PARC DES EXPOSITIONS
& DES CONGRÈS
DE SAINT-DENIS
Auguste Legros

Guide des Bonnes Pratiques Qualité et Développement Durable

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien

nordev

france congrès
réunir pour réussir

CINOR
Communauté Intercommunale du NOrd de la Réunion

PARC DES EXPOSITIONS
& DES CONGRÈS
DE SAINT-DENIS
Auguste Legros

Avant Propos

La Sem NORDEV, société anonyme d'économie mixte au capital de 250 000 Euros soumise à la loi du 24 Juillet 1966 sur les sociétés commerciales (Code du Commerce) et, la loi du 7 Juillet 1983, modifiée par la loi du 2 janvier 2002, codifiée au Code général des collectivités territoriales (CGCT), **a pour objet d'exercer** tant pour le compte de ses actionnaires que pour son propre compte ou, éventuellement pour toutes autres collectivités territoriales, organismes publics ou privés, **les activités d'aménagement, de développement et de services** notamment celles concernant:

- la gestion et l'exploitation d'équipements publics d'accueil d'activités et d'évènements économiques, culturels, sportifs ou touristiques
- l'organisation d'évènements économiques, culturels, sportifs ou touristiques
- la construction, l'aménagement, le réaménagement, l'équipement en tout ou partie des installations nécessaires à ces différentes activités et notamment nécessaires à l'exploitation de services publics à caractère industriel et commercial, et pour toute autre activité d'intérêt général
- la promotion, par toutes actions et tous moyens de communication, de ces équipements ou de ces évènements.

Les valeurs fondamentales sur lesquelles s'appuie la SEM Nordev pour développer la mission qui lui a été confiée sont :

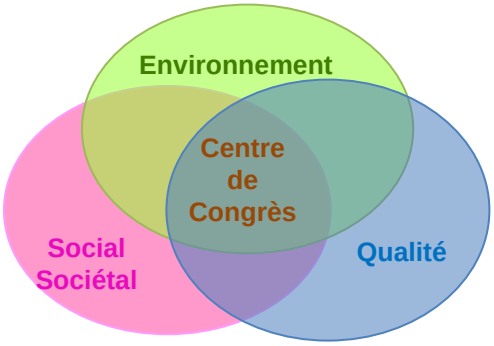
Travail & performance ; Ethique ; Solidarité et partage

C'est en cohérence avec ces valeurs fortes que Nordev a souhaité s'engager dans la démarche Qualité et Développement Durable de France Congrès.

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

PARC DES EXPOSITIONS & DES CONGRÈS DE SAINT-DENIS
Auguste Legros

Le développement durable au Centre des Congrès : Environnement



Le Centre des Congrès de Saint Denis est engagé dans la démarche **Charte Qualité et Développement durable** de France Congrès et vise une certification en mai 2014

➢ Environnement

- **Actions concernant spécifiquement les bureaux administratifs :**

Avril 2013 : Création d'une charte des éco gestes à l'attention des personnels Administratifs et Techniques afin de sensibiliser le personnel aux économies d'énergies

Mesures d'économie d'énergie :

1 Extinction systématique des écrans, ordinateurs, copieurs/imprimantes en partant le soir.

2 Extinction systématique de la lumière de son bureaux dès lors que l'on s'absente

3 Extinction systématique de la climatisation de son bureau ou d'une pièce dès lors que la durée d'absence de personne(s) excède 01 heure

Mesures d'économie de ressources naturelles

4 Mise en place d'une **numérisation générale** afin de privilégier les transmissions mail et les copies numériques

5 Vérification minutieuse **avant impression** afin d'éviter les impressions de correction

6 Privilégier l'**impression recto/verso**

7 Utilisation de feuilles déjà imprimées pour les **brouillons**

8 Distribution d'un gobelet individuel afin d'éviter l'utilisation de gobelets jetables (réservés aux visiteurs)

Gestion et tri des déchets :

9. Mise en place d'un **système de récupération des cartouches d'encres usagées** des imprimantes et photocopieurs.

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

PARC DES EXPOSITIONS & DES CONGRÈS DE SAINT-DENIS
Auguste Legros

Notre démarche a pour ambition de sensibiliser chaque acteur du Parc des Expositions et des Congrès de Saint Denis à adopter des gestes et des habitudes éco responsables sur et en dehors du site.

