



DIAGORA
Centre de Congrès et d'Exposition
TOULOUSE - LABÈGE

RAPPORT RSE 2019





LE CENTRE DE CONGRES DIAGORA : UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

Le Centre de congrès Diagora est né il y a 28 ans de la volonté de la Communauté d'agglomération du Sicoval de mettre à la disposition des entreprises s'implantant sur son territoire, un outil capable de leur fournir des services essentiels à leur développement : espaces de qualité pour se rencontrer, recevoir leurs clients, organiser des conférences, etc.

Sa deuxième vocation est d'amener au cœur du territoire et donc à la portée de ces mêmes entreprises, des événements professionnels régionaux et nationaux aux contenus génériques ou aux thématiques ciblées, mais toujours dans une optique de développement. On citera par exemple les rendez-vous annuels tels que **Le Salon de l'entreprise** destiné aux créateurs et repreneurs d'entreprises, **Midinvest** – Forum du financement de projets et d'entreprises, **Midinnov** – Salon de l'innovation et du transfert de technologies.

Dernier volet enfin, permettre l'accueil sur le territoire de manifestations liées à la recherche d'emploi et au recrutement (tel que le **Salon Compétences Cadres** de l'APEC) et des événements à caractère culturel et grand-public.

Au-delà des partenariats et relations d'affaires qu'ils génèrent pour les entreprises locales, ces événements attirent sur le territoire des milliers de participants extérieurs porteurs d'autant de retombées directes pour les activités commerciales (restaurants, hôtels, commerces, transports, etc.) qui s'implantent en nombre à proximité directe de Diagora.

Dans un autre registre, mais toujours dans son rôle de soutien aux activités économiques, Diagora met en place des partenariats avec les pépinières d'entreprises du Sicoval pour permettre aux jeunes pousses hébergées un accès privilégié à ses services.

Au travers de ses différentes activités et des services qu'il fournit, Diagora remplit la mission de service public qui lui a été confiée : favoriser l'implantation d'activités nouvelles, contribuer activement au dynamisme et à l'animation du territoire, à son développement économique et à son corollaire, la création d'emplois.

Chiffres clés :

Effectif salarié	15
Manifestations accueillies par an	255
Visiteurs/participants par an	120 000
Chiffre d'affaires (2018- en millions d'euros)	2, 025

A noter :

- ✓ **Impact de Diagora sur l'emploi et sur la formation :**
 - SEM avec 15 salariés ;
 - Travail étroit avec **31 prestataires de services attirés sur Toulouse ou la région** représentant environ 66 salariés (traiteurs, conception, réalisation et animation d'événements...);
 - Moteur du tourisme d'affaires sur le territoire du Sud-Est Toulousain générant de l'activité et de l'emploi (restaurants, hôtels, commerces, transports aux alentours) ;
- ✓ **L'innovation :**

Le Centre de Congrès Diagora est raccordé à CLEO, réseau local de communication très haut débit (fibre optique, technologie Passive Optical Network, jusqu'à 2.4 gigabits/s), mis en place par la Communauté d'Agglomération du Sicoval.

Diagora intègre la fibre optique pour ses équipements audiovisuels intégralement renouvelés en 2013. La quasi-totalité des espaces est désormais équipée d'écrans ou vidéoprojecteurs HD. Le son s'appuie quant à lui sur une technologie intégralement numérique.

LE CENTRE DE CONGRES DIAGORA : DONNER DU SENS A NOS METIERS !

Nous souhaitons depuis longtemps formaliser nos engagements dans une démarche innovante et fédératrice afin de porter avec fierté les valeurs de notre Centre de Congrès déjà reconnu par nos clients pour sa dimension humaine et sa fiabilité.

Une démarche volontaire et construite est déployée depuis 8 ans et nous permet à la fois de formaliser ce que nous faisons depuis longtemps à Diagora et de pousser les actions autour de trois volets complémentaires (sociétal, économique et environnemental).

