



WE COMMEET

pour des rencontres plus responsables

RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE
DES ENTREPRISES
RAPPORT 2021-2022



LILLE
GRAND
PALAIS

ZÉNITH
LILLE

CREATE & LIVE

SOMMAIRE



04

D'UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE CERTIFIÉE DÈS 2010 ... À LA FORMALISATION D'UNE VÉRITABLE STRATÉGIE RSE

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

06



08

UNE GOUVERNANCE ENGAGÉE ET RESPONSABLE

RESPONSABILITÉ SOCIALE

14



22

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

30



34

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



ÉDITO

CE 1^{ER} RAPPORT RSE TRADUIT NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU BIEN COMMUN



PHILIPPE BLOND

Directeur Général - Lille Grand Palais - Zénith de Lille



Parmi les événements marquants de 2021/2022, je retiendrais cette date du 30 mai 2022 où Lille Grand Palais - Zénith de Lille a obtenu la certification ISO 20121, norme internationale inscrivant l'événementiel dans une logique de développement durable.

Lille Grand Palais est aujourd'hui le seul site en France à être certifié sur ses 3 activités (spectacles, congrès, exposition) et le Zénith de Lille a été le premier à recevoir cette distinction. Nous en sommes très fiers !

Cette nouvelle étape de la vie de notre entreprise, déjà fortement engagée dans la RSE avec le programme « We Comeet », nous oblige et nous encourage à poursuivre nos efforts. Notre stratégie RSE est aujourd'hui formidablement incarnée et portée par nos équipes. Elle est désormais identifiée et appréciée à sa juste valeur par l'ensemble de nos parties prenantes que nous prenons ici à témoin.

Ce 1^{er} rapport RSE recense en effet près de 30 actions concrètes, initiées, lancées et/ou réalisées au cours de ces deux dernières années. **Il fixe notre ligne directrice pour un futur plus durable et traduit notre engagement en faveur du bien commun.** ”

D'UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE CERTIFIÉE DÈS 2010...

— AUJOURD'HUI, POUR UNE ENTREPRISE COMME LILLE GRAND PALAIS - ZÉNITH DE LILLE, SE DOTER D'UNE STRATÉGIE RSE VOLONTARISTE, C'EST ASSURER SA PÉRENNITÉ ET SE POSITIONNER COMME **UN ACTEUR D'UNE TRANSITION NÉCESSAIRE À L'ÉVOLUTION DE NOTRE MONDE CONTEMPORAIN.**



Dans les faits, notre engagement en faveur du développement durable est bien antérieur puisque **dès 2008 des actions adaptées visant à identifier et limiter nos impacts sont engagées.** Deux ans plus tard, en 2010, l'entreprise était certifiée ISO 14001, norme internationale qui établit les exigences que doit satisfaire un système de management environnemental.
10 ans de travail pour faire évoluer notre démarche de manière participative :

ACTION 1

INSTAURATION D'UNE RESTAURATION RESPONSABLE

Afin de garantir à nos clients la meilleure offre, notre service restauration travaille avec une liste de traiteurs référencés et sélectionnés pour **la qualité de leurs prestations et leur engagement social et environnemental.**

ENGAGEMENTS INTERNES ET DE NOS PARTENAIRES :

- Privilégier les produits locaux, bio, de saison / français et labellisés
- Proposer des offres végétariennes / vegan et diversifiées
- Utiliser des consommables éco-conçus, vaisselle réutilisable et packaging eco-friendly
- Tri sélectif
- Formation du personnel

ET AUSSI...

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE, AGIR CONTRE LA PRÉCARITÉ

Lille Grand Palais - Zénith de Lille a signé un partenariat avec la Croix-Rouge de Lille afin que toutes les denrées alimentaires non vendues soient collectées et redistribuées aux personnes en situation de précarité. Nous agissons en ce sens depuis plusieurs années mais de manière ponctuelle. Avec ce partenariat, nous avons instauré un fonctionnement régulier qui introduit un mode opératoire formalisé entre notre équipe restauration et les bénévoles de l'unité locale de Lille.



ACTION 2

INVESTISSEMENT DANS L'ISOLATION ET LA MODERNISATION DU BÂTIMENT

Portes automatiques, robinets d'eau avec arrêt, déploiement de la GTC, contrat électricité 100% décarbonée ou encore le chantier relamping, initié en 2017, qui présente de nombreux avantages : moins volumineux, plus fiable et moins énergivore. Cet investissement permet à Lille Grand Palais - Zénith de Lille de réduire son empreinte environnementale : **en 2023, le chantier éclairage 100% LED sera achevé.**



ACTION
3

MISE EN PLACE DU TRI ET DE LA VALORISATION DES DÉCHETS



Dans le secteur de l'événementiel, tout est éphémère. **La gestion et la réduction de nos déchets est donc au cœur de nos préoccupations.**

Une procédure de tri est en place depuis 2010 et jusqu'à 40% des déchets triés sont valorisés avec l'aide de nos partenaires **Baudelet Environnement et Elise.**

De nouvelles actions ont été testées et sont venues compléter le processus mis en place : **verre consigné, eco-cup, biodéchets, nouveaux conteneurs ou encore collectes de bouchons et du marc de café.**

ACTION
4

UNE CHARTE DES ÉCOGESTES

Se préoccuper de l'environnement au quotidien, c'est aussi agir au bureau de manière individuelle et collective. **Toute l'équipe de Lille Grand Palais - Zénith s'est engagée à améliorer son empreinte écologique en signant une charte des écogestes,** gage d'un avenir commun et durable, et en adoptant des écogestes simples et faisant appel au bon sens.



... À LA FORMALISATION D'UNE VÉRITABLE STRATÉGIE RSE

— EN 2020, LILLE GRAND PALAIS - ZÉNITH DE LILLE A DONNÉ UNE NOUVELLE IMPULSION À SA **DÉMARCHE D'ENTREPRISE** AVEC LA FORMALISATION D'UN **PROGRAMME RSE BAPTISÉ « WE COMEET »** QUI INSCRIT SON AVENIR ET SES MÉTIERS DANS UNE DYNAMIQUE PLUS VERTUEUSE.

Le nom de notre programme illustre notre volonté de nous réinventer pour aborder l'avenir. La réussite de notre stratégie RSE repose sur la prise en compte des attentes des parties prenantes, internes comme externes. Elle engage la responsabilité de chacun d'adopter les bons comportements et de les encourager.

L'objectif final est de soutenir une démarche de transition dynamique dans un processus d'amélioration continue, portée par l'expertise et l'enthousiasme des équipes.

MÉLISSA
MONTEIRO
Responsable RSE



WE COMEET

- WE** → LES COLLABORATEURS
- CO** → LES PARTIES PRENANTES
- MEET** → DES RENCONTRES PLUS RESPONSABLES

UN PROGRAMME CONSTRUIT
AUTOUR DE 3 AXES :

- **CONTRIBUER** à la dynamique du territoire
- **RÉDUIRE** notre impact environnemental
- **AGIR** en employeur responsable

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

NOS RESSOURCES

FINANCIER & ORGANISATION

- 6 administrateurs / Capital 2 700 000€
- DSP jusqu'au 31/12/2030
- 8 directions / 18 services
- 275 événements
- Certification ISO 20121

HUMAIN

- 79 salariés en CDI
- 42 Femmes/37 Hommes
- 1 référentiel managérial
- 1 accord télétravail

BATIMENT

- 45 000m²
- 4 halls, 3 théâtres, 28 salles de commissions + 1 Zénith
- Electricité 100% décarbonée

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Acteur majeur et singulier du **tourisme d'affaires** et du **spectacle vivant**, Lille Grand Palais a vocation d'**accueillir et d'organiser des événements plus responsables** qui concourent à l'attractivité du territoire et au soutien de toute une filière économique, culturelle et institutionnelle.

