



EXHIBITGROUP.FR

« La cour de création »

Jouons, soyons inventifs, laissons parler nos imaginations jusqu'à en perdre haleine, inventons ce qui n'existe pas encore, rêvons le changement, fabriquons l'impossible, créons l'improbable. Ensemble...

Pacte mondial des Nations Unies Communication sur le progrès 2016



Rendre éthique notre développement est une volonté ancienne qui accompagne le Groupe depuis sa création. C'est donc naturellement que nous plaçons le développement durable au cœur de notre stratégie.

Ainsi, nous nous engageons fermement, jour après jour, à respecter la qualité de nos offres de biens et services, ainsi qu'à respecter nos engagements responsables envers nos différentes parties prenantes (salariés, clients, fournisseurs, Etat et collectivités locales, associations...)

En effet, notre culture d'entreprise repose sur la satisfaction de nos clients et l'amélioration continue, autant de principes partagés par chacun de nos collaborateurs.

C'est sur cette base qu'EXHIBIT GROUP est certifié ISO 9001 depuis 2003 et ISO 14001 depuis 2014 par le Bureau Veritas.

La réflexion sur notre responsabilité sociétale nous a conduit à co-construire une politique RSE en 2016 sur la base de six points fondamentaux :

- *Créer une communauté solidaire, heureuse et fière (communication, confiance et responsabilisation sont les maîtres mots)*
- *Améliorer sans cesse nos pratiques écoresponsables (pour diminuer notre empreinte environnementale sur l'ensemble du cycle de vie de nos produits)*
- *S'adapter à l'évolution des modes de travail par le développement de l'intelligence collective, l'offre de plans de carrière personnalisés et évolutifs*
- *Développer le capital humain par l'innovation managériale pour renforcer la créativité, l'implication de chacun et révéler les talents*
- *Favoriser notre attractivité pour devenir une entreprise de référence pour nos clients et donner envie aux futurs collaborateurs de travailler avec nous*
- *Développer de bons réseaux pour favoriser le partage de bonnes pratiques dans le cadre de collaborations saines et conformes à nos valeurs*

Nos valeurs et nos actes correspondent aux engagements du Pacte Mondial de l'ONU.

Nous confirmons notre engagement initié le 27 décembre 2012 et mettons-en œuvre dans notre stratégie les 10 principes du Pacte Mondial de l'ONU concernant les droits de l'Homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Nous présentons dans ce rapport les principales actions qui ont fait progresser notre organisation EXHIBIT GROUP pour l'année 2016.

Dans notre logique de responsabilité et de transparence, nous rendrons public ce rapport en le diffusant sur notre site internet pour nos clients et partenaires, ainsi que sur notre Intranet pour nos collaborateurs qui sont tous impliqués dans cette démarche.



Julien Rivaton
CEO EXHIBIT GROUP

EXHIBIT GROUP : *Prendre plaisir à donner du sens aux projets.*

L'histoire d'Exhibit débute en 1991, sous le nom de *Photolabor*, avec une activité centrée sur le tirage de plans. En 2000, son cœur métier évolue vers l'impression numérique grand format. Changement de cap, changement de nom (naissance d'Exhibit) et toujours la même passion, la même énergie.

Comprenant rapidement que de l'alliance viendraient la synergie et la complémentarité, EXHIBIT GROUP est créé en 2005 avec l'arrivée de nouvelles sociétés :

- **FELIX & Co** : leader dans les domaines de la communication et décoration événementielles, institutionnelles et sportives
- **Claerstyle** : fabricant sur-mesure de stands en volume, aménageur d'espaces, concepteur de mobilier et PLV
- **Exhibit Monaco** : spécialiste des clients et institutions monégasques
- **PIXEOLAB** : expert en affichage dynamique et digitalisation de la communication
- **VOLUME AGENCEMENT** : agenceur historique en muséographie



EXHIBIT GROUP compte 4 sites de production (9000m2) pour l'impression, la menuiserie, la serrurerie, la peinture et le stockage. Son implantation commerciale est nationale, renforcée par plus d'une centaine de collaborateurs talentueux et motivés.

Qualité et respect de l'environnement sont des valeurs prioritaires et essentielles partagées par tous au sein du Groupe, guidant les dirigeants dans leurs choix stratégiques et tous les collaborateurs dans leurs actions quotidiennes.