DIAGNOSTIC EXTERNE – HISTORIQUE DE LA DÉMARCHE

La mise en place de cette démarche ne va pas sans la détermination d'un point de départ qui s'est matérialisé il y a 8 ans par une phase de diagnostic externe afin d'affiner nos forces / faiblesses et nos points d'améliorations principaux.

En 2012, un bureau d'études spécialisé dans l'évènementiel « LE GESTE ENVIRONNEMENTAL » a réalisé une évaluation de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) des activités de DIAGORA à l'aide de l'outil SMESE 26000. L'objectif était d'évaluer notre positionnement et de dégager un plan d'actions personnalisé d'améliorations.

Le SMESE 26000 (**Système de Management Environnemental et Social des Entreprises**) est une méthode développée par le bureau d'études, basée sur la norme ISO 26000. Elle a permis d'établir un état des lieux de la RSE nécessaire au développement d'une démarche globale. Cet engagement volontaire s'est traduit par le souhait de Diagora de mesurer et d'assumer les impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement, et de pouvoir ainsi en rendre compte.

Suite à ce diagnostic spécifique, nous avons élaboré un plan d'actions construit autour des 3 dimensions de la RSE. Les volets Sociétal, Environnemental et Economique sont ainsi traités depuis de manière concrète avec la définition d'actions précises qui s'échelonnent dans le temps.

Diagora est une PME avec 15 salariés. L'Entreprise vise l'amélioration continue. Compte tenu de ces éléments et de la taille et de l'organisation de la structure, le projet est ambitieux à faire vivre et à suivre au quotidien.

PLAN D' ACTIONS

1 / Politique Sociale

Les actions mises en place sur ce volet touchent à la fois le contexte interne (salariés) et externe (lié aux évènements portés ou insufflés par la structure).

1.1. Vie dans l'entreprise et stratégie de Management

Diagora adopte un management de type « agile » dont les principes généraux sont l'autonomie des équipes, la prise de décision rapide, le positionnement du client au cœur des processus.

Cette stratégie s'appuie en premier lieu sur **un mode d'organisation limitant le nombre de niveaux hiérarchiques : un P-DG assisté par un Comité de direction** (avec un mode de

gouvernance paritaire permettant lui aussi de favoriser les échanges de point de vue) directement en lien avec les équipes pour une prise de décision accélérée.

Elle repose ensuite sur une **autonomie** importante des personnels (sur leurs segments de clientèle, les événements dont ils ont la charge, les activités qui leurs sont attribuées) qui travaillent généralement en binôme et collaborent avec l'ensemble des services internes et externes, à la réalisation qualitative des événements accueillis.

Des points (commerciaux, logistiques, techniques) viennent en parallèle ponctuer régulièrement l'activité de façon à diffuser les informations dont chacun a besoin pour accomplir ses tâches et détecter et corriger le plus en amont possible, d'éventuels problèmes ou dysfonctionnements.

Enfin, **l'équipe est entièrement orientée client** (rappel de l'accroche Diagora « l'Art de rassembler en toute confiance » et de ses 3 mots clés « Transparence, Accompagnement et Fiabilité ») depuis la commercialisation, l'accompagnement dans la préparation de la manifestation, la qualité de la réalisation le jour J et le suivi client.

Une enquête de satisfaction et un débriefing viennent finaliser le processus et anticiper l'édition suivante. Pour rappel, le **taux de satisfaction (étude annuelle 2019) est de 89%** (soit + 1 % vs 2018).

La **stratégie de management intègre les principes de la RSE** (Responsabilité Sociétale des Entreprises) dont l'objectif est de contribuer au bien-être des salariés et à leur adhésion aux valeurs de l'entreprise.

Cette politique place l'esprit d'équipe au centre de la stratégie. Il en découle une performance globale de l'Entreprise portée par l'investissement et la motivation de ses salariés.

