

# WE COMEET

pour des rencontres plus responsables



# SOMMAIRE

4

ODYSSEE 2030

6

MODÈLE D'AFFAIRES

8

1 - UNE GOUVERNANCE RENFORCÉE ET RESPONSABLE

18

2 - PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

26

3 - RESPONSABILITÉ SOCIALE

32

4 - RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

42

5 - RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



**CAROLINE SOUPPART**

Directrice Générale

## LILLE GRAND PALAIS-ZÉNITH DE LILLE ENTRE AUJOURD'HUI DANS UNE NOUVELLE ÉTAPE DE SON HISTOIRE

Depuis plus de trente ans, ce lieu vit, évolue et grandit avec son territoire, dont il incarne l'énergie, l'ouverture et l'ambition. Avec le lancement du nouveau cap stratégique Odyssée 2030, nous affirmons une vision claire et partagée pour les cinq prochaines années.

Cette stratégie s'appuie sur trois convictions structurantes : conquérir de nouveaux marchés, innover de façon responsable et placer l'humain au cœur de la performance. Elle engage l'entreprise et celles et ceux qui la font vivre autour d'objectifs ambitieux et atteignables : atteindre 25 millions d'euros de chiffre d'affaires et devenir une Great Place to Work d'ici à 2030.

Nous sommes convaincus que Lille Grand Palais – Zénith de Lille doit continuer à jouer un rôle moteur dans l'attractivité économique et culturelle de la métropole. Au-delà, nous voulons porter une nouvelle manière de concevoir l'événementiel : plus durable, plus collaborative, plus innovante. Un événementiel utile, ouvert et pleinement au service du rayonnement territorial.

Odyssée 2030 est avant tout une aventure collective. Elle repose sur la confiance, l'engagement des équipes et les synergies construites chaque jour avec les acteurs publics et privés. Notre ambition ne se limite pas à la croissance : elle vise un développement partagé et durable.

Bien plus qu'un lieu d'accueil, Lille Grand Palais – Zénith de Lille est un écosystème vivant, créateur de valeur et porteur de sens. Un véritable porte-drapeau de la destination, aujourd'hui comme demain.



# ODYSSEÉE 2030

## UNE NOUVELLE DYNAMIQUE À L'HORIZON 2030

**Odyssée 2030 définit notre nouveau cap stratégique pour les cinq prochaines années et incarne notre ambition à l'horizon 2030. Ce plan vise à renforcer notre rayonnement régional, stimuler l'innovation et valoriser pleinement notre capital humain, tout en développant des offres responsables pour nos clients organisateurs d'événements.**

La démarche de construction de ce cap stratégique a débuté au sein du Comité de Direction, lors d'un séminaire de direction dédié. Ce temps de travail collectif a permis un exercice approfondi de réflexion et de brainstorming, prenant en compte les enjeux actuels du secteur événementiel, les attentes de nos parties prenantes ainsi que les défis économiques, sociaux et environnementaux auxquels nous sommes confrontés.

À l'issue de ce travail, trois axes structurants ont été définis pour guider notre développement sur les cinq prochaines années :

### 1 CONSTRUIRE UNE CONQUÊTE AGILE, DIVERSIFIÉE ET DURABLE

Nous plaçons l'agilité, la diversité et la durabilité au cœur de notre action. Notre objectif est d'accroître notre influence régionale, de capter de nouveaux événements et de développer des manifestations auto-produites, tout en consolidant nos salons existants. Certaines initiatives sont conçues pour être exportables, comme Art Up! à Grenoble. La gestion optimisée de nos espaces et de nos programmations constitue un levier clé pour garantir un fonctionnement harmonieux et performant.

### 2 ANCER UNE CULTURE DE L'INNOVATION

L'innovation est un moteur essentiel de notre stratégie. Elle nous permet d'améliorer nos processus, de moderniser nos infrastructures et d'enrichir l'expérience proposée à nos clients. Elle soutient également notre capacité à anticiper les évolutions du marché et à renforcer durablement notre compétitivité.