C'est donc en toute logique que le Groupe a mis en place un système de management de la qualité (ISO9001) et un système de management environnemental (ISO14001).

Les valeurs du Groupe sont les suivantes :

- **Implication**
- **Agilité et créativité**
- **Partage et esprit d'équipe**
- **Respect**
- **Humour**

Les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies

Droits de l'homme

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme
2. Veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme

Normes du travail

3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
4. Éliminer toutes formes de travail forcé ou obligatoire
5. Abolir de manière effective le travail des enfants
6. Éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession

Environnement

7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
8. Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Lutte contre la corruption

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes

Droits de l'Homme

Le respect des Droits de l'Homme et de son individualité est un principe faisant partie intégrante de la philosophie d'EXHIBIT GROUP.

En tant qu'entreprise française agissant principalement sur le territoire français, nous cherchons constamment à aller plus loin dans le respect des Droits de l'Homme.

Soucieux du respect de chaque individu, nous souscrivons bien évidemment aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et avons décidé d'offrir la possibilité de s'épanouir à chacun de nos collaborateurs.

Cette démarche d'épanouissement est liée de façon intrinsèque à notre approche en matière d'amélioration continue des conditions de travail.

Axe 1 Management éthique

À travers notre volonté de transformer notre société en une entreprise libérée, **l'humain n'est plus chez nous considéré comme une simple ressource offrant ses compétences contre rémunération mais est perçu comme un individu pouvant participer activement à la vie de l'entreprise.**

Depuis 2014, EXHIBIT GROUP s'est ainsi engagé sur la voie de libération de l'entreprise et, à ce titre, le développement de l'intelligence collective fait aujourd'hui intégralement partie de sa culture d'entreprise.

Afin d'accompagner ces changements, nous continuons d'accompagner nos collaborateurs au quotidien. En 2016, pour l'ensemble des cadres dirigeants, managers et collaborateurs qui le souhaitent, une conférence sur le thème de la Vertu de l'Éthique, par Mike Shanks, a été organisée au siège du Groupe afin que chacun s'approprie pleinement la volonté politique et managériale d'EXHIBIT GROUP.

Au final, se sont 15 personnes du Groupe qui ont assisté à la conférence, soit 8 personnes de plus que l'effectif managérial. Aujourd'hui encore, nous continuons d'accompagner nos responsables afin qu'ils deviennent de véritables « servants leaders », au service de leur équipe.

Continuant sur sa logique de développement éco-construire établie en 2014, la Business Unit Capital Humain continue l'accompagnement de plusieurs services sur la voie de l'autogestion. L'accompagnement nécessaire à la pérennisation de cette démarche est également toujours suivi.

Normes du travail

EXHIBIT GROUP est une PME respectueuse de l'ensemble de la législation française, notamment en matière d'association, d'égalité de rémunération et de conditions de travail. Nous cherchons chaque jour à aller au delà des minimums requis en matière de droit du travail.

La volonté d'EXHIBIT GROUP en matière de Normes du travail est principalement centrée sur l'imbrication des problématiques liées au respect de l'humain, et donc des Droits de l'Homme, dans le milieu de l'entreprise. En sus de ses obligations traditionnelles en matière de sécurité au travail, **le Groupe est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.**

Ainsi en 2016, la Business Unit Capital Humain a fait accompagner un des salariés qui prenait en charge une nouvelle mission tout en se délocalisant afin qu'il s'engage plus facilement dans la voie du succès et de la quiétude. Cet accompagnement s'est formalisé par des séances de coaching afin de l'aider à prendre une posture de dirigeant. L'intérêt étant ici d'apprendre à s'autogérer au mieux.

Axe 1 Santé et sécurité au travail

Prévention des risques sur la santé et qualité de vie au travail

En 2016, nous avons fait réaliser des **mesures des émissions atmosphériques au sein de nos ateliers de production (impression)** afin de nous assurer de la non toxicité des échappements produits par nos machines.

Bien que celles-ci soient revenu conformes, nous avons fait le choix d'investir dans un système d'extraction afin de supprimer la gêne que pouvait ressentir certains de nos salariés face aux odeurs. Nous avons collaboré avec la CARSAT afin de déterminer avec eux le meilleur moyen d'améliorer le confort de nos opérationnels. Suite aux discussions directes entre nos membres du personnel et les représentant de la CARSAT une solution d'aspiration a été mise en place au plus proche du matériel.