Voici les axes principaux mis en place :

- L'égalité femme-homme
- L'équité salariale (Diagora garantit un salaire égal pour un travail égal avec un réajustement dans le temps pour un nouvel employé)
- Si certains postes le nécessitent, le déplacement des durées légales de travail, le travail de nuit ou de week-end, etc. est systématiquement enregistré, rattrapé ou payé suivant la réglementation
- Le bénéfice d'avantages sociaux (prise en charge partielle de la mutuelle d'entreprise, chèques restaurants, CE interentreprises)
- L'organisation une à deux fois par an d'une activité extra-professionnelle de remerciement et de motivation d'équipe.

Mise en place de boîtes à idées et principe de vote pour les propositions formulées.

Les actions peuvent également être en lien avec la RSE :

*Participation à l'éducation d'un chien guide d'aveugle de l'école Toulouse Grand Sud. Une ½ journée commune a été organisée afin de rencontrer le golden, d'assister à son entraînement et d'appréhender autrement le handicap visuel à travers une visite des installations, un atelier de sensibilisation « les yeux fermés » et un pique-nique dans le noir.

*1/2 journée de collecte et tri des déchets sur Pech David (Initiatives Océanes)

<https://www.youtube.com/watch?v=MHHiwLapCrM>

*...

- En fonction des résultats de l'Entreprise, l'attribution, depuis 4 ans d'une enveloppe déterminée à partir des résultats de l'entreprise et répartie équitablement afin de donner lieu à une prime calculée au prorata temporis pour tous les salariés de l'entreprise
- Entretiens individuels : systématisés à raison d'une fois par an
- Renforcement du dialogue et des échanges salariés/Direction via le Délégué du personnel. Des rencontres sont proposées avant les Comités de Direction.
- Prise en charge par l'entreprise de 90% du forfait de base mutuelle pour les salariés concernés.

⇒ **Indicateurs quantitatifs de suivi :**

- Moyenne d'ancienneté : 14 ans
- Absentéisme : peu d'absentéisme
- Tous les salariés sont en CDI (Très faible Turn-over)
- La formation est encouragée afin de développer le niveau de compétence de chacun.
En 2019 : 3 formations pour un total de 7 personnes concernées.
- A noter : 5 stagiaires ont été accueillis cette année.

➤ **A développer :**

Remise à jour et réactivation de la charte des éco-gestes au bureau avec diffusion en interne et auprès des prestataires principaux

1.2. Santé et sécurité dans l'Entreprise

Des actions propres à la sécurité des salariés et des différents publics sont mises en place :

- Les visites médicales des salariés sont à jour
- Le délégué du personnel est en charge de contrôler l'hygiène des locaux et manage le prestataire en charge du nettoyage,
- La renégociation du contrat avec notre prestataire sur la partie énergie a été l'occasion de remettre à jour le document obligatoire d'évaluation des risques.
- Le Plan de Prévention des Risques intégrant notamment les risques liés à la co-activité et au travail en hauteur est en place
- Le Document Unique a été remis à jour
- L'ergonomie des postes de travail et de la sécurité des salariés sont pris en compte (sécurité des matériels électriques, prévention des risques incendie par la présence d'un Agent SSIAP -service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes- dès qu'il y a une manifestation au sein des locaux, mise à disposition des employés et stagiaires des équipements de protection individuels nécessaires.