➢ Environnement

- **Mesures mises en place dans l'ensemble du Parc des Expositions et des Congrès**

Mesures d'économie d'énergie :

10. Mise en place d'**éclairage à détecteur de présence** dans tous les sanitaires des espaces administratifs

11. Mise en place d'**éclairage à détecteur de présence** dans les zones de circulation (couloirs et accueils généraux) des espaces administratifs

12. Mise en place d'une meilleure **gestion de l'éclairage de sécurité** pour l'intégralité du Parc des Expositions :Extinction des éclairages de sécurité dès lors que les zones ne sont pas occupées

Gestion de la consommation d'eau

13. Mise en place de **chasses d'eau à double débit** dans tous les sanitaires du Parc

14. Mise en place de **robinets à arrêt automatique** dans tous les sanitaires du Parc

15. Mise en place d'un **programme de maintenance des installations** (matériels et canalisations d'eau) de tout le Parc des Expositions et des Congrès

16. Mise en place d'un **robinet d'arrêt général** sur chaque ensemble de toilette (Halls et Salles) afin de limiter le risque de fuite d'eau lors de non utilisation

Gestion et tri des déchets :

17. Mise en place d'une **gestion des déchets** (ménagers et déchets recyclables) des espaces Congrès et administratifs

18. Mise en place d'un **service de tri**, sur les grands événements pendant les périodes de montage et démontage.

19. Recherche de **filières de traitement pour les gros déchets non valorisés**

Depuis la mise en place de ces mesures en mars 2013, le Parc des Expositions et des Congrès Auguste Legros de Saint-Denis a pu constater une réduction des consommations énergétiques mesurées de - 12 % par rapport à l'année 2012 ;
D'autres plans d'actions concernant les impressions et la consommation de papier ont été mis en place récemment. Le Centre des Congrès vise une réduction de 15% de la consommation papier entre juin et décembre 2014

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

➢ Environnement

• Calcul de l'empreinte environnementale de votre événement

Pour permettre à tout organisateur d'événement **d'évaluer l'impact environnemental** de son événement, le **Collectif pour des événements responsables** a mis au point un outil gratuit d'autodiagnostic, **l'ADERE.**

Dans le cadre de notre démarche Qualité et Développement Durable, nous vous conseillons vivement de l'utiliser systématiquement

adere | Auto Diagnostic Environnemental pour les Responsables d'Evénements

http://www.evenementresponsable.fr/index.php

Comment ça marche ?

Créez votre événement puis répondez aux séries de questions découpées en 6 thématiques : Alimentation - Sensibilisation – Transports – Hébergement - Lieux, technique et décoration - Communication.
L'analyse de l'organisation de votre événement est découpée en 3 temps à remplir dans l'ordre : avant, pendant et après sa tenue.

A la fin de chaque rubrique, vous obtiendrez une note relative à l'impact de votre événement.
Par rapport à vos résultats, des conseils pour réduire l'impact environnemental de votre manifestation vous seront proposés.

Vous pouvez enregistrer le bilan de votre diagnostic dès la fin de votre saisie.
A la fin de chaque thématique, téléchargez les documents pour vous permettre de reprendre les questions, objectifs, conseils, de votre manifestation.
Vous pouvez alors partager vos résultats et vos objectifs avec l'ensemble de votre équipe et vos partenaires

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

Le développement durable au Centre des Congrès : Social Sociétal

➢ Social Sociétal

▪ Les compétences et la formation du personnel

Le Parc des Expositions et des Congrès Auguste Legros se conforme aux obligations de formation permanente de son personnel

Par ailleurs, un plan de formation annuel est également élaboré en fonction des souhaits de chaque employé.

<u>En terme de formation Sécurité du personnel :</u>

Pour les expositions de 1ère catégorie ou de grands festivals le Parc des Expositions et des Congrès de Saint Denis a dans ses équipes :

- 1 Responsable de la sécurité titulaire de l'AP2 et du SSIAP 3
- 1 adjoint au responsable de la sécurité titulaire du SSIAP 3
- 2 membres des équipes technique sont titulaires d'un diplôme SSIAP 1 (Services de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes).