Cette volonté d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs ne se limite pas aux seules questions de sécurité. En effet, tant pour les parties administratives que de production, **chacun de nos collaborateurs a été invité à réfléchir communément sur l'aménagement de ses espaces de travail.**

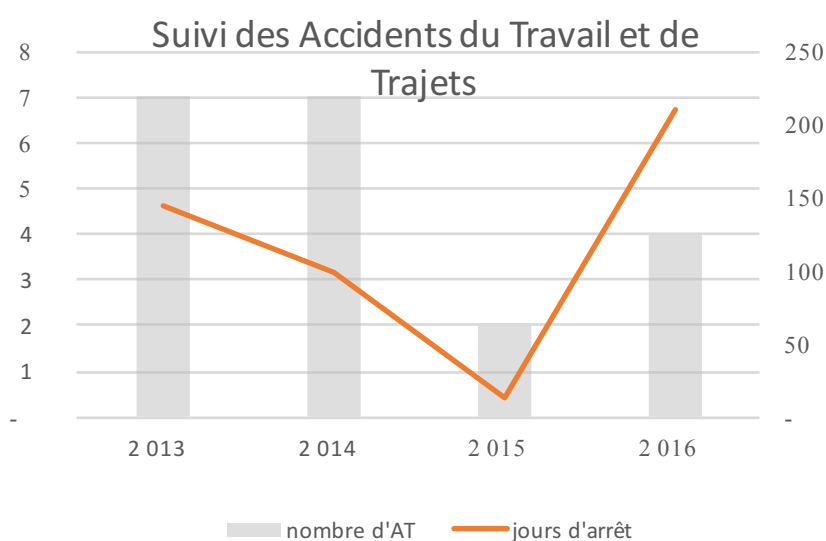
Suite à ces réflexions, des cahiers des charges propres à chaque entité ont pu émerger et être suivis d'applications concrètes. Cette démarche a non seulement permis d'améliorer les conditions de travail de chaque collaborateur à son poste de travail, mais également au sein des parties communes. Celles-ci ont ainsi pu être aménagées de façon à devenir de véritables lieux de rencontre, d'échange et de détente.



Prévention des Risques Professionnels

Concernant le suivi de nos indicateurs de sécurité, nous avons souhaité réaliser, à partir de 2017, des analyses d'accidents de travail plus poussées afin de nous permettre de réduire ce risque au maximum avec pour objectif d'atteindre le 0 accident dans nos enceintes.

Pour l'année 2016 nous avons eu à déplorer 4 accidents de travail, dont 1 de trajet ayant entraîné une incapacité de travail de 140 jours.



Prévention des Risques Psycho-Sociaux

Enfin, nous avons réalisé une **enquête de satisfaction de nos collaborateurs** afin de prévenir les potentiels risques psychosociaux.

Il en est ressorti les éléments suivants :

Au sein de la production d'EXHIBIT GROUP, les RPS les plus sensibles sont l'intensité et le temps de travail, ainsi que les exigences émotionnelles notamment causées par le travail d'urgence et le stress inhérent. Cependant, de manière générale, environ 65% sont satisfaits de leur travail, et 35% très satisfaits.

Au sein du pôle administratif, les RPS les plus sensibles sont l'intensité et le temps de travail, ainsi que les exigences émotionnelles attendues. Cependant, de manière générale, environ 69% sont satisfait de leur travail, 15% très satisfaits, et 15% sont insatisfaits.

Le bien-être de nos collaborateurs est un enjeu essentiel que nous cherchons à améliorer de façon constante. Avec la mise en place d'une logique d'intelligence collective, chacun est responsabilisé et peut participer à la prise de décision pour l'amélioration de ses conditions de travail.

In fine, cette augmentation de l'investissement des collaborateurs au sein de leur lieu de travail a permis de mettre en exergue les capacités de chacun en misant sur leur créativité et leur savoir. Cette responsabilisation, agrémentée d'un accompagnement de la part de l'ensemble de la Direction, a pour objectif de diminuer les conflits internes tout en augmentant le bien-être des salariés.