1.3. Actions sociales et activité événementielle

- ⇒ **L'utilité publique de Diagora** est volontairement renforcée par le soutien d'au moins un événement social par an :

- En 2013 : la gratuité des espaces a été accordée à l'organisation associative appelée Midi Pyrénées Coop'dev pour l'accueil de « **L'Agora de la Solidarité Internationale** »
- En 2014 : Diagora participe à hauteur de 50% du coût total de location des espaces d'un colloque d'envergure accueilli en octobre « **Une place pour Chacun : comment construire une société avec nos fragilités** »
- En 2015 : la gratuité des espaces et d'une partie du matériel technique pour la soirée concert organisée par **l'Association Jeunes du Monde dans le cadre du Pacte Mondial des Jeunes pour le Climat**.
- En 2016 : Diagora participe à hauteur de 50% du coût de location des espaces pour la conférence « **CANCER: Prévenir, Accompagner, Comprendre, en Sortir** » organisée par l'Association « Passerelles pour la vie » le 25/11/2016.
- En 2017 : Diagora organise une soirée de soutien à la création cinématographique toulousaine. Diffusion de l'avant-première du court métrage de Thierry Obadia sur le thème de l'anorexie « **Je m'appelle Cloé, j'ai 25 ans, j'veux pas mourir** ». La projection a été suivie d'un débat en présence de 200 clients Diagora. Objectif de sensibilisation des publics poursuivi avec diffusions dans les festivals, hôpitaux et écoles.
- En 2020 : la gratuité des espaces est accordée à **l'Association Incorporel** pour son spectacle de danse grand-public mixant valides et invalides (150 danseurs sur scène dont 40 personnes en situation de handicap) en mai 2020 (événement reporté). 800 spectateurs sont attendus.

⇒ Parallèlement au soutien d'évènements, **Diagora s'engage sur la promotion de la création artistique locale** par le biais de la mise en place d'expositions temporaires renouvelables de sculptures, peintures ou photographies d'artistes locaux dans les lieux d'échanges principaux du Centre de Congrès.

Diagora souhaite ainsi volontairement intégrer une part d'Art dans un contexte habituellement dédié aux échanges professionnel.

L'accent est ainsi mis sur des talents régionaux en phase de lancement.

Les artistes présentés à Diagora de 2013 à 2020 :

- TOUTAIN – exposition de peintures et sculptures de janvier à juin 2013
<http://www.toutain-sculpture.com/>
- LAURENCE MAS – exposition de peintures et de sculptures de septembre à décembre 2013
<http://www.laurencemas.fr/>
- PERROTTE – exposition de peintures de janvier à juin 2014
www.perrotte.net
- CORINNE BRESQUIGNAN – exposition de sculptures de janvier à juin 2014
<http://brezc.com/>
- JACQUELINE FALCOU KESSAS – exposition de peintures de septembre à décembre 2014
www.tableaux-ifyk.fr

- LIBECQ – exposition de sculptures de septembre à décembre 2014
www.fullmetallibecq.fr
- PACO LE RAZER – exposition de sculptures de janvier à juin 2015
<http://www.pacolerazer.com/Paco.html>
- LES HARTICO GRAPHIK – exposition de peintures de janvier à juin 2015
www.lesharticographik.com
- ELIANE BONNIFASSI – exposition de peintures de septembre à décembre 2015
<https://www.facebook.com/elianebonnifassy>
- GERARD BOGO – exposition de sculptures de septembre à décembre 2015
www.gerard-bogo.com
- LAURE BRISSAUD – exposition de peintures de janvier à juin 2016
www.laure-brissaud.fr/
- BY L – exposition de sculptures de janvier à juin 2016
<http://bylartwork.wix.com/artwork>
- CHARLES GIULIOLI – exposition de peintures de janvier à juin 2017
<http://giulioli.wixsite.com/artiste/peinture>
- DETINE – exposition de peintures de septembre à décembre 2017
<https://fr-fr.facebook.com/Detine-141085662652979/>
- PATRICE THEBAULT – exposition photos « Un arbre dans la ville » de septembre à décembre 2017
<https://www.thebaultpatrice.com/>
- GILLES VIDAL – exposition photos « Portraits d’artistes » de janvier à décembre 2018
<https://gillesvidal.myportfolio.com/>
- Mathieu PUJOL – exposition photos « Grandeur Nature ! » de janvier à décembre 2019. L’artiste est un photographe animalier-nature professionnel.
www.mathieupujol.com/terre-d-images/
- Dominique VIET – installation artistique spécifiquement réalisée pour DIAGORA
<https://www.dominiqueviet.com/>