Dans le cadre des manifestations selon leur importance, nous faisons appel à une société afin de compléter nos équipes avec des SSIAP 1, SSIAP 2, SSIAP 3 voire des AP2.

5 personnes sont titulaires d'un brevet de SST (sauveteur secouriste au travail) et est en mesure de mettre en sécurité et en position d'attente la personne blessée ou souffrante, de lui donner les premiers secours et/ou de transmettre les informations pertinentes aux personnes compétentes dans l'attente de leur intervention.

Une formation à l'évacuation et aux moyens de lutte contre l'incendie est réalisée chaque année pour l'ensemble de
Un défibrillateur automatique est disponible à l'accueil dont le fonctionnement automatique en permet l'utilisation par tous.

5 personnes au sein du parc ont des habilitations électriques du H0B0, H1B1, H2B2 et HtBt pour toutes interventions au niveau électrique sur le parc.

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

➢ Social Sociétal

▪ Les partenariats avec les acteurs du territoire

La mission même de la Nordev, Société d'Economie Mixte exploitant le Parc des Expositions et des Congrès Auguste Legros est d'œuvrer pour le développement économique de la micro région Nord, et plus largement de la Réunion. Ainsi les acteurs du territoire sont régulièrement impliqués tant au travers des manifestations qu'elle organise qu'au travers des congrès qu'elle accueille.

Des partenariats avec les collectivités locales : La Région Réunion, le Département, la CINOR (Agglomération de Communes) la Chambre de Métiers, Ile de la Réunion Tourisme ou Citalis (réseau de bus) …, ou encore des partenariats avec les medias ou des entreprises privées sont régulièrement souscrits.

Ces partenariats permettent la valorisation des produits et des savoir-faire portés par les acteurs économiques locaux.

▪ Un ancrage sociétal qui s'affirme:

Depuis 2 ans, Nordev œuvre à conforter son ancrage sociétal. Cela se traduit par la mise à l'honneur systématique d'une association caritative lors des grandes manifestions que nous organisons ; Le Centre de la Ressource - qui œuvre pour les mal voyants - et Autisme Réunion se sont vu offrir des unités d'apprentissage (chalets de 30 m2 environ) pensés en concertation avec eux et conçus par les différents partenaires de notre manifestation : Le Salon de la Maison.

La Croix Rouge et le Rotary ont également bénéficié de notre accompagnement au travers de l'opération « Un cadeau, un sourire à Noël » sur le 1er Salon des Bonnes affaires en novembre 2013

▪ Les dispositifs de sécurité dans le Parc des Expositions et des Congrès

Notre bâtiment est un ERP (Etablissement recevant du public) de 1ère catégorie, de type T (exposition), L (Conférence) N (restauration) et CTS (Chapiteaux tentes et structures) dont la jauge maximale est de 24 000 personnes.

Une **Commission départementale de sécurité et d'accessibilité** statue tous les deux ans sur la conformité du bâtiment lors d'une visite au cours de laquelle elle vérifie les rapports émis par les organismes de contrôle agréés. Ceux-ci sont établis à échéances régulières et règlementaires et concernent l'ensemble de nos installations (électriques, désenfumage, moyens de secours, ascenseurs …).

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

➢ Social Sociétal

Les différents moyens de secours présents au Parc en cas d'incendie :

Eclairage de sécurité : fonctionne en permanence, même en cas de coupure d'électricité.
Eclairage d'ambiance prodiguant une luminosité suffisante pour se repérer de nuit ou dans des zones sans fenêtres

Désenfumage : Certains de nos espaces sont équipés d'un système de désenfumage afin de limiter la propagation des fumées toxiques lors de la phase d'évacuation notamment dans nos salles de congrès et au niveau du parking souterrain.

Portes coupe-feu : Certain de nos espaces sont équipés de portes coupe- feu permettant de restreindre la zone de propagation du feu et des fumées. Leur fermeture est automatique en cas de détection d'incendie.