Un exemple concret : l'ensemble des équipes de poseurs (équipe travaillant en itinérance) ont participé à un **word café** en février 2016. A la suite de cet événement, ils ont établi ensemble une « charte du poseur » regroupant les dix règles essentielles propres à leur métier.

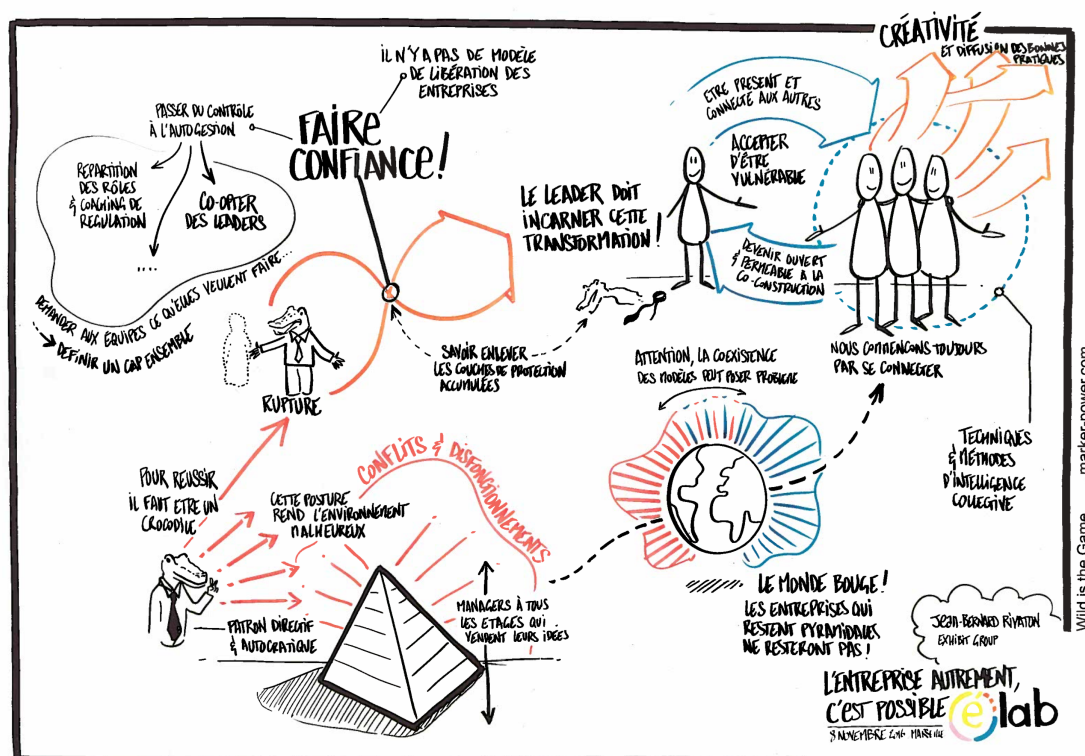
Axe 2 Volonté de devenir une entreprise libérée

Au sein d'EXHIBIT GROUP, nous avons la volonté de mettre l'humain au centre de notre fonctionnement et à ce titre, nous sommes une entreprise en voie de libération.

Pour se faire, un véritable travail de fond et d'organisation a été mis en place dans les années qui ont précédé 2016, initié par le fondateur du Groupe : Jean-Bernard Rivaton.

Fort de cette volonté de changement, l'ensemble de la Direction a été formée à la PNL (Programmation Neurolinguistique) et plus largement à l'Intelligence Collective.

De plus, EXHIBIT GROUP ayant fait le choix de supprimer au maximum les formes de management intermédiaires, c'est l'ensemble des salariés qui est appelé à appréhender le travail en intelligence collective. Face à ce changement, une enquête est lancée en 2017 afin de déterminer le niveau de conscience des enjeux liés aux pratiques de l'Intelligence Collective et les répercussions qu'elles peuvent avoir sur le travail et la perception de chacun.



Travailler en Intelligence Collective

En 2016, Le Groupe s'est agrandi en accueillant une nouvelle filiale : Volume Agencement.

Afin de faciliter son intégration et de nous assurer de la compatibilité de nos différentes valeurs, nous avons organisé un Forum Ouvert avec tous les salariés de la nouvelle filiale. Ce forum a permis à chacun de s'exprimer sur ce qu'il voulait voir changer, comment, et ce qu'il voulait conserver de l'ancienne organisation.