2/ Politique Environnementale :

2.1. Gestion des déchets :

⇒ Dans les bureaux

- Les impressions sont limitées, le recto/verso automatisé sur tous les postes par défaut.
- La dématérialisation des informations est réalisée en priorité.
- Les formats standards sont privilégiés lorsque nous avons recouru à l’impression.
- Celles-ci sont réalisées avec des encres végétales sur du papier 100% recyclé émanant de forêts gérées durablement auprès d’un prestataire local certifié (Imprimerie DELORT à Castanet).
- Une attention particulière est également portée sur les quantités commandées.

⇒ Dans le bâtiment

- Mise en place d’essuie-mains textiles dans toutes les toilettes du Centre de Congrès.
- **Mise en place et suivi du tri sélectif depuis janvier 2014 (dans les locaux Administratifs et au profit de tous les événements accueillis dans l’ensemble du Centre de Congrès).**

Les déchets de type cartons, papiers, verres, canettes, bouteilles et gobelets en carton sont systématiquement collectés puis recyclés sur des filières de proximité. Nous poussons volontairement cette logique et sommes **le premier site d'accueil régional** à traiter également la récupération et le compostage des **déchets fermentescibles**.

Notre prestataire nettoyage ainsi que les traiteurs ont été informés et formés sur cette partie.

Des réunions ont été menées et ont donné lieu à la réalisation de documents techniques annexés à chacun des contrats eux-mêmes précisant cette partie et envoyés en amont des prestations. Nos clients et les participants aux manifestations sont sensibilisés sur place par le biais d'une signalétique spécifique et par la formalisation de cette démarche dans les documents commerciaux envoyés au préalable.



➤ **Suivi annuel de la démarche tri sélectif**

Des indicateurs ont été mis en place et permettent :

- d'établir un comparatif annuel de cette action
- de poursuivre la sensibilisation et d'encourager le maintien des actions quotidiennes (en interne et auprès des prestataires).
- de communiquer sur l'action tri autour d'équivalences parlantes (en externe).

Le tableau comparatif suivant retrace les quantités de déchets revalorisés chaque année depuis la mise en place du tri en 2014.

COMPARATIF ANNUEL DES QUANTITES DE DECHETS REVALORISES

	2014 (débuté en mars)	2015	2016	2017	2018	2019
Papier – Total collecté (kg)	1 590	1 700	1 692	1 150	980	
Quantités recyclées papier		1 530	1522,8	1035	882	1700
SOIT EQUIVALENCE (en ramettes)	573	612	609,12	414	350	610
Cartons – Total collecté (kg)	1 570	1 280	1 710	2 480	3 280	
Quantités recyclées cartons		1 152	1 410	2 046	2 706	2620
SOIT L'EQUIVALENT DE	Soit un peu plus d'1/2 journée de collecte de cartons des 500 commerçants de l'Hyper-centre de Toulouse	5 363 boîtes à chaussures	3 454 boîtes de céréales	5 011 boîtes de céréales	6 600 boîtes de céréales	5250 boîtes de céréales
Bouteilles - Total collecté (kg)	36	31	35	5	22	
Quantités recyclées PET	73	22	25,3	3,625	16	30
SOIT L'EQUIVALENT DE	73 kg de PET a permis d'économiser 830 litres de pétrole	55 pulls polaires	63 pulls polaires	9 pulls polaires	40 pulls polaires	55 pulls polaires

Biodéchets (kg en poids net)	810	972	1 448	1 197	150	280
SOIT L'EQUIVALENT DE	230 kg de compost	292 kg de compost				
Nbre d'évènements accueillis (annuel)	290	261	276	256	272	255

Un nouveau pas dans la démarche, toutes les bouteilles mises à disposition dans les salles seront en verre en 2020 ! Les gobelets sont en cartons recyclables avec des poubelles de tri permettant leur récupération et traitement par notre prestataire en charge du tri (Entreprise locale favorisant la réinsertion professionnelle).