Moyens de lutte contre l'incendie : Des extincteurs appropriés aux risques capables de lutter contre toutes les classes d'incendie positionnés dans le palais en fonction du risque d'incendie qu'ils doivent couvrir et conforme aux règles APSAD.
Des RIA idéalement répartis dans le parc (RIA = Robinet d'Incendie Armé - lance à incendie) ainsi que des **Déclencheurs manuels**

Système de Sécurité Incendie (SSI de catégorie A) : Ce système de détection déclenche l'alarme dans tout le bâtiment (sirène dans les zones de circulation et message d'évacuation dans les salles) et permet d'activer les moyens de lutte contre l'incendie.

Ligne téléphonique directe liée au SAMU 974 et au SDIS : Une ligne directe vers le SAMU et le Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Réunion permet le déploiement immédiat des moyens importants adaptés à l'importance du sinistre que nous pourrions subir.

Signalétique : Un ensemble de plans d'évacuation affichés dans différents lieux stratégiques du bâtiment signale les sorties de secours les plus proches ainsi que la localisation des divers moyens de lutte contre l'incendie (extincteurs, RIA …).

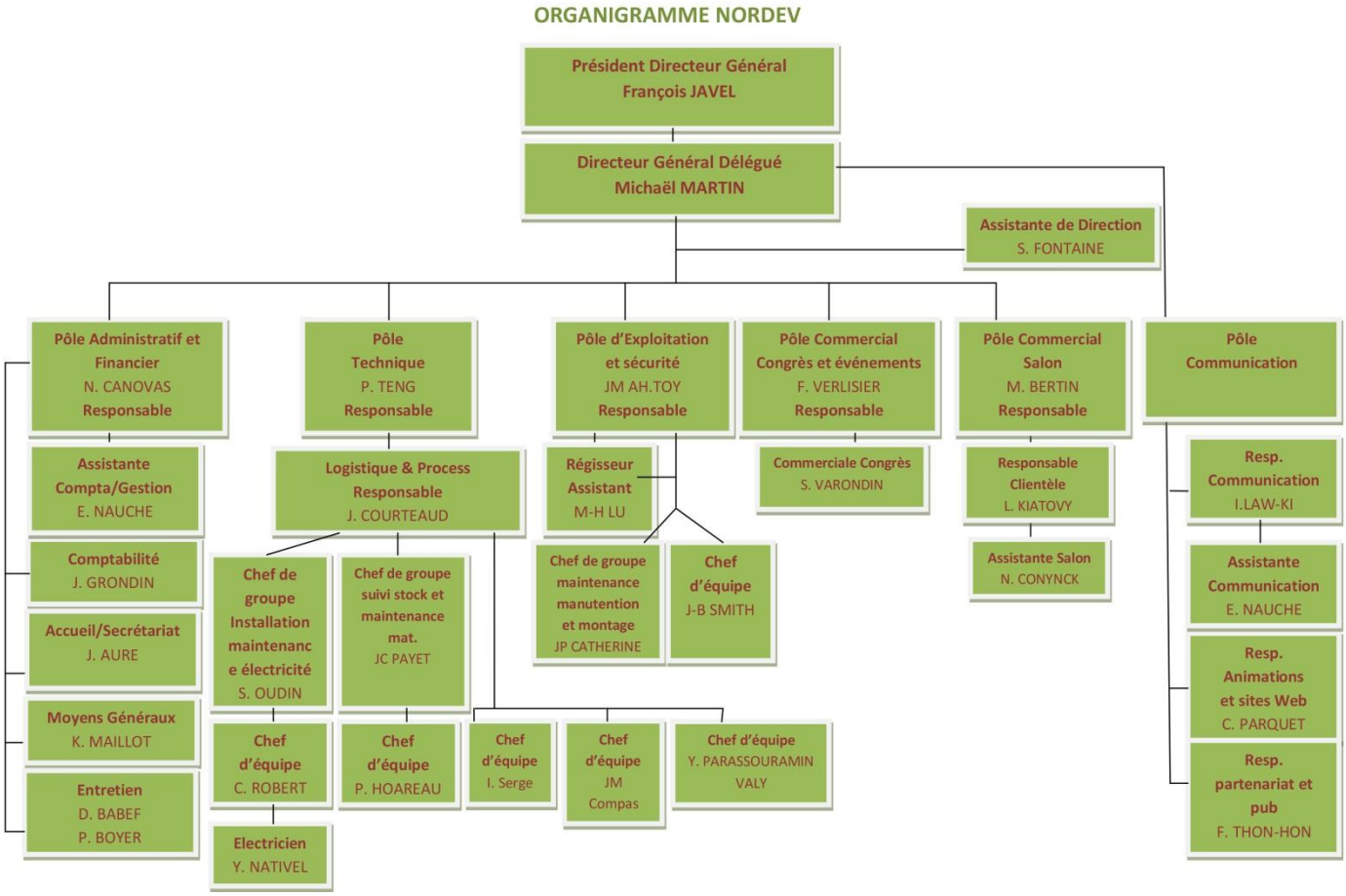
Points de rassemblement en cas d'évacuation : Le Parc des expositions et des Congrès étant totalement fermé ne dispose pas de points de rassemblement mais en accord avec la commission préconise l'évacuation vers l'extérieur pour la mise en sécurité.