Réunis autour de 11 grands thèmes représentatifs de l'organisation, chacun a pu donner les directives qu'il souhaitait voir appliquer et améliorer. Ainsi, la transition de rachat n'a pas été vécue comme une expérience traumatisante, notamment en termes de culture d'entreprise.

Au sein d'EXHIBIT GROUP, **nous considérons que chacune de nos filiales dispose de son identité propre et qu'elle est une véritable force pour le développement de chacun.** Garder l'individualité de chacune des structures fait partie de la philosophie du Groupe, la holding se faisant fort de les accompagner vers le changement, dans la mise en place de différents process et la favorisation de l'homogénéisation des bonnes pratiques.

Toujours dans cette même volonté de confiance et de reconnaissance de nos collaborateurs, l'année 2016 a permis de mettre à contribution le savoir de nos équipes de poseurs afin qu'ils travaillent ensemble à l'élaboration de leur propre charte. Cette charte regroupe les éléments essentiels en matière de savoir-faire, savoir-être et de sécurité que doit respecter l'équipe.

Axe 3 Aide au travail handicapé

En 2016, nous avons fait former l'ensemble de notre équipe commerciale par la société AKTISEA dont la masse salariale est composé à 90% de personnes handicapées. Cette formation nous a ainsi permis de mieux appréhender les questions de handicap dans le milieu professionnel, tout en contribuant à la pérennisation du business model d'AKTISEA.

Au sein de notre activité, nous nous devons d'accompagner chacun de nos nouveaux collaborateurs handicapés sur sa mission. Nous avons actuellement 3 travailleurs handicapés, dont 2 malentendants pour lesquels nous avons fait réaliser des **vidéos sous-titrées afin d'expliquer chaque aspect de nos différents métiers.**

Le but d'une entreprise, au-delà du fait de générer de la profitabilité, c'est d'avoir un rôle social, en contribuant à l'épanouissement de ses collaborateurs. Mais aussi un rôle sociétal, avec le partage des bonnes pratiques pour contribuer à l'épanouissement du territoire. Son but est en fait de contribuer à la construction d'un monde meilleur dans lequel on veut tous appartenir.



Jean-Bernard Rivaton
FONDATEUR EXHIBIT GROUP

Trophées RSE PACA

Nous cherchons chaque jour à améliorer et valoriser notre démarche RSE. C'est dans ce cadre qu'**EXHIBIT GROUP a remporté en 2016 les trophées RSE PACA de la PME.**

Au-delà de notre démarche qualité et environnementale, c'est notre façon innovante d'appréhender l'humain, et donc l'ensemble de nos collaborateurs, qui a été valorisée.



Préservation de l'environnement

L'environnement est l'une des valeurs prioritaires partagée par tous au sein du Groupe. La politique environnementale a été formalisée dans une « charte environnementale » basée sur 7 engagements fondamentaux :

- **Minimiser les impacts environnementaux** de nos sites de productions, de nos activités et de nos produits.
- **Privilégier des cycles de production plus écologiques** par l'utilisation :
 - ✓ D'encre sans solvants (base UV ou aqueuse)
 - ✓ De supports d'impression souples et rigides conçus dans le souci de limiter au maximum l'impact sur l'environnement
- **Réduire la production de déchets** à la source
- Proposer à nos clients une **solution globale de récupération des supports imprimés** devenus obsolètes afin de garantir leur recyclage ou leur valorisation
- Imaginer des solutions afin de **fabriquer des produits respectueux de l'environnement**
- **Sensibiliser et former l'ensemble de nos collaborateurs** aux bonnes pratiques de protection de l'environnement
- **Promouvoir** auprès de nos clients, fournisseurs et sous-traitants, nos exigences et nos principes environnementaux tout en privilégiant les partenaires engagés dans des démarches similaires

Axe 1 Le renouvellement de notre certification ISO14001 et de notre label Imprim'vert

Imprim'Vert : en 2016, EXHIBIT GROUP a continué sa démarche environnementale en renouvelant sa participation au label.

ISO14001 : l'audit intermédiaire de 2016 a relevé deux non conformités mineures en matière de gestion documentaire.

Nous continuons chaque jour à maîtriser nos déchets, notamment en recherchant des méthodes innovantes pour leur revalorisation.