- **A noter :**

-Notre démarche intègre volontairement une participation client.

Le % récupéré sur le locatif, nous permet à la fois de sensibiliser l'organisateur et de travailler avec des prestataires engagés garantissant la qualité des filières sélectionnées.

-Diagora sensibilise ses clients à la mise en place du tri des déchets (stipulé dans les devis, détaillé dans un document spécifique envoyé à la demande, par un affichage spécifique en salle).

2.2. Action en faveur de la Biodiversité :

Alors que le monde apicole tire la sonnette d'alarme et déplore une perte importante d'abeilles, Diagora a choisi, dans le cadre de sa démarche RSE globale, d'installer, en juin 2014, sa 1^{ère} ruche, puis, un an, plus tard une seconde.

Le suivi est confié à un jeune apiculteur local : Mathieu Combes (www.ruches-co.com).

Les salariés peuvent participer aux visites mensuelles et accompagner ainsi l'apiculteur.

Des visites commentées sont également proposées aux clients et bien évidemment à l'équipe de Diagora.



L'objectif de cette action est double puisqu'il s'agit non seulement de s'engager dans la protection de l'environnement en préservant la biodiversité mais aussi de sensibiliser concrètement l'équipe ainsi que les clients et les participants aux évènements accueillis à travers la communication qui en découle.

Avec cette action significative pour la préservation de la biodiversité locale (**120 000 abeilles en pleine saison**), Diagora confirme sa position d'entreprise engagée et pollinisatrice sur le territoire du Sicoval ! **En septembre 2018, nous enregistrons une récolte exceptionnelle avec 50 kilos de miel totalisés sur 2 ruches. 40 kg ont été collectés en septembre 2019.**

Une revue « La Butineuse » est réalisée tous les deux mois. Elle est envoyée en interne puis intégrée au site Internet avant d'être partagée sur les Réseaux Sociaux.

2.3. Prévention de la pollution :

Deux de nos principaux prestataires ont adopté des démarches de prévention avec **des produits d'entretien écologiques pour notre prestataire nettoyage** et l'analyse des eaux de traitement des tours aéro-réfrigérantes (TAR) pour notre prestataire en charge du volet énergie.

2.4. Energies :

Un plan d'actions qui consiste en un diagnostic régulier des installations, de l'entretien, de la maintenance et du suivi des performances énergétiques a été contractualisé en février 2018. Tous les équipements sont ainsi suivis par un professionnel ; le prestataire multiservices Engie.

Ce nouveau contrat vise à garantir une **amélioration de la performance énergétique via des investissements conséquents en apportant des changements ou transformations des équipements.**

Ainsi, (dans le cadre du Contrat de Performance Energétique), à horizon 2020, les principales améliorations suivantes seront apportées et, pour la plupart, déjà en cours de réalisation :

- remplacement des CTA (vannes motorisées, régulation des flux, variateurs de vitesse, pose de sondes)
- changement de tous les éclairages, de tous les espaces en LED
- amélioration du système de chauffage dans l'Hémicycle
- amélioration du système de chauffage de la Place Centrale
- amélioration du système de chauffage des salles de 240 m²
- pose d'une climatisation/réversible autonome à l'Administration
- pose d'une climatisation autonome dans certains locaux techniques (onduleur, autocom)

Un bilan trimestriel est établi afin d'analyser les interventions préventives ou correctives et suivre la performance énergétique des nouvelles installations.

Un intéressement est lié à la réduction de notre consommation énergétique ce qui entraîne un suivi régulier des consommations.