NOTRE MISSION

Être **au service du territoire** pour soutenir son développement dans **une voie durable** grâce à **l'accueil et l'organisation d'événements innovants et responsables**.

NOS VALEURS

- COLLECTIF
- EXPERTISE
- CONQUÊTE
- ENGAGEMENT

NOS ENJEUX



EMISSION ENERGIE



DÉCHETS



BIEN-ÊTRE DE NOS SALARIÉS



DIVERSIFICATION
DES ACTIVITÉS ET
DÉVELOPPEMENT DE
NOS PROJETS EVENTS

NOS IMPACTS ET CONTRIBUTION AUX ODD

FINANCIER & ORGANISATION

- CA 23 millions € : 71% MICE, 13% Events, 16% spectacles
- 12 466 h intermittents/15 059 h hôtesse / 17 915 h personnel de service
- 30 chantiers RSE
- 76% de clients satisfaits (4/5 ou 5/5 en note donnée)*

HUMAIN

- EGAPRO: 98/100
- 1516 h formation
- 1480 jours télétravaillés
- 463 098€ intéressement/ participation versés
- Taux de gravité AT : 0,83

BATIMENT

- Moins 11% de consommation d'énergie
- 26,5% de déchets valorisés + 14kg mégots



ECOSYSTÈME

- Tri et valorisation des déchets
- 1,8 Millions d'€ d'investissement

- 1 million visiteurs/an
- L'entreprise est membre de 21 réseaux
- 1 charte relations fournisseurs et achats responsables
- 136939 abonnés aux réseaux sociaux LGP-ZN

INNOVATION & DIGITAL

- Solutions collaboratives digitales
- Plateforme satisfaction clients
- GMAO/GTB/ERP-CRM
- Affichage dynamique

NOS ACTIONS / NOS MÉTIERS

ACCUEILLIR _ PRODUIRE _ CRÉER DES ÉVÉNEMENTS

NOS FORCES :

- Hyperaccessibilité
- Modularité
- Adaptabilité
- Incontournable

NOS CLIENTS :

- Entreprise
- Association/société savante
- Cocréateur
- Agence événementielle
- Venue finder
- Producteur/Promoteur

RAYONNEMENT :

- Régional
- National
- International

SECTEURS REPRÉSENTÉS :

- Santé/Recherche
- Education/Culture
- Assurance/Finance
- Distribution
- Défense/Sécurité
- Transport/Environnement/Energie
- Industrie
- Spectacle
- Politique/Syndicat
- Tourisme/Sport

ZÉNITH

CONGRÈS

EXPOSITION

ECOSYSTÈME

- Accueil et 4 salles de commission rénovés - Nouvelle signalétique
- Relamping du bâtiment

- NPS : 70% des clients nous recommandent* (9/10 ou 10/10 en note donnée)
- Retombées économiques sur le territoire : 92 millions € (Impact calculé selon la méthode développée par EY-2014)*

- 12500€ de dons Croix rouge / 1300€ dons Centre Oscar Lambret
- 87% de fournisseurs locaux
- Centre de vaccination au Zénith : 24 semaines de fonctionnement

INNOVATION & DIGITAL

- Hébergement des données sur le cloud
- Coffre-fort numérique : 97 % des bulletins de paie sont dématérialisés
- 300 groupes projet
- Visite virtuelle 360°
- Application commerciale digitale



*Source : Qualisondages.

Une gouvernance engagée et responsable

PILIER CENTRAL DE TOUTE DÉMARCHE RSE, LA GOUVERNANCE PREND EN COMPTE LES ATTENTES DE SES PARTIES PRENANTES : SALARIÉS, CLIENTS, FOURNISSEURS, PARTENAIRES, COLLECTIVITÉS, RÉSEAUX...

LES ENGAGEMENTS RSE DE L'ENTREPRISE SONT AINSI PORTÉS PAR UN MANAGEMENT ACTIF, UN DIALOGUE CONSTRUCTIF ET PARTICIPATIF, UNE COMMUNICATION TRANSPARENTE DANS LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

Afin d'accélérer les engagements pris en matière de RSE, la direction générale de Lille Grand Palais-Zénith de Lille a analysé ses forces et opportunités pour fixer un CAP 2025 :

- Faire de la RSE une ligne de force de toutes nos actions
- Enrichir l'expérience clients
- Créer de nouveaux événements

Pour porter ces objectifs, une nouvelle organisation de travail est instaurée avec le déploiement du **mode projets** et de **l'intelligence collective**.

PLUS D'INTELLIGENCE COLLECTIVE

FAVORISER LA MOBILISATION DE L'ENSEMBLE DES TALENTS DE L'ORGANISATION À TRAVERS UNE DÉMARCHE D'INNOVATION EST UN FACTEUR D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE GLOBALE DE NOTRE ORGANISATION.

UNE TELLE DÉMARCHE CONTRIBUE EN EFFET À SON EFFICACITÉ, NOTAMMENT PAR DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ ET UNE PLUS FORTE IMPLICATION DE SES MEMBRES.



L'intelligence collective a donc été identifiée comme un levier essentiel au service de notre performance durable.

Nous réunissons l'ensemble des équipes pour réfléchir ensemble aux grands projets à co-construire dans le cadre de notre plan stratégique et de notre plan d'actions CAP 2025.



MATHILDE PIMONT

Directrice Communication & Événements



Organisée chaque année, un temps d'échange et de co-construction a permis aux collaborateurs de se retrouver pour réfléchir à de grandes missions en lien avec notre métier et notre activité.

Notre objectif est de renouveler ce moment de partage qui permet la réalisation de projets très concrets et fédérateurs en interne.