**Ce cap stratégique a été présenté à l'ensemble des équipes, en amont de notre séminaire annuel. Ce temps fort collectif a permis de partager la vision, de donner du sens aux ambitions d'Odyssée 2030 et d'inscrire cette dynamique dans les projets à venir.**

Le pilotage d'Odyssée 2030 est assuré par le COPIL et repose sur l'implication active des collaborateurs à travers des projets transverses alignés avec ces trois axes. À terme, nous visons le renouvellement de notre Délégation de Service Public (DSP) et la consolidation de notre position d'acteur culturel et économique de référence, capable de créer et d'exporter des événements à fort impact.

### 3 CAPITALISER SUR L'HUMAIN

Le capital humain est au cœur de notre réussite. Nous renforçons notre marque employeur, investissons dans le développement des compétences et accompagnons nos équipes dans l'évolution de leurs pratiques. Notre ambition est de devenir Great Place to Work à l'horizon 2030, en proposant un environnement de travail stimulant et épanouissant pour l'ensemble de nos collaborateurs.

# MODÈLE D'AFFAIRES

'INDICATEURS  
AU 30 JUIN 2025

## NOS RESSOURCES

### FINANCIÈRES & ORGANISATIONNELLES

- SAEM / Capital 3 900 000€
- DSP jusqu'au 31/12/2030
- Des marques fortes : Lille Grand Palais - Zénith de Lille - Lille Grand Palais Théâtres
- 3 expertises : Gestion d'espaces, création d'événements, réalisation des manifestations
- Certification ISO 20121 - ISO 9001 - Label Destination Innovante et durable

### HUMAINES

- 84 salarié.es CDI - 1 CDD - 9 Apprentis.ies + 29 ETP (via intérim et intermittence)
- Mise en place SIRH
- 58 métiers
- Politique sociale : avantages sociaux, congés exceptionnels, système de rémunération, formation
- 3 instances managériales

### BÂTIMENT

- 45 000 m<sup>2</sup> : 3 halls, 4 théâtres, 28 salles - 39 configurations possibles - 1,8 Millions d'€ investissement
- Réalisation de 6 bilans carbone : 1 Entreprise - 1 Lieu Lille Grand Palais - 1 Lieu Zénith - 3 événements créés
- Hyperaccessibilité du bâtiment (Gares, métros, Ville, bus) et Audit PICTO ACCESS
- Innovations : Web App, Webshop exposants, visite 360, solution de guidage universelle, ...
- Électricité 100% renouvelable et chauffage biomasse 65% (réseau urbain)

### ÉCOSYSTÈME

- 100% des appels d'offre avec critères RSE
- 1 charte Relations Fournisseurs et achats responsables (80% de signataires)
- 1 million visiteurs/an
- Membre de plus de 20 réseaux professionnels
- Plus de 168 000 abonnés à la Communauté Lille Grand Palais Zénith de Lille

## NOTRE VISION

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 AMBITION

Accueillir régulièrement des événements d'envergure qui génèrent un impact positif et durable.

## NOS VALEURS

- COLLECTIF • EXPERTISE
- ENGAGEMENT • CONQUÊTE

## NOS IMPACTS ET CONTRIBUTION AUX ODD



### FINANCIÈRES & ORGANISATIONNELLES

- CA : 24 millions €
- Répartition CA/Métiers : 56% pour le Mice, 13% pour les événements et 31% pour les Spectacles
- Sous-traitance : 53 184 heures - 11 596 heures intermittents - 17 925 heures hôtes.ses - 22 631 heures service - 1032 heures manutentionnaires
- 313 manifestations réparties comme suit : 125 événements accueillis - 4 événements créés - 184 spectacles
- Note de satisfaction globale 4.51/ 5

## NOS ENJEUX PRIORITAIRES



## NOS ACTIONS/NOS MÉTIERS

### ACCUEILLIR - PRODUIRE - CRÉER DES ÉVÈNEMENTS

NOS FORCES	NOS CLIENTS	RAYONNEMENT	SECTEURS PRÉSENTÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>► Hyperaccessibilité</li> <li>► Modularité</li> <li>► Adaptabilité</li> <li>► Expérience clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Entreprise</li> <li>► Association/société savante</li> <li>► Cocréateur</li> <li>► Agence événementielle</li> <li>► Producteur/promoteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Régional</li> <li>► National</li> <li>► International</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Santé/Recherche</li> <li>► Éducation/culture</li> <li>► Assurance/finance</li> <li>► Distribution</li> <li>► Défense/sécurité</li> <li>► Transport/Environnement/Energie</li> <li>► Industrie</li> <li>► Spectacle</li> <li>► Politique/syndicat</li> <li>► Tourisme/Sport</li> </ul>