Axe 2 Sensibilisation

Communication auprès de nos collaborateurs

Afin de sensibiliser nos collaborateurs nous avons pris la décision de profiter de la refonte de notre Newsletter interne pour travailler à l'intégration d'une rubrique RSE reprenant tous les éléments pertinents en matière d'environnement, sécurité et qualité.

Sensibilisation auprès de nos partenaires

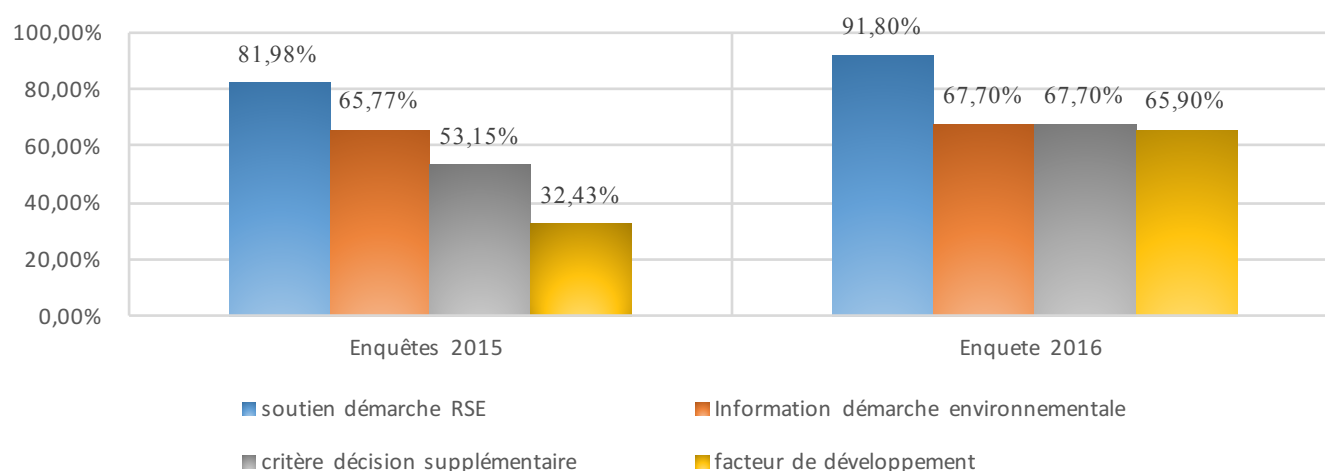
Depuis 2015, nous avons intégré à nos enquêtes de satisfaction une rubrique propre à notre gestion de l'impact environnemental et sa perception par nos partenaires et clients, et plus largement sur l'ensemble de notre démarche RSE.

Il ressort de cette enquête que nous devons travailler davantage à l'information de nos clients sur notre démarche environnementale.

Nous notons cependant une nette progression de nos partenaires dans leur volonté de soutenir notre démarche RSE (près de 92% en 2016 contre près de 82% en 2015).

De même, nous remarquons que nos engagements RSE, matérialisés par nos certifications ISO 9001, ISO 14001, notre label Imprim'Vert et le fait d'avoir remporté les trophées RSE de la PME pour la région PACA en 2016, sont devenus des critères importants comme facteur de développement avec nos différentes parties prenantes.

Démarche Environnementale



Questionnaire de satisfaction envoyé annuellement à nos clients.
133 réponses pour l'années 2016 contre 111 en 2015.

Concomitamment à la réflexion que nous menons sur la gestion de nos déchets (axe 3) nous travaillons actuellement au développement d'une offre plus verte pour nos clients, la difficulté principale venant de la spécificité des déchets que nous produisons et du coût supplémentaire induit.

Axe 3 Gestion de nos déchets

Comme beaucoup d'industriels, EXHIBIT GROUP produit des déchets banaux, mais pouvant également présenter un risque pour la santé et pour l'environnement si ceux-ci ne sont pas gérés convenablement. Notre politique environnementale s'axe par conséquent sur une politique de gestion des déchets très stricte et une recherche permanente de solutions afin de limiter un maximum nos impacts environnementaux.

En 2016, 100% de nos déchets spéciaux ont été pris en charge.