CAROLINE SOUPPART

Directrice Marketing, Innovation, RSE

MISSIONS

8
THÉMATIQUES

76
IDÉES

11
IDÉES
PRÉSÉLECTIONNÉES

6
IDÉES
RETENUES

1 ÉQUIPE
PROJET
1 PILOTE
1 SPONSOR

1 AN
POUR LES
DÉVELOPPER

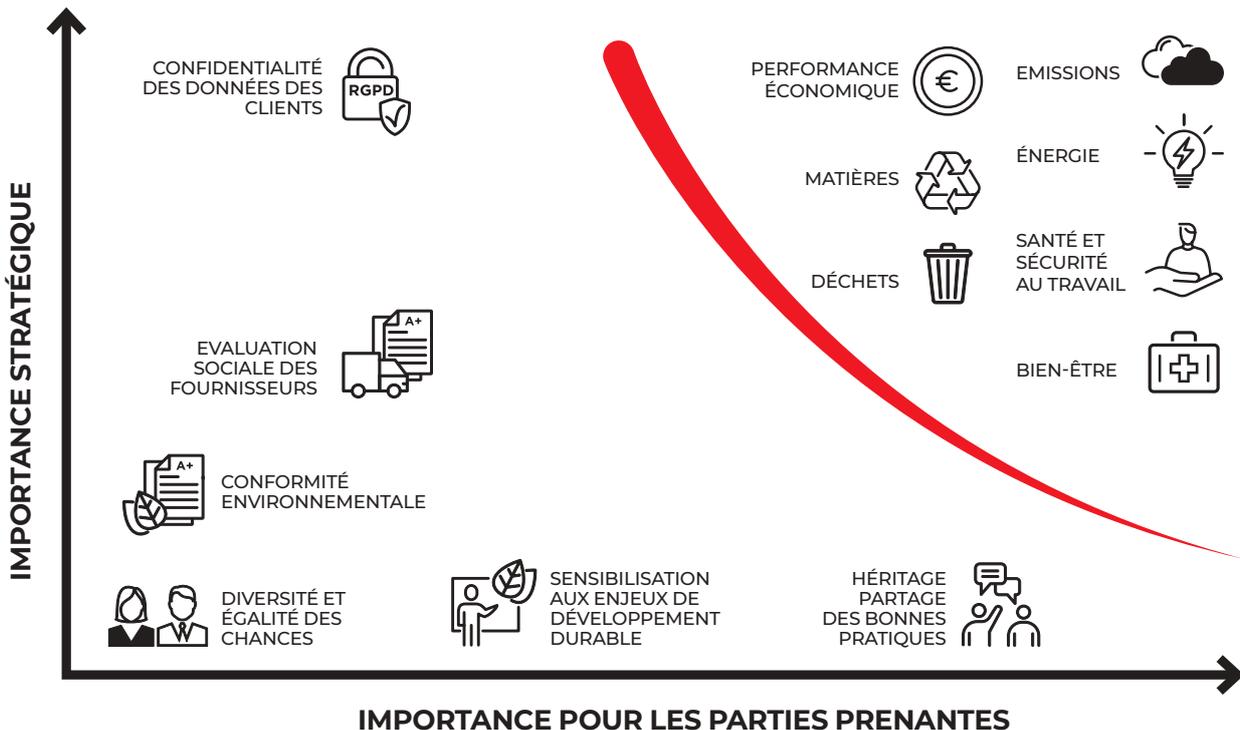
ACTION
5

NOS MISSIONS, NOS VALEURS

— NOTRE PROGRAMME RSE EST CONSTRUIT AUTOUR DE 3 AXES :



LA MATRICE DE MATERIALITE



NOTRE MISSION

Être au service du territoire pour **soutenir son développement** dans une **voie durable** grâce à l'accueil et l'organisation d'**événements innovants et responsables**.

NOS VALEURS

Par essence, les **métiers de l'événementiel** sont en **évolution et innovation permanentes**. Pour y répondre, la **SAEM Lille Grand Palais** ne cesse de **se réinventer** autour de **valeurs humaines et durables**.

- **EXPERTISE** innovation et amélioration continue
- **ENGAGEMENT** auprès de tout notre écosystème
- **COLLECTIF** des talents au service de la performance
- **CONQUÊTE** au service de l'ambition du territoire

ACTION

6

DES INSTANCES DÉDIÉES

3 COMITÉS ANIMENT ET COORDONNENT LA POLITIQUE D'ENTREPRISE :

LE COMITÉ DE PILOTAGE

Il **construit et suit les projets stratégiques** en faisant émerger une intelligence collective par le biais de séminaires de co-construction qui réunissent tous les salariés de l'entreprise.

LA LEADERS TEAM

Composée de managers, elle déploie les **plans d'action**, développe une **vision partagée** et participe au **développement de l'engagement** de l'ensemble des collaborateurs.

LE WECOMITÉ

Il traduit en actes concrets la **stratégie RSE**, diffuse une **culture RSE** à l'ensemble des parties prenantes et apporte de la **méthode** pour le déploiement des projets.



ACTION
7

DES RENDEZ-VOUS ANNUELS ATTENDUS

INDISPENSABLES, ILS PERMETTENT D'ASSURER UN SUIVI ET UNE COMMUNICATION RÉGULIÈRE SUR LES AVANCÉES ET LES RÉSULTATS DE NOS ACTIONS.

LES SÉMINAIRES

Ils construisent et définissent les enjeux pour le futur exercice et identifient les risques et opportunités de chaque direction. Ces séminaires mobilisent tous les collaborateurs à la construction du plan stratégique. Il en découle des missions qui seront instruites par les équipes en mode projet.

LES MATINALES

Ces 3 grands RDVs annuels permettent de **communiquer sur les résultats** de l'entreprise et **l'avancée des projets stratégiques**.

L'IMPACT CHALLENGE

L'événement annuel révélateur d'idées engagées!
Tous les salariés sont invités à se mobiliser pour réaliser un défi sur une thématique du développement durable.

EN 2022, NOUS AVONS RELEVÉ LE DÉFI ENERGIC !

Pour rendre le challenge accessible à tous, **Energic a développé une application numérique et gamifiée** qui permet d'impliquer sur la durée chaque collaborateur, même à distance, avec **des écogestes, des missions, une boîte à idées, des récompenses, des quizz et un bilan carbone personnalisé**.

L'aventure Energic a démarré le 28 février dernier et s'est clôturée avec une Cérémonie de remise de prix le 14 juin.

BILAN :

4 TRIBUS
engagées

617 IDÉES
d'amélioration

1,68T CO2/AN
économisé sur
la période



LES MORNING IMPACT

Deux fois par an, un **petit-déjeuner convivial est animé par le Wecomité** sous la forme d'interviews/ateliers sur une thématique du développement durable.

LE PARTNER MEETING

Le rendez-vous annuel de notre chaîne de valeur !
Nous convions nos fournisseurs et partenaires lors d'une journée informelle permettant de nous projeter sur notre activité, de découvrir des nouveautés et de partager de bonnes pratiques.



LA WEBBOX

Chaque année, lors des entretiens professionnels, **nous invitons nos collaborateurs à proposer des suggestions d'amélioration qui vont dans le sens d'une réduction de notre impact carbone**.

Répertoriées dans la « Webox », toutes ces idées sont confiées au Wecomité en charge d'étudier leur faisabilité, avec l'appui des ambassadeurs internes.





FOCUS ARTUP

LILLE GRAND PALAIS EST CRÉATEUR OU COCRÉATEUR D'UN PORTEFEUILLE D'ÉVÉNEMENTS. CHACUN DES ÉVÉNEMENTS PORTÉS POSSÈDE UN PLAN D'ACTION POUR GÉNÉRER UN IMPACT POSITIF ET DURABLE. FOCUS SUR LES INITIATIVES DÉPLOYÉES SUR NOTRE FOIRE D'ART CONTEMPORAIN.

EXEMPLES D'INITIATIVES POSITIVES DÉPLOYÉES SUR LILLE ART UP ! :

Lieu de rencontres artistiques inoubliables, Lille Art Up ! met en avant le territoire à l'échelle européenne via ses expositions, thématiques annuelles, partenariats culturels, diversité d'artistes et de galeries. L'art est indispensable à notre société et ses valeurs sont promues chaque année à Lille.