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

Le développement durable au Centre des Congrès - Qualité

Qualité

L'équipe du Parc des Expositions et des Congrès est dirigée par **Michaël MARTIN** et se compose de **30 salariés** répartis entre différents services**. Tous professionnels de l'accueil et de l'organisation d'événements, ils sont experts dans leur domaine de compétence :**



Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

Qualité

Les engagements du Centre des Congrès de Saint Denis:

Au travers de son engagement dans la démarche Charte Qualité et développement durable France Congrès, le Centre des Congrès souligne sa volonté de renforcer la satisfaction de ses clients en leur offrant une haute qualité de services et de prestations :

- Répondre **sous 1 jour** à une demande sur la disponibilité de dates
- Fournir **un mémento** sur le site d'accueil et la destination
- Fournir **une information spécifique sur les bonnes pratiques et actions menées en faveur de la préservation de l'environnement** sur le site d'accueil et la destination
- Adresser **un devis conforme** aux demandes du client en termes de contenu et de délai
- **Accompagner l'organisateur** de la définition de ses besoins et attentes à la réalisation de son évènement en lui facilitant l'organisation de son séjour
- Assurer un **briefing** avant la manifestation avec l'organisateur
- Informer systématiquement le client sur le coût des prestations supplémentaires, et **facturer selon les engagements contractuels** réciproques
- Assurer un **débriefing** avec le client après la manifestation
- Mesurer la **satisfaction client** en post-évènement
- Répondre aux réclamations des clients **sous 5 jours**
- **Référencer et évaluer les prestataires** selon la qualité du suivi de leurs engagements conventionnels et la satisfaction client

Nous collaborons régulièrement **avec des prestataires extérieurs** dont les personnels et les compétences viennent compléter les nôtres afin de proposer un **panel complet de prestations entrant dans le cadre de l'organisation d'un congrès**.

Pour la partie restauration en particulier, nous travaillons exclusivement avec des traiteurs référencés afin de garantir aux participants qualité des mets et respect des normes sanitaires. La plupart de ces traiteurs peuvent proposer des menus réalisés avec des produits bio et/ou de saison.

De manière générale et dans la mesure du possible, dans un objectif de **respect de l'environnement et de développement de l'économie locale,** nous collaborons essentiellement avec des **prestataires locaux ou régionaux**

Un site web fonctionnel et documenté informe le client sur le Parc des Expositions et des Congrès et valorise la destination de la Réunion et la richesse de son offre : www.nordev.re

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

➢ Qualité

Zoom sur l'accès au Parc des Expositions et des Congrès de Saint-Denis et les transports en commun :

Un Parc des expositions et des Congrès facilement accessible

Le Parc des Expositions et des Congrès Auguste Legros est situé à Saint-Denis, dans la première capitale de l'Outremer, directement à proximité des grands axes de communication :

- Il est situé **à 3 mn de l'aéroport international Roland Garros.**
- Il se trouve à proximité immédiate du Boulevard Sud et de la RN2
- Il est à 10 mn du centre ville.