4 types de nos Déchets Industriels Banaux (DIB), représentant nos plus gros volumes de productions, sont pris en charge par des filières de revalorisation et non pas de recyclage. Soit 100% de nos cartons d'emballages, 100% de nos films plastiques, 100% de nos palettes en bois et 100% de notre papier.

En 2016 nous avons lancé une réflexion sur les possibilités de revalorisation de nos bâches PVC et de nos panneaux rigides PVC qui sont actuellement des déchets pris en charge pour recyclage.

Dans notre métier, les éléments produits sont ensuite posés et déposés chez la plupart de nos clients. Lors de la dépose, l'ensemble des éléments sont collecté afin d'être stockés dans nos locaux en vue d'être retraités. Pour l'année 2015, nous avons lancé un partenariat avec nos clients Grands Comptes représentant la majorité de notre production de déchets après pose, afin de créer une filière opérationnelle de gestion des déchets directement sur leurs sites.

Pour l'année 2016 c'est 5 tonnes de bâches PVC qui ont ainsi pu être récupérés directement chez nos clients, pour 20 tonnes de bâches PVC encore récupérées et stockées.

Enfin, nous restons un membre actif de la commission des déchets du club des entreprises de la Zone Industrielle de Carros. A ce titre, nous collaborons avec les autres industriels de ce parc d'activité afin de mettre en place une **filière de gestion des déchets industriels** plus performante.

Axe 4 Maîtrise de l'énergie

Dans le cadre de notre **volonté de maîtrise énergétique** nous réussissons depuis plusieurs années à réduire notre consommation, notamment au sein de nos ateliers qui représentent la plus grosse part de consommation énergétique.

L'augmentation de consommation énergétique en 2015 chez Exhibit est lié à l'achat de nouvelles machines, essentielles à notre développement économique.

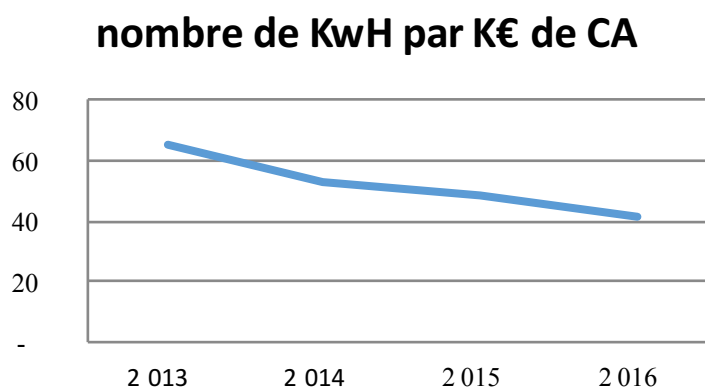
	2013	2014	2015	2016
Exhibit	274 937	284 540	430 478	401 156
Felix	427 756	306 160	216 823	228 869

Au total, l'année 2016 représente 629 MWh consommé, contre 647 MWh en 2015, soit un différentiel de 18 MWh.

Depuis 2013, EXHIBIT GROUP a lancé un programme d'économie d'énergie comprenant:

- La participation au projet STEEEP (Support and Training for an Excellent Energy Efficiency Performance) qui pendra fin en février 2017
- La sensibilisation régulière du personnel
- L'isolation thermique du site de production de Saint-Ouen (FELIX & Co) et le changement de chauffage/climatisation

L'ensemble de ces actions ont permis l'amélioration du confort des personnes et engendré une baisse constante de notre consommation d'énergie.



Enfin, EXHIBIT GROUP s'est doté en 2016 de voitures et de vélos électriques pour les déplacements professionnels.

Lutte contre la corruption

L'éthique dans les affaires fait intégralement partie des grands principes formalisés dans la politique RSE d'EXHIBIT GROUP et s'impose à tous : salariés, direction, fournisseurs, clients, partenaires.