- **Soutien à la jeune génération artistique** avec l'organisation du concours Révélation by Lille Art Up !
- **Partenariats annuels** (Les 111 Arts, le CHR...) pour mettre **l'art au service de la santé**.
- **Synergies de collaboration avec des organismes locaux** : Hello Lille, Lille 3000, LaM, Palais des Beaux-Arts, Université Catholique de Lille, structures et musées régionaux...
- **Dématérialisation** des invitations et inscriptions avec promotion intensive de la billetterie en ligne pour réduire les impressions.
- **Billetterie avec tarifs réduits** pour rendre l'événement accessible au plus grand nombre.
- **Pas de moquette** dans les allées
- **Structures culturelles locales promues et invitées** chaque année à participer à la foire pour se faire connaître auprès du plus grand nombre.
- **Association des « galeries lilloises »** soutenue et promue par l'événement.
- **Partenariat avec les écoles de la région** (ICART) et **entrepreneurs locaux**.
- **Promotion in situ d'actions sociétales** (Exemple : l'organisme Solfa qui lutte contre les violences faites aux femmes : partenariat avec le CHR pour un appel de dons pour l'Ukraine).
- **Collecte de bouchons** de liège pour financer la lutte contre le cancer.



responsabilité sociale

NOTRE ENGAGEMENT REPOSE SUR **2 PILIERS** :

■ **LES DROITS DE L'HOMME :**

NOTRE ORGANISATION S'ATTACHE À FAIRE RESPECTER **LA LÉGISLATION SOCIALE** EN VIGUEUR.

■ **LES CONDITIONS DE TRAVAIL :**

L'HUMAIN EST AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS DE L'ENTREPRISE QUI VEILLE À ASSURER **UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ÉQUITABLE,** FAVORABLE AU DIALOGUE ET À L'ÉPANOUISSEMENT DES COLLABORATEURS.

DE NOUVEAUX ESPACES DE TRAVAIL POUR INCARNER NOS VALEURS !



HERVÉ VAUVILLIER

Directeur commercial



Pour répondre à un axe majeur de notre stratégie CAP 2025 “l’expérience clients/ collaborateurs”, nous avons pensé et investi de nouveaux espaces collaboratifs en septembre 2022. La modularité des nouveaux espaces est en adéquation avec notre nouvelle organisation de travail : des open spaces travaillés à taille humaine pour favoriser la transversalité et des salles de réunions repensées qui permettent de travailler en one to one, à trois ou quatre et parfois jusqu’à une vingtaine de personnes... Sans oublier notre nouvelle cafeteria, un réel espace de détente et de convivialité ouvert sur une jolie terrasse.

Ces nouveaux aménagements avaient pour objectif d’augmenter le bien-être des collaborateurs et la cohésion d’équipe : pari réussi !



ACTION
8

ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE VIE PERSONNELLE

LE TÉLÉTRAVAIL



Notre métier est un métier de rencontres : avant le Covid, le télétravail n'était encore qu'à l'étude. Le contexte sanitaire a accéléré la digitalisation totale de tous nos outils.

Une charte de télétravail a été mise en place le 1^{er} janvier 2022 puis transformée en un accord définitif négocié avec les membres du CSE en 2023. Une enquête préalable à la reprise du travail fin 2020 avait en effet montré le souhait de la majorité des collaborateurs concernés par le télétravail de pouvoir le conserver.

Pour conclure, le télétravail a vocation à offrir aux collaborateurs une meilleure conciliation des temps de vie, à leur donner une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs missions tout en réduisant notre empreinte carbone.



**JUSTINE
RIVAUX**
Directrice Ressources
Humaines

- Depuis 2023, tout salarié dont l'activité est compatible avec le travail à distance dispose d'un **forfait de 45 jours de télétravail/an.**

LES CONGÉS EXCEPTIONNELS

Pour permettre aux salariés d'œuvrer au profit d'un projet d'intérêt général, **des droits aux congés supplémentaires ont été accordés au-delà des dispositions légales.**

■ **DON DU SANG :**
2 x 0,5 jour

■ **MÉCÉNAT DE
COMPÉTENCES :**
2 jours



POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION VOLONTARISTE

Chaque année, la direction rencontre les délégués syndicaux pour entendre et travailler sur différentes revendications. **Bilan 2021/22 sur l'aspect rémunération :**



PANDÉMIE INÉDITE, MESURES EXCEPTIONNELLES :

Entre mars 2020 et avril 2022, durant la crise sanitaire, Lille Grand Palais-Zenith a eu recours à l'activité partielle.

La mise en activité partielle des salariés n'a eu aucun impact sur leur rémunération (net à payer).

En effet, la décision de Lille Grand Palais-Zenith a été **le maintien des salaires à 100%, au-delà des obligations légales et conventionnelles.**

PARCOURS D'INTÉGRATION

En lien avec nos nouveaux bureaux et la mise en place du télétravail, nous offrons à tous les collaborateurs un "Welcome Bag".

Les éléments du kit sont conçus par un prestataire local, dans une logique responsable. Ce kit de bienvenue complète le parcours d'intégration. Chaque nouveau collaborateur suit un parcours de rencontres et de temps d'échanges avec les différentes instances de l'entreprise.



ACTION
9

DIVERSITÉ & INCLUSION

— NOUS NOUS ENGAGEONS À **AGIR EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ**. UNE DÉMARCHE VOLONTARISTE QUI DÉPASSE LE CADRE LÉGAL.

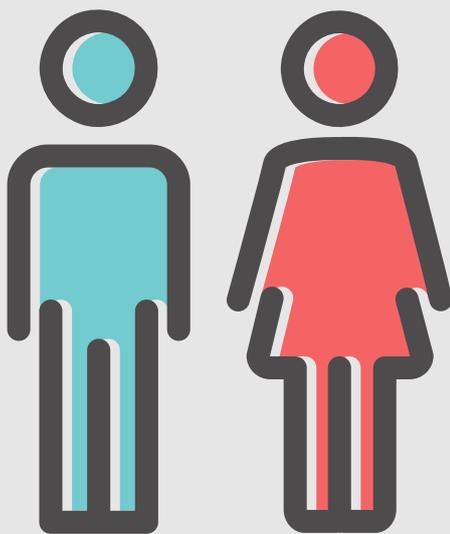
- Accord en faveur des **seniors**.
- Nomination de plusieurs **référents internes** : un référent **handicap**, un référent **RPS** et un référent **harcèlement sexuel et agissements sexistes**.
- Accord « **Egalité professionnelle Femmes/Hommes** ».
- **Formation** des managers.
- **Collaborations avec des agences de recrutement** qui partagent nos valeurs sur cette thématique diversité & inclusion.
- Implication des **représentants du personnel**.



- **Notre entreprise est signataire de la CHARTE DE LA DIVERSITÉ.** Cet engagement nous incite à déployer des actions concrètes et à progresser par la mise en place de plans d'actions pratiques & innovants.

79 CDI
42F / 37H

98/100
Score Index EGAPRO*
Moyenne nationale :
84/100



*** L'INDEX EGAPRO EST L'INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE. IL PREND EN COMPTE :**

- **l'écart de rémunération** femmes-hommes ;
- **les différences de répartition** concernant les augmentations individuelles ;
- **le nombre de salariées augmentées** au retour de congé maternité ;
- **la parité** parmi les 10 plus hautes rémunérations.