Le prestataire s'engage ainsi sur les 5 prochaines années à une amélioration de la consommation énergétique :

- **pour le gaz, une réduction de 8% est prévue**
- **pour l'électricité, une réduction de 12%**

La Communauté d'Agglomération du Sicoval, propriétaire du bâtiment, a également planifié en 2018-2019 les travaux suivants :

- renouvellement de l'isolation des toitures terrasse Diagora (1^è phase réalisée)
- remplacement des productions climatiques chaudières (réalisé)
- remplacement des groupes froids planifiés

-370 m² de panneaux photovoltaïques ont été installés cette année et permettront d'autoproduire 15% de l'énergie annuelle consommée.

2.5. Les transports :

-Diagora participe à hauteur de la moitié du coût du transport en commun afin d'encourager les salariés à utiliser ce mode de déplacement.

-Le Centre de Congrès a également mis en place un partenariat avec un autocariste local (avec participation financière Diagora) afin de proposer à nos clients le transport collectif de leurs participants.

-L'accent est aussi mis sur le covoiturage auprès des organisateurs d'événements. Avec [MoveWiz](#), c'est l'événement qui provoque le covoiturage !

➤ En cours :

L'arrivée de la 3^e ligne de métro sur Enova Labège-Toulouse est prévue en 2024.

3/ Politique Economique :

3.1. Relations clients :

La qualité de service Diagora est suivie annuellement à travers l'étude de satisfaction clients réalisée à partir de la collecte et de l'analyse des questionnaires reçus suite à leur envoi systématique auprès de chaque organisateur de manifestations accueillies (en 2019, 38% de retours ont été enregistrés).

⇒ Objectifs poursuivis dans le cadre de cette étude :

- le suivi de l'évolution des indicateurs mis en place depuis 2012,
- la centralisation des retours qualitatifs sur nos prestations et services.
- la gestion et le traitement réguliers des retours clients (remontée des problèmes soulevés),
- la vérification de l'efficacité des dernières actions mises en place (perception du client),
- la détection de pistes d'amélioration envisageables.

Nous privilégions la transparence et communiquons sur ces retours en interne auprès de toutes les personnes concernées (commerciaux, chargés de projets, aménagement, accueil etc.).

Nous veillons à garder le maximum de souplesse avec nos clients et avons le souci permanent de les satisfaire. **6 clients sur 10 sont des fidèles et le taux de satisfaction est de 89% en 2019 !**

L'évaluation de la démarche RSE est également suivie via l'étude de satisfaction clients annuelle.

Les éléments quantitatifs et qualitatifs recueillis permettent à la fois de sensibiliser nos clients (à travers la communication qui en découle) et de vérifier la visibilité et l'appréciation des actions concrétisées.

L'évaluation de cette démarche RSE permet à la fois de sensibiliser nos clients et de vérifier la visibilité et l'appréciation des actions nouvellement concrétisées

=> Ces indicateurs ne cessent de progresser depuis 3 ans :

92.2 % (vs 89.2% en 2017 et 71.9% en 2016) des répondants s'expriment positivement sur le sujet.

7.8% (vs 10.8% en 2017 et 14.4% en 2016) des répondants estiment cette démarche comme sans importance.

Focus Sicoval : 64 % des répondants sur le territoire évaluent cette action comme étant très et assez importante.

-Diagora, dans le cadre de sa politique de fidélité, offre des cadeaux clients porteurs de ces mêmes valeurs. Nous favorisons l'utilité et l'aspect éthique de ces cadeaux, de leur conception à leur utilisation.

En voici quelques exemples :

- revalorisation de nos propres déchets (bâches) afin de leur donner une seconde vie (réalisation de sacs à main) tout en faisant travailler un atelier d'insertion local (La Glânerie)
- coffret cadeaux gastronomique artisanaux (Scoop locale)
- promotion de la vie culturelle toulousaine (achats de places de spectacle)
- pots de miel (production « maison »)...