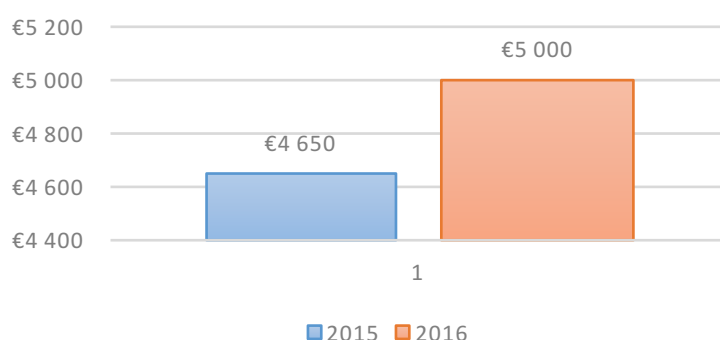
Le respect est l'un des éléments moteurs que le Groupe cherche à insuffler à chacun de ses collaborateurs, tant en interne qu'avec les différentes parties prenantes

Axe 1 Notre politique cadeaux

Depuis décembre 2014, EXHIBIT GROUP a décidé de ne plus offrir de cadeaux de fin d'année à ses clients mais de leur donner la possibilité de partager avec ceux qui en ont le plus besoin.

Chaque année, 50€ sont « offerts » à chacun de nos clients afin qu'ils puissent réaliser un don en leur nom auprès de l'Association Petits Princes.

Dons à l'Association Petits Princes



En 2016, avec une augmentation de 7% des dons ainsi récoltés, 5.000€ ont pu être reversés à l'association, permettant ainsi à la petite Mélina de réaliser son rêve.

VOTRE ENGAGEMENT À NOS CÔTÉS
NOUS PERMET DE FINANCER CHAQUE ANNÉE LE RÊVE D'UN ENFANT
AU TRAVERS DE L'ASSOCIATION PETITS PRINCES.

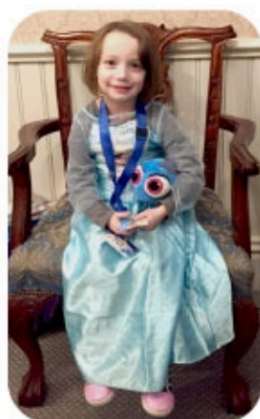
NOUS SOMMES TRÈS FIER DE POUVOIR PORTER CETTE ACTION
ET C'EST GRÂCE À VOUS !





L'Association Petits Princes
remercie Exhibit
pour son soutien

Grâce à vous, des enfants et adolescents gravement malades ont
réalisé leur rêve ! Parmi eux :



Mélina, 5 ans,
Au royaume des princesses !

Comme beaucoup de petites filles de son âge, Mélina est fascinée par le personnage de la Reine des Neiges qu'elle rêve de rencontrer. C'est à Disneyland Paris qu'elle va réaliser son rêve lors de deux jours féériques en invitée privilégiée.

La petite fille originaire du Nord arrive à Marne-la-Vallée revêtue de la belle robe bleue de sa princesse préférée. Accompagnée de ses parents et de son jeune oncle, la petite princesse, qui vient de fêter ses 5 ans, est très enthousiaste à l'idée de passer deux jours dans

l'univers Disney. Ses parents ont gardé le secret sur la rencontre organisée avec la Reine des Neiges, mais Mélina est déjà toute excitée, impatiente de partir à la découverte du parc, coiffée d'un serre-tête Mickey couleur sapin sur lequel elle a jeté son dévolu dès l'arrivée. Parmi les manèges, son préféré est le charmant parcours musical en barque à la découverte des poupées du monde entier « It's a small world » qu'elle pourra refaire plusieurs fois, grâce au badge magique reçu à son arrivée. Mais ce qu'elle apprécie le plus, c'est de croiser les personnages Disney dans les allées du parc. Donald, Minnie, Pluto, Tic et Tac... : tous viennent à la rencontre de la petite fille, ravie de les câliner et fière de leur faire signer son carnet d'autographes.

Quant au moment le plus fort du séjour, c'est sans conteste sa rencontre avec La Reine des Neiges, juste après le spectacle. Dans le petit salon où elle retrouve Anna et Elsa, Mélina se tortille de bonheur, elle s'agite et parle beaucoup pour cacher son émotion, leur fait des bisous et câlins et leur montre ses trésors : la poupée Reine des Neiges et le stylo Olaf qui ne la quittent pas. Le moment est magique ! Puis Mélina et sa famille repartent à la découverte du parc, paré de ses lumineux habits de Noël : sapins scintillants, féériques paysages de neige, parades musicales. Tous profitent à fond de cette parenthèse enchantée dans les somptueux décors pleins de fantaisie et de poésie. Une belle évasion loin du quotidien de la maladie et des souvenirs inoubliables pour éclairer les longues semaines d'hiver.