ACTION
10

FÉDÉRER LES ÉQUIPES

— DES MOMENTS DE PARTAGE EN INTERNE.

SUMMER PARTY

Grand rendez-vous annuel : le séminaire et team building avec l'ensemble des collaborateurs.

OBJECTIFS :

- **Se projeter sur l'exercice suivant avec un temps de co-construction :** plusieurs projets proposés par les salariés sont sélectionnés pour être déployés en équipe projet et ainsi favoriser l'intelligence collective.
- **Fêter la fin d'une année :** journée thématique et festive !

CHRISTMAS PARTY

Nous célébrons les fêtes de fin d'année autour d'un repas avec des animations et un Secret Santa qui permet de fédérer les équipes : chaque collaborateur offre un cadeau à un autre de manière anonyme, le tout dans un lieu propice à la fête !

- **En complément de ces deux temps forts incontournables, des temps de partage ponctuels ont lieu en fonction de l'actualité de l'entreprise : départ en retraite, anniversaire, galette des rois, pulls de Noël...**





EVOLUTION DES COLLABORATEURS ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

— CHAQUE ANNÉE, LE DIALOGUE EST OUVERT DANS CHAQUE DIRECTION AVEC 2 TEMPS FORTS :

ENTRETIEN PROFESSIONNEL

Pour accompagner le collaborateur dans ses perspectives d'évolution professionnelle. À cette occasion le manager recense les attentes du salarié, émet un bilan de l'année et définit ses futurs objectifs.

REVUE D'ÉQUIPE

Pour faire le point sur l'atteinte des objectifs, les augmentations, la planification des formations et des évolutions annuelles.

ACCÈS À LA
FORMATION
de tous les salariés :

**1515
HEURES/ AN**

ENCOURAGER
L'ÉMERGENCE
DES COMPÉTENCES
avec l'accueil de :

- 5 APPRENTIS
- 7 STAGIAIRES
- 5 STAGIAIRES DÉCOUVERTE

UN SYSTÈME DE RÉMUNÉRATION COMPLET

- Salaire fixe individuel.
- Rémunération variable individuelle.
- Rémunération variable collective (prime de participation et d'intéressement).

AVANTAGES

- **Tickets restaurant.**
- **Mutuelle** avec participation employeur supra légale.
- **Prévoyance** prise en charge à 100% par l'employeur.
- **Contrat de retraite** supplémentaire.
- **Compte Epargne entreprise :** il permet d'accumuler des droits à congés rémunérés ou de bénéficier d'une rémunération, immédiate ou différée, en contrepartie des périodes de congés non prises.
- **Pérécol :** La retraite est plus que jamais un sujet de préoccupation des salariés. Pour accompagner ses équipes, Lille Grand Palais a mis en place un Plan Epargne Retraite Entreprise Collectif. Au-delà de la fiscalité avantageuse de ce placement, l'entreprise participe financièrement à la constitution d'une épargne retraite supplémentaire de ses équipes.
- **Plan Epargne entreprise** avec un système de placement rémunérateur.

ACTION
12

L’AFFIRMATION D’UNE CULTURE MANAGÉRIALE

— UNE ÉQUIPE DE MANAGERS FORMÉS SUR UN RÉFÉRENTIEL POUR :

- Développer **une vision partagée** de la fonction managériale et des valeurs.
- **Guider les actions** des managers au quotidien.
- Participer au **développement de l’engagement** de l’ensemble des collaborateurs.

LE CONTENU DU RÉFÉRENTIEL CONSTRUIT AUTOUR DE 4 AXES

1
DÉVELOPPER
LES COMPÉTENCES
DE SON ÉQUIPE

2
MOTIVER,
FÉDÉRER,
COMMUNIQUER

3
ORGANISER
LE TRAVAIL
& ENCADRER
UNE ÉQUIPE

4
FAIRE PREUVE
D’EXEMPLARITÉ



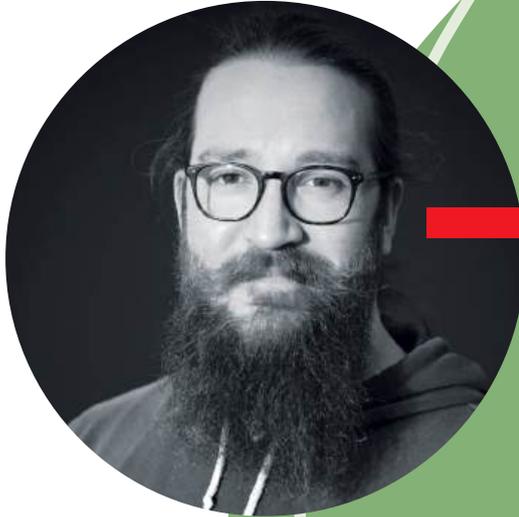
responsa bilité sociétale



**NOUS DÉVELOPPONS NOTRE IMPLICATION
AU NIVEAU DU TERRITOIRE ET PARTICIPONS
À DIVERSES ACTIONS EN FAVEUR
DE L'EMPLOYABILITÉ ET EN SOUTIEN
À DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ.
NOUS CONTRIBUONS À FAVORISER
LE PONT ENTRE L'ÉDUCATION ET
L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL.**

**NOUS SOMMES ENGAGÉS À METTRE
NOS ACTIVITÉS AU SERVICE DE NOTRE
ÉCOSYSTÈME.**





AVEC ARCANE, 30 ANS D'UNE BELLE COLLABORATION !

LOÏC QUILLEROU

Régisseur Général spectacles



Notre collaboration avec l'entreprise d'insertion Arcane remonte à l'ouverture du site, ce qui fera bientôt 30 ans d'une relation exemplaire.

Nous faisons appel à leurs services de manière très régulière pour des missions de manutention, notamment pour chaque concert organisé au Zénith de Lille. Notre relation va bien au-delà d'une simple relation client / prestataire : nous travaillons main dans la main ! Nous veillons à ce qu'ils soient heureux de venir œuvrer sur notre site : ainsi, il y a toujours une personne de notre staff pour les accueillir et les diriger. Pour notre équipe, l'idée d'accompagner des personnes en réinsertion est une source de motivation supplémentaire. En transmettant notre savoir, nous créons parfois des vocations chez certains.

Quant à eux, ils sont fiers et satisfaits de pouvoir contribuer à un événement d'envergure. Tout le monde en sort gagnant ! 

EN 2022, PRÈS DE

210
HEURES

EFFECTIVES PRESTÉES
PAR ARCANE SUR
65 OPÉRATIONS

ACTION
13

PRIVILÉGIER LES ENTREPRISES LOCALES ET TRAVAILLER AVEC LES ESAT

NOS ÉQUIPES COLLABORENT AVEC 87% DE FOURNISSEURS LOCAUX. POUR MOBILISER NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT, NOUS AVONS ÉDITÉ UNE CHARTE « RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES » QUI DÉTAILLE NOTRE ENGAGEMENT.

1 LA MISE EN PLACE DE CRITÈRES RSE

- **Appel d'offre intégrant une notation** avec la prise en compte de facteurs sociaux/ environnementaux.
- **Consultation vers différents fournisseurs**, avec demande de devis. Le choix est fondé sur le coût, la qualité et des critères RSE.
 - > **Mieux acheter** : éco-conception, label, local, produit de saison...
 - > **Mieux consommer** : optimiser les commandes/ livraisons, innover...
 - > **Mieux jeter** : réemployer, trier pour recycler...