C'est un Parc idéalement situé, facilement accessible et particulièrement bien desservi par **4 lignes du réseau de bus Citalis** : 5, 10, 27 et 31 – www.citalis.re

Un service de covoiturage à l'île de la Réunion peut également être sollicité: ww.roulensemb.re

Adresse :
1 rue du Karting
97490 Sainte Clotilde

Parkings
Des places de parking sont à votre disposition sur site (500 places souterraines) et à proximité immédiate (1500 places voirie et parkings avoisinants) du Parc des expositions et des Congrès. Lors de nos grandes manifestations un système de navettes entre le Parc et les parkings est régulièrement mis en place.

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

La Réunion : Une destination engagée

➢ Des labels locaux pour valoriser l'engagement du territoire en faveur de la qualité, de la diversité et de la protection de l'environnement et des cultures

Qualité Tourisme Île de la Réunion

L'Ile de la Réunion Tourisme a retenu la qualité comme l'un de ses axes stratégiques majeurs. Aussi, elle a mis en place une démarche Qualité « Réunion qualité tourisme » à destination des prestataires des différents secteurs touristiques. Cette démarche a évolué avec le temps : nouveau nom **« Qualité Tourisme Ile de la Réunion »** et nouveau logo, aujourd'hui plus moderne, et dont les couleurs font ressortir l'image de la Réunion. Les professionnels titulaires de la marque se sont engagés à garantir le respect des dix promesses de la charte qualité, établies pour chaque secteur d'activité afin d'améliorer la qualité de leurs prestations. De plus, la marque, nouvelle formule, se positionne sur deux valeurs fondamentales, actuelles, la protection de l'environnement et l'authenticité de la destination. Pour une garantie supplémentaire, les audits sont effectués par un cabinet extérieur tous les 3 ans sur la base d'une grille spécifique à chaque activité. Afin de s'adapter aux exigences de la clientèle, ces grilles sont révisées régulièrement.

Qualité Tourisme Ile de la Réunion c'est « l'engagement satisfaction »

Terre plurielle et tolérante

La Réunion affirme également son engagement contre les discriminations envers les personnes homosexuelles. Plusieurs dizaines de professionnels du tourisme ont déjà signé la charte d'accueil Réunion Gay Friendly : « Considérant les origines multiples de la société réunionnaise, sa pluralité ethnique et cultuelle, sa diversité culturelle, favorisant naturellement la tolérance, l'ouverture d'esprit et l'enrichissement réciproque. Considérant que l'homophobie est aujourd'hui encore une réalité en dépit des progrès accomplis et qu'une action à caractère visible envers la communauté LGBT (Lesbiennes Gays Bisexuels Transexuels) favorise la bonne intégration de ces personnes et les épanouissements individuels. Considérant qu'en matière de professionnalisme, l'accueil et la qualité des services exigent une connaissance des attentes spécifiques de la clientèle LGBT, Île de La Réunion Tourisme et ses partenaires, signataires de cette charte, souhaitent :

- réaffirmer leur attachement au principe de non discrimination
- affirmer spécifiquement leur refus de discrimination envers les LGBT

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

Villages créoles

C'est un label de qualité défendu par 16 villages et 129 professionnels du tourisme, tous engagés pour un Tourisme Responsable et Respectueux de l'Homme et de son Environnement. Visiter l'ile de la Réunion selon Villages Créoles®, c'est adopter une attitude différente du tourisme traditionnel, c'est choisir l'originalité tout en découvrant les traditions, les valeurs, l'authenticité et la véritable culture créole sans cesse enrichie par la pluriethnicité de l'Ile.Le temps d'une soirée, d'un court-séjour ou d'un circuit, laissez vous transportez au cœur de l'art de vivre créole.

