rencontres dans le Stade, pour rendre les rencontres accessibles aux 20 handicapés visuels invités au Stade par la FFR. La FFR et France Télévisions ont également mis en place un système d'audiodescription TV pour les rencontres du XV de France diffusées sur France 2.

En complément, et pour la première fois, la FFR et l'association Zéro Handicap ont publié un guide du Tournoi des 6 Nations 2015 en langage braille, mais aussi en caractères agrandis et en version audio. Il présente l'histoire, le calendrier et les stades de la compétition, ainsi que le XV de France.

### **2. Système des gobelets consignés**



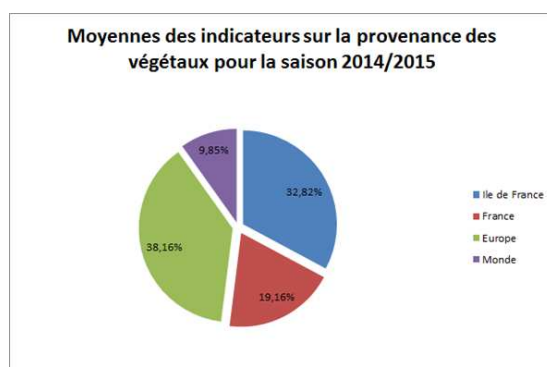
**En 2014, 3,465 tonnes de déchets plastiques évités grâce au système des gobelets consignés**

Le système des gobelets consignés est toujours déployé sur chaque manifestation aussi bien à l'intérieur du Stade que dans les buvettes éphémères situées aux alentours du Stade.

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

### **1. Décorations florales**

Le travail partenarial avec notre prestataire « **Un peu, beaucoup** » sur l'origine des décorations florales dans les zones VIP se poursuit.



## 2. Redistribution des denrées invendues

En 2014, 4 854 **produits alimentaires invendus ont été donnés** après les événements, l'opération ayant commencé en juin 2014. Collectés par l'association **le Chaînon Manquant**, il s'agit principalement de sandwiches (1137), pains viennois (2428), cheeseburgers (485), muffins (402), ... qui n'ont pas été exposés en buvettes. Cela a permis d'apporter une contribution principale à près de **2 000 repas pour les plus démunis**.



*Collecte et distribution des invendus sur le match France-Brésil le 26 mars 2015*



Cette association d'économie sociale et solidaire se propose de devenir **l'intermédiaire entre les professionnels qui jettent leur surplus alimentaire et ceux qui sont dans le besoin.**

En moyenne, à Paris, chacun jette 13,6kg de produits alimentaires encore emballés par an. C'est deux fois plus que la moyenne nationale ! Le Chaînon Manquant propose d'y remédier !

Composée d'une quinzaine de bénévoles, l'association lancée en juin 2014, a déjà créé des **partenariats avec des professionnels de l'alimentation** : restaurateurs, traiteurs et distributeurs, afin de récupérer leur surplus de produits frais et de les transmettre aux associations locales. Cette distribution se fait dans le respect de la chaîne du froid au profit **d'associations caritatives** à proximité. Parmi ces associations bénéficiaires, on compte Aurore, et La Mie de Pain (Le Refuge), mais aussi de plus petites associations de proximité.

## IV. Satisfaction des clients du CSDF

### 1. Les enquêtes satisfaction

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 [stade-france.com](http://stade-france.com) après chaque événement 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 2014 (10 158 clients ont répondu au questionnaire et exprimé leur avis, ce qui représente un taux de participation de 16%) par rapport à l'année 2013, nous sommes sur une participation équivalente.

Trois chantiers prioritaires avaient été identifiés en 2013 : la rénovation des sanitaires, l'offre de restauration et l'organisation en porte pour entrer dans le Stade. Alors que l'offre de restauration et la rénovation des sanitaires sont encore en cours de déploiement, les différents tests de barriérage furent concluants puisque sur 2014 cet item n'est plus un critère d'insatisfaction.

## 2. Le traitement des réclamations et questions sur stadefrance.com



**En 2014, on a compté 5 500 000 visiteurs et 260 000 billets vendus sur stadefrance.com**



**C'est aussi 10 200 requêtes reçues par mail ou courrier de la part des spectateurs et visiteurs**

---

Entre 2013 et 2014, **le nombre de requêtes reçues par e-mails et par courrier a baissé de 44%**. C'est le résultat d'un travail en interne des équipes web/marketing en coordination avec les services de la billetterie et de la sécurité. L'outil de réponse aux clients a été entièrement restructuré et le traitement efficace des réclamations a permis de diminuer progressivement leur nombre et d'augmenter la satisfaction des clients de la billetterie du Consortium.

Annexe :

- CR de la séance des questions/réponses du Comité Consultatif janvier 2015