2 L'APPLICATION D'UNE CONCURRENCE LOYALE, LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET SÉLECTION ÉQUITABLE

Implication du contrôleur de gestion dans le choix du fournisseur.

3 LE RESPECT DES DÉLAIS DE PAIEMENT CONTRACTUELS

4 LA RÉDUCTION DU RISQUE DE DÉPENDANCE RÉCIPROQUE

5 UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS COMMUN

Promotion des fournisseurs répondant aux critères RSE, mise en avant des partenaires sur des showrooms, invitation au Partner Meeting annuel pour le partage des bonnes pratiques.

6 UN CONTACT PRIVILÉGIÉ POUR TOUS LES FOURNISSEURS QUI EN ÉPROUVENT LE BESOIN



— EN PARALLÈLE, NOUS SOUTENONS L'EMPLOI ET L'INSERTION

- **Montage/démontage** des installations scéniques du Zénith avec **l'association Arcane**.
- **Entretien de nos espaces verts avec CADIFLOR :** créée par l'association « Les Papillons Blancs de Roubaix Tourcoing », cette entreprise adaptée (EA) travaille dans le but de trouver une solution de professionnalisation et d'inclusion sociale pour les travailleurs en situation de handicap dont les capacités sont proches de celles des professionnels du milieu ordinaire de travail.
- Contractualisation avec **les agences d'intérim ayant une démarche d'insertion**.
- **Achat de goodies au Groupe Malécot - Papillons Blancs** qui accompagne 1200 adultes en situation de handicap mental.



- **Gestion des déchets avec le réseau ELISE :** engagé dans une démarche pionnière et différente depuis 1997, le réseau ELISE participe activement à la protection de l'environnement tout en créant des emplois pérennes et locaux pour des personnes en difficulté d'insertion ou en situation de handicap.



ACTION
14

SOUTENIR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

CHALLENGES ÉTUDIANTS UNIMEV

— CHAQUE ANNÉE, L'ENTREPRISE PARTICIPE À CE CHALLENGE MIS EN PLACE PAR L'UNION FRANÇAISE DES MÉTIERS DE L'ÉVÉNEMENTIEL.

- En partenariat avec des établissements d'enseignement supérieur mettant en avant **les recommandations d'étudiants aux problématiques proposées par des professionnels de l'événementiel.**



En 2021, les étudiants de 3^{ème} année de **ISEFAC Bachelor Paris** ont choisi de travailler sur le projet proposé par Lille Grand Palais intitulé : **« Organiser la soirée d'inauguration de la nouvelle expérience clients ».**

Après plusieurs mois de préparation pour établir une proposition de concept, un plan de communication et un projet de programmation portant sur la signalétique, la toponymie et la rénovation des espaces, 4 équipes sont passées devant un jury pour présenter leurs recommandations.

Un vrai travail d'agence événementielle diffusé aux équipes internes pour parfaire leur plan d'action.



L'ACADÉMIE DIGITALE OREGAMI

NOUVEAU PARTENAIRE : LILLE GRAND PALAIS - ZÉNITH DE LILLE POURSUIT SON ENGAGEMENT AVEC LE MONDE DE LA FORMATION. DEPUIS SEPTEMBRE 2022, NOUS SOMMES PARTENAIRE DU CAMPUS LILLOIS OREGAMI.



Créée en 2018 par des experts du marketing digital, cette académie gratuite et innovante est soutenue par des cadres des grandes agences et plateformes numériques.

Parmi elles, **Google France** qui a donné son nom au programme Bootcamp Numérique, une formation en alternance, complète et multi-plateformes délivrant **un Bachelor « Responsable Marketing Digital et Publicité en ligne »** reconnu diplôme d'État.



Le campus de Lille du **BOOTCAMP NUMÉRIQUE GOOGLE**

s'est ouvert en 2022 avec une première promotion de 16 apprenants, âgés entre 22 et plus de 50 ans.

Outre les bases techniques, ces derniers bénéficient d'un coaching dispensé par des cadres bénévoles des entreprises partenaires d'Oreegami, avec qui ils travaillent leur employabilité, leur image, leur éloquence.



1^{er} Bootcamp Numérique by Oreegami/Google à Lille. Apprenants de la promotion 22/23 accompagnés du jury : Google / Castorama / Accor.

Oreegami donne à des personnes en recherche d'emploi l'opportunité d'apprendre et d'exercer rapidement un nouveau métier, innovant et rémunérateur.

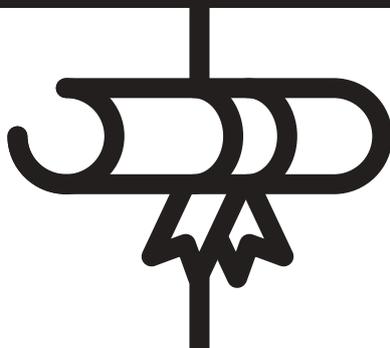
Nous proposons un accompagnement complet et pratique sur les compétences techniques et le travail en équipe. Pour nos entreprises partenaires, c'est un moyen original d'accéder à des profils variés, sélectionnés pour leurs aptitudes exceptionnelles et formés par de vrais experts de chaque discipline.



BENOÎT DE RUYTER

Responsable du campus de Lille du Bootcamp Numérique Google

L'IMPLICATION DE NOS ÉQUIPES DANS CE PARTENARIAT A ÉTÉ TOTALE : accueil des hackathons mensuels, organisation de workshops, participation au jury dans le cadre des soutenances de projet, élaboration d'un sujet d'épreuves en lien avec l'édition 2023 de Lille Art Up!



ACTION
15

APPUI AU SECTEUR DE LA SANTÉ

AUX CÔTÉS DU CHU : LA VACCINATION, ENJEU MAJEUR DE LA MAÎTRISE DE LA PANDÉMIE.



24
SEMAINES
DE
FONCTIONNEMENT

PRÈS DE
312 000
INJECTIONS
RÉALISÉES

JUSQU'À
3 600
INJECTIONS
PAR JOUR

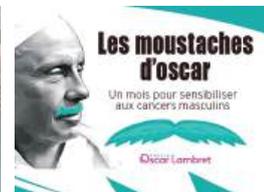
JUSQU'À
100
PROFESSIONNELS
MOBILISÉS
PAR JOUR



AUX CÔTÉS DU CENTRE OSCAR LAMBRET : DES ACTIONS SOLIDAIRES POUR UNE BONNE CAUSE.

Collectes, sensibilisation, parrainages, challenges sportifs, les actions solidaires ne manquent pas. Les équipes de Lille Grand Palais se sont attachées cette année encore à développer leur implication envers la communauté.

En tant que partenaire engagé du Centre Oscar Lambret de Lille, nous avons multiplié les initiatives pour sensibiliser à la prévention des cancers. À chaque mois, sa cause : les cancers pédiatriques avec **Septembre en Or**, le cancer du sein avec **Octobre Rose** et en novembre, les cancers masculins avec **#LesMoustachesD'oscar**.



- **Visibilité de ces opérations** sur nos supports de communication.
- **Appel aux dons** sur www.lillegrandpalais.com/www.zenithdelille.com
- **Don participatif via l'arrondi solidaire** proposé à tous les clients sur les espaces restaurations.
- **Vente solidaire** de bonbons et chocolats.
- **Stand d'informations** offert aux équipes d'Oscar Lambret.