3.2. Une offre de prestations de restauration en accord avec la démarche RSE :

-Le nouveau contrat de gestion d'exclusivité du bar et des pauses café a été travaillé afin de proposer des formules créatives et thématiques (Pause Gourmande, Fan de chocolat !, Vitaminée, Grand-Mère...). L'objectif est également de s'engager en proposant des produits respectueux de l'environnement : les boissons chaudes sont exclusivement bio, les jus de fruits locaux et de saison, les pâtisseries « maison » !

-Depuis 4 ans, une gamme complète de restauration éthique (pour les déjeuners, cocktails déjeunatoires et apéritifs) a été montée avec les traiteurs que nous conseillons et commercialisons.

Ces formules, placées en pole position dans les formules de restauration envoyées au client, sont identifiées avec la mention « La préférence Diagora ».

3.3. Un référencement spécifique :

- Diagora est le 1er site d'accueil référencé dans l'Annuaire régional des prestataires écoresponsables en Midi-Pyrénées (Entrée en septembre 2014)

L'association Elémen'terre s'est entourée de partenaires reconnus sur le territoire de Midi-Pyrénées : l'ADEME, l'ARPE et les CPIE (Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement)

de Midi-Pyrénées pour sélectionner des structures et proposer un nouvel outil dédiés aux organisateurs d'événements (accès en un clic aux fiches descriptives des structures capables de proposer localement des alternatives sociales, économiques et environnementales au plus près des besoins des commanditaires).

Cet annuaire a pour but de favoriser la tenue des événements éco-responsables en Occitanie. Sa création a été financée par l'ADEME, la Région Midi-Pyrénées, Les Amis de la terre et l'Europe : <http://annuaire.elemen-terre.org/index.php/lieux-et-amenagements/76-lieux/183-centre-de-congres-diagora>

- Diagora est également référencé sur le site internet : événements 3.0 répertoriant les prestataires engagés dans le développement durable. Entrée en février 2015.
<http://www.3-0.fr/prestataire-evenement-responsable/centre-de-congres-diagora>

➤ A développer :

- D'autres idées de prestations sont à décliner afin d'inciter à tendre vers une organisation plus responsable : stands éco-conçus, prestation bilan carbone lors de l'événement, suggestion de compensation carbone à travers des initiatives locales via l'ARPE etc.
- La poursuite de la sensibilisation est à maintenir (décliner la charte des éco-gestes côté clients et l'afficher en salles, tenir à leur disposition notre politique globale avec un affichage clair des actions réalisées, en cours ou à venir).

3.4. Politique d'achat :

- Nous privilégions depuis longtemps les prestataires et fournisseurs locaux.
- Diagora adhère depuis 2014 à l'Association Synethic plateforme d'achat responsable en Occitanie. Ce pôle de compétences en Achat Responsable et Innovation Sociétale nous conseille et nous propose un sourcing de prestataires en fonction de nos besoins
<http://www.synethic.fr/>

➤ A développer :

- La sensibilisation des prestataires réguliers est une démarche à entretenir et renforcer (les orienter vers les produits écoresponsables, inclure une clause dans les contrats des prestataires, réactiver la sensibilisation aux éco-gestes, inclure le respect de notre politique de tri auprès des prestataires gérés en direct par le client).
- La formalisation d'une charte d'achat responsable à diffuser en interne est à réaliser (un socle commun de critères RSE assortis de paramètres spécifiques aux différents services seront à définir et à mettre en avant)

Ce plan d'action est voué à s'étoffer dans le temps.

L'intérêt majeur est d'avoir une démarche de progrès intégrant ces enjeux de manière concrète. Son déploiement et son suivi au quotidien sont intégrés dans un projet d'entreprise structurant.

La RSE est à la fois un fil conducteur et un axe de différenciation pour la structure.

La démarche RSE apporte de la cohérence à nos actions et donne du sens à nos métiers !

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter :

Hélène BERT

Mail : bert.h@diagora-congres.com

Ligne directe : 05 61 39 79 70