➢ Un Plan d'action pour le développement durable récompensé par la labellisation « rubans du développement durable » obtenue en 2012

Le Plan d'Action Départemental pour le Développement Durable (PA3D) a été adopté à l'unanimité en mars 2009. En mobilisant élus et services, il a permis au Conseil général de la Réunion de fondre le développement durable dans l'ensemble de ses politiques et services et de concrétiser des actions nouvelles en matière de déchets, énergie, espaces naturels, gestion des collèges et équipements publics. Il a été relancé par le Conseil général en 2011 et intègre désormais davantage les dimensions sociales, économiques et pédagogiques du développement durable. Le PA3D a des actions dans tous les services et implique plus largement collégiens et associations dans la protection du patrimoine naturel, les économies d'énergie (Transition Energétique, Gouvernance Energie, Plan Climat Energie Territorial, etc.), l'insertion, etc.

Quelques éléments clés :

- **La préservation des Espaces Naturels Sensibles**

Le Conseil Général, dans le cadre de sa compétence (Art. L.142-1 et suivants du Code de l'Urbanisme), met en œuvre une politique de préservation des Espaces Naturels Sensibles (ENS) sur l'ensemble du territoire de l'Ile. Cette action vise à protéger, gérer et ouvrir au public les espaces remarquables présentant une valeur patrimoniale sur le plan écologique ou paysager.

- **L'optimisation de la gestion des déchets:**

Alors que le tri est déjà en place depuis plusieurs années, un nouveau plan PPGDND (Plan de Prévention et de Gestion des Déchets Non Dangereux) issu d'une obligation réglementaire de la Loi Grenelle II est en cours de validation (avec une enquête publique prévue) d'ici la fin du 1er semestre 2014.

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

L'autonomie énergétique visée pour 2030

L'objectif d'autonomie énergétique date de 1999. Le PRERURE (Plan Régional des Énergies Renouvelables et de l'Utilisation Rationnelle de l'Énergie) élaboré en 2002, a permis de définir une politique énergétique, visant à long terme l'autonomie de production électrique avec l'usage des énergies renouvelables (solaire, éolien, énergies de la mer, géothermie, hydrogène) et la maîtrise de l'énergie. La Réunion a également choisi d'encourager les Régions ultrapériphériques (RUP) et Pays et territoires d'outre-mer (PTOM) européens à s'engager sur ces démarches.

La réalisation de ce projet passe par des actions concrètes :

- En 2007, les deux premières fermes photovoltaïques, situées au Port et à Saint Pierre, sont mises en fonctionnement; la première ferme éolienne est livrée à Sainte-Suzanne.
- Un quart du parc de logements réunionnais équipé en chauffe-eau solaire. Cela met La Réunion loin devant les autres régions françaises dans ce domaine et au deuxième rang européen. L'objectif de la Région est d'équiper la totalité des bâtiments d'habitation. Depuis 2012 il existe une obligation réglementaire pour les logements neufs
- Le programme Trans Eco Express vise à améliorer le réseau de transport en commun et la mise en oeuvre de Transport en Site Propre
- Le projet d'une piste cyclable, en site propre, tout autour de l'île est lancé : une étude de faisabilité a été engagée en concertation avec les collectivités locales (15 km de pistes en site propre sont déjà en service).
- Les constructions régionales labellisées Haute Qualité Environnementale (HQE) notamment pour les lycées.
- L'utilisation des déchets de la canne à sucre (la bagasse) pour produire de l'électricité. A l'heure actuelle, l'utilisation de la bagasse permet la production de 277 GWh d'électricité, soit la consommation de 91 000 habitants environ et permet d'éviter l'importation de 138000t de charbon.
- SWAC (Sea Water Air Conditioning) : Projet qui permettrait d'exploiter l'eau de mer pour assurer la climatisation de certaines villes de la Réunion

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien
nordev
france congrès
CINOR

PARC DES EXPOSITIONS
& DES CONGRÈS
DE SAINT-DENIS
Auguste Legros

Ensemble agissons en faveur du développement durable en adoptant des pratiques écoresponsables.

nordev
parc des expositions
et des congrès
Auguste Legros

Merci de votre confiance

SEM Nordev
Parc des Expositions et des Congrès Auguste Legros
1 rue du Karting – BP 287
97494 Sainte Clotilde Cedex
02 62 48 78 78
nordev@nordev.re
www.nordev.re

Votre partenaire événementiel dans l'océan Indien

nordev

france congrès

CINOR