■ La participation à ces actions solidaires a permis également à l'entreprise d'**engager ses collaborateurs** et de leur faire vivre de beaux moments de partage et de convivialité.

ACTION
16

ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

— PICTO ACCESS, ANIMÉ PAR DES VALEURS DE SOLIDARITÉ ET D'INCLUSION, A ÉVALUÉ LES CONDITIONS D'ACCUEIL DE NOTRE SITE AFIN D'AMÉLIORER L'INFORMATION D'ACCESSIBILITÉ.



Une frise de 8 pictogrammes, représentant différents types de fragilité ou de situations handicapantes, mise en couleur pour apporter un premier niveau d'information sur l'accessibilité.

ACCESSIBILITÉ LILLE GRAND PALAIS

A	B	B	A	A	A	A	B

ACCESSIBILITÉ ZENITH DE LILLE

B	B	B	A	A	A	B	B



ACTION
17

OPÉRATION SOLIDAIRE LILLE&VENTS

— UN APPEL À LA GÉNÉROSITÉ.



Le réseau des professionnels de l'Événementiel et du Tourisme d'Affaires a organisé la 3^{ème} édition de son opération solidaire de Noël.

À cette occasion, l'entreprise a collecté les boîtes cadeaux confectionnées par de généreux contributeurs et distribuées ensuite aux personnes démunies dans le cadre de l'opération Will for Change.

Une jolie opération pour réchauffer les cœurs !

responsabilité environnementale



**FACE À L'URGENCE CLIMATIQUE,
LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX
SONT UNE PRÉOCCUPATION QUOTIDIENNE
DE L'ENTREPRISE.**

**NOUS SOMMES ENGAGÉS À RÉDUIRE
NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT
ET À INTÉGRER DES COMPORTEMENTS
PLUS RESPONSABLES.**



L'ÉNERGIE, UN ENJEU PRIORITAIRE DE NOTRE STRATÉGIE RSE



CHRISTOPHE LANNOY

Directeur Bâtiment



Depuis 10 ans, grâce aux investissements réalisés, nous avons réussi à diminuer notre consommation d'électricité de 15%.

Des efforts sont encore à faire concernant le chauffage et des investissements sur nos centrales de traitement de l'air et l'isolation du bâtiment sont à l'étude.

En 2022, pour répondre aux obligations du décret tertiaire, nous avons réalisé un audit énergétique visant à établir notre feuille de route dont l'objectif final est de réaliser 60% d'économie d'énergie à l'horizon 2050.

Enfin, en réponse à l'appel lancé par le gouvernement, nous avons formalisé un plan de sobriété énergétique qui a été transmis à toutes nos parties prenantes afin de relever (ensemble) le défi demandé à toutes les entreprises.



ACTION
18

PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

CE PLAN VISE UNE RÉDUCTION DE NOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DE 10% D'ICI 2 ANS. LES MESURES PRISES CONCERNENT NOS ACTIVITÉS AINSI QUE NOS LOCAUX.

MAÎTRISE DE LA TEMPÉRATURE

- **Baisse de la température** de consigne de 10%, soit 19-20° dans les espaces chauffés.
- **Coupure ou réduction automatique du chauffage** 1h avant la fermeture d'un événement.
- **Programmation systématique** pour chaque événement, MICE et spectacles.

MAÎTRISE DES ÉCLAIRAGES

- Extinction des **espaces non occupés** (hors éclairage de sécurité).
- Extinction des **éclairages extérieurs de 22h à 8h** pendant les périodes d'accueil d'événement.
- Extinction des **éclairages extérieurs en dehors des périodes d'accueil** d'événement.
- Consignes aux équipes de sécurité/sureté.

MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

- **Suivi quotidien** des consommations.
- **Extinction des écrans** des espaces non occupés pour des événements.
- **Passage au Led** des derniers espaces non pourvus.
- **Maîtrise des déperditions** de chauffage.

INVESTISSEMENTS

- Boîtiers électriques **connectés**.
- **Sondes** de température et CO₂.
- **Décompteurs** électriques.

110 BOÎTIERS
CONNECTÉS
INSTALLÉS EN 2022
> 150 DE PLUS EN 2023



ACTION

19

DÉMATÉRIALISATION

POUR AMÉLIORER NOTRE IMPACT, UN GRAND CHANTIER DE DÉMATÉRIALISATION EST LANCÉ AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DE NOS SERVICES.

DOCUMENTATION Dans le cadre de notre transformation digitale, une **migration des dossiers collaborateurs** a été réalisée sur le Cloud (SharePoint). Désormais, nous travaillons en mode projet sur Office 365.

BILLETTERIES Dématérialisation des **invitations et inscriptions** avec promotion intensive de la billetterie en ligne pour réduire les impressions.

ADMINISTRATION / VENTES Après la **dématérialisation des fiches de paie et tickets restaurant**, le dernier chantier en cours concerne la partie **achats et facturation**.

ACTION

20

IMPACT TRANSPORT

POUR RÉDUIRE NOTRE IMPACT LIÉ AU TRANSPORT, NOUS AVONS CRÉÉ 3 GROUPES DE TRAVAIL CHARGÉS DE MENER UN **PLAN D'ACTION LIÉ À :**

LA MOBILITÉ INTERNE

Un tableau de bord suivi par notre service RH suit la mobilité de tous les collaborateurs et nouvelles recrues : **53% des salariés utilisent les transports doux.**

LE TRANSPORT LOGISTIQUE

Des travaux sont à l'étude pour **réorganiser et optimiser l'aire de livraison**. Un travail est également mené avec les clients organisateurs pour mieux réguler l'arrivée de leurs prestataires et exposants.

LA MOBILITÉ DURABLE DES VISITEURS

Sur ce volet, nous sommes accompagnés par les étudiants de l'IAE de Lille pour sonder et mettre en place des **solutions répondant aux attentes de nos utilisateurs.**

ACTION

21

MAÎTRISE DES DÉCHETS

POUR LIMITER TOUJOURS PLUS NOS DÉCHETS, NOUS AVONS LANCÉ UN VASTE CHANTIER QUI ABOUTIRA EN 2023.

Il permettra la réduction :

- Des déchets liés à l'**activité administrative**.
- Des déchets liés à l'**entretien du bâtiment**.
- Des déchets liés à l'**activité événementielle**.

C'EST AUSSI...

DES MÉGOTS ÉCOLOS AVEC TchaoMegot

Chaque année en France, 25 000 tonnes de mégots de cigarettes sont jetées par terre. « **Un seul mégot peut polluer 500 litres d'eau et tuer un poisson en 96 heures** ». TchaoMegot, une startup qui recycle les mégots en matière isolante écologique. Ensemble, ils ont développé la première technologie de dépollution écologique de mégot de cigarettes, et c'est une première mondiale ! « *Nous avons mis au point un système de dépollution écologique sans eau ni solvant toxique, grâce à un solvant naturel utilisé en boucle fermé et en circuit continu. Ainsi, nous collectons les mégots, puis les transformons pour leur donner une seconde vie sans puiser dans les ressources de la planète* ».

Cette méthode écologique permet de créer une nouvelle matière première sous la forme d'un matériau isolant et utilisable dans différents domaines : isolation thermique et phonique pour le bâtiment ou isolation de vêtements qui serviront par exemple à rembourrer des doudounes.

PRÈS DE

10 000 MÉGOTS

COLLECTÉS EN 6 MOIS
GRÂCE À L'INSTALLATION
DES CENDRIERS
PARTICIPATIFS

WE
COMÉET
pour des rencontres plus responsables

LILLE
GRAND
PALAIS
ZÉNITH
LILLE
CREATE & LIVE

performance économique

LA CRISE SANITAIRE A ÉTÉ UN ACCÉLÉRATEUR DE TRANSFORMATION.

L'ENTREPRISE S'EST RÉINVENTÉE ET A POURSUIVI SANS RELÂCHE LES AXES DE SON PLAN STRATÉGIQUE : CONTRIBUTER À LA DYNAMIQUE DU TERRITOIRE, ENRICHIR L'EXPÉRIENCE ET LA SATISFACTION CLIENT, RENFORCER LE DIALOGUE AVEC SES PARTENAIRES, METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES...

UN PARCOURS CLIENT REPENSÉ !



CÉLINE PERROT

Directrice des Opérations



Après 2 ans de travail, nous avons reçu la livraison d'un premier lot issu des nombreux chantiers visant l'amélioration de l'expérience clients : refonte de la signalétique extérieure et intérieure du bâtiment, rénovation d'une partie des salles de conférence et du lobby, nouveau mobilier modulable et installation d'un kiosque à services.

Ces transformations impactent de manière tangible l'ensemble du parcours client en le rendant plus fluide, plus facile et plus agréable.

Nos clients, partie prenante du projet, apprécient ce nouveau parcours qui facilite l'usage des visiteurs et optimise in fine leur événement. **Par effet ricochet, ce sont des retombées économiques attendues pour Lille Grand Palais et de facto pour le territoire.**



ACTION
22

UNE ANNÉE DE REPRISE RÉUSSIE !

— AVEC **275 ÉVÉNEMENTS REÇUS ET ORGANISÉS** POUR 723 JOURS D'OCCUPATION, L'ANNÉE SYMBOLISE LA REPRISE NOTAMMENT AVEC L'ACCUEIL DE GRANDS ÉVÉNEMENTS COMME :

- Le Forum International de la **Cybersécurité**
- Le Forum **Séries Mania**
- Le **Congrès de Pneumologie** de Langue Française
- Le **Congrès du Sommeil**
- Le salon **SIFER**
- Le salon **NORDBAT**

Mais aussi de grands succès côté **Zénith** avec l'accueil de la tournée de **Julien Doré, Vianney** ou encore **PNL**.



ACTION
23

DES ÉVÉNEMENTS CRÉÉS ET CO-CRÉÉS QUI SE DÉVELOPPENT

- **LILLE ART UP!** profite de sa 14^e édition pour faire la part belle aux artistes émergents avec la création de "Interface".
- Avec l'événement International **LILLE TATTOO CONVENTION** on observe le retour des artistes internationaux et une fréquentation à la hausse.
- Enfin, la création de la **"NUIT DU BAL"**, un concert-événement connexe au salon Bière à Lille, montre la volonté d'innover et d'étendre la festivalisation de l'événement.



ACTION
24

EXPANSION DES SPECTACLES AU GRAND THÉÂTRE

— AFIN DE RENDRE LE BÂTIMENT TOUJOURS PLUS HYBRIDE, ET POUR VALORISER SES ESPACES, CERTAINS SPECTACLES SONT MAINTENANT ACCUEILLIS AU SEIN DES **THÉÂTRES DE LILLE GRAND PALAIS**.

Dans une logique de transversalité et pour exploiter toutes les opportunités du bâtiment, **ces salles aux capacités allant jusqu'à 1500 spectateurs, offrent de nouvelles solutions aux producteurs et organisateurs.**

Pour mener à bien cette démarche, des travaux ont été réalisés, notamment une réfection des loges, et un accueil repensé pour les spectateurs et les équipes des spectacles.



ACTION
25

UN DIALOGUE OUVERT AVEC NOS PARTENAIRES

2^{ÈME} ÉDITION DU « PARTNER MEETING »

— POUR FAVORISER LES ÉCHANGES, INNOVER ET PARTAGER DE BONNES PRATIQUES, NOUS ORGANISONS À CHAQUE RENTRÉE DE SEPTEMBRE L'ÉDITION DU « **PARTNER MEETING** ».

Une centaine de partenaires, essentiellement les prestataires opérationnels concernés par nos événements (les agences, les sociétés de sécurité, d'hôtellerie, de traiteurs, les prestataires techniques, les institutionnels...), **y répondent présents.**

L'occasion de communiquer sur les enjeux et les nouveautés liées à notre activité : planning des événements, plan de sobriété énergétique, initiatives RSE, projets & ambitions.



ACTION
26

**NOUVEAUX SERVICES
NOUVELLES EXPERTISES**

OBJECTIF : PORTER LES NOUVELLES AMBITIONS DE L'ENTREPRISE.

**TRANSVERSALITÉ ET MODE PROJET
SONT AU CŒUR DE LA RÉORGANISATION
DE NOS SERVICES AVEC L'INTÉGRATION
DE NOUVELLES EXPERTISES :**



- **RESPONSABLE RSE :**
pour piloter la nouvelle stratégie et le plan d'action.
- **DIRECTEUR BÂTIMENT :**
pour renforcer l'expérience client, déployer une stratégie environnementale et maintenir l'attractivité du bâtiment.
- **RESPONSABLE SOLUTIONS INFORMATIQUES :**
pour suivre le virage du numérique.
- **CHEFFES DE PROJETS EXPOSANTS :**
pour une meilleure prise en charge et un accompagnement sur-mesure de nos clients exposants de la conception de leur stand à l'arrivée sur notre site.



ACTION
27

SATISFACTION CLIENT

LA MESURER C'EST BIEN, L'ANALYSER C'EST MIEUX !

Lille Grand Palais - Zénith de Lille est certifié et audité annuellement selon le référentiel ISO 9001. Cette norme valorise l'engagement de ses 90 collaborateurs en faveur de la satisfaction de ses clients, par une prise en charge complète de leurs attentes et dans une démarche d'amélioration continue.



C'est dans ce cadre-là que depuis un an et demi, les équipes travaillent avec la start-up **SatisFactory** sur une nouvelle méthode de sondage et d'enquête.

OBJECTIF : COLLECTER LES ATTENTES DE NOS CLIENTS-ORGANISATEURS MAIS AUSSI DES EXPOSANTS, VISITEURS ET SPECTATEURS.

Le travail d'audit réalisé conjointement par nos équipes opérationnelles et celle de SatisFactory a permis d'identifier les attributs de satisfaction nécessaires à la construction des questionnaires qui sont désormais envoyés à nos clients, aux exposants et aux visiteurs à l'issue de chaque événement. Cette plateforme permet **un suivi de la satisfaction en temps réel dans le but d'améliorer l'expérience client.**





CREATE & LIVE

1 Boulevard des Cités Unies
59777 Lille Euralille
+33 (0)3 20 14 15 16
lillegrandpalais.com
zenithdelille.com

Retrouvez toutes nos actualités sur