### HUMAINES

- EGAPRO : 100/100 (Parité : 47F/47H)
- 100% des collaborateur.trices ont bénéficié d'un entretien professionnel / 1331 heures de formation / 47 personnes formées / 426 heures de formations réglementaires / 905 heures de formations diverses
- Taux de gravité AT : 1.19
- 4.88% d'augmentation salariales globales
- 15 salarié.es impliqués dans le dispositif mécénat de compétences

### BÂTIMENT

- Incitation à mesurer l'empreinte carbone et contribution locale
- 5 645m<sup>2</sup> d'espaces rénovés depuis 2022
- Offre de mobilité durable avec Pass Pass covoiturage / partenariat Ilevia, Communication flux et accessibilité du lieu
- Résultats Bilan Carbone : Emissions totales mesurées : 2 001.237 tCO<sub>2</sub>e
- Charte numérique responsable / Eco Index A de nos sites internet
- Ruches installées sur le toit : 96 847 abeilles qui travaillent en open space !

### ÉCOSYSTÈME

- Retombées économiques sur le territoire : 50 millions € Impact calculé selon la méthode développée par EY
- NPS : 86% des clients nous recommandent (9/10 ou 10/10 en note donnée)
- Partenariat santé avec le Centre Oscar Lambret, le fonds de dotation du CHU de Lille et l'Institut Pasteur de Lille
- Nouveaux Partenariats avec APF France Handicap et l'association C'Possible pour favoriser l'inclusion
- 88% d'achats effectués chez des fournisseurs locaux
- Redistribution de denrées alimentaires en partenariat avec la Croix Rouge

# UNE GOUVERNANCE RENFORCÉE ET RESPONSABLE

C'est au cœur de la ville que Lille Grand Palais réunit un centre de congrès, un parc des expositions et une salle Zénith. Trois activités complémentaires, rassemblées en un seul lieu unique qui font de Lille Grand Palais - Zénith de Lille le lieu des inattendus depuis 1994.

Aujourd'hui, nous poursuivons le déploiement de notre plan stratégique et faisons évoluer notre gouvernance. La Métropole Européenne de Lille (MEL) entre ainsi au capital de la SAEM à hauteur de 30,77 %, aux côtés de la Ville de Lille, actionnaire majoritaire avec 42,74 %. Cette nouvelle alliance traduit une ambition commune : faire de Lille Grand Palais - Zénith de Lille un levier partagé d'attractivité, d'innovation et de rayonnement pour l'ensemble du territoire.

Nous traçons désormais notre trajectoire vers 2030, fondée sur la conquête, l'innovation durable et l'engagement social. Une démarche structurée et méthodique, soutenue par deux référentiels exigeants : ISO 20121 pour l'événementiel responsable et ISO 9001 pour garantir qualité et amélioration continue.

## NOS ENJEUX DE GOUVERNANCE

### MISSION & VALEURS

Aligner les décisions et les modes de pilotage avec la mission de l'entreprise, afin de créer un impact positif, durable et mesurable.

### LABEL DID (Destination Innovante Durable)

Fédérer les équipes, les parties prenantes et embarquer l'ensemble de l'écosystème pour contribuer à l'attractivité du territoire.

### ENGAGEMENTS RSE & QUALITÉ

Ancrer durablement l'amélioration continue et l'exigence qualité dans le fonctionnement de l'entreprise.



**CAROLINE SOUPPART**  
Directrice Générale



**MÉLISSA MONTEIRO**  
Directrice RSE  
& Communication interne

**PLUS QUE JAMAIS, NOUS AFFIRMONS  
NOTRE VOLONTÉ DE RASSEMBLER,  
DE RECONNECTER ET D'EMBARQUER  
L'ENSEMBLE DE NOTRE ÉCOSSYSTÈME**

Être au service du territoire et accompagner son développement durable par l'organisation d'événements et de spectacles innovants et plus responsables : telle est la mission de Lille Grand Palais – Zénith de Lille. Véritable fil conducteur de notre cap stratégique, elle guide l'ensemble de nos décisions.

Nous affirmons plus que jamais notre ambition de rassembler, de reconnecter et de mobiliser l'ensemble de notre écosystème au service du rayonnement du territoire. Collaborateurs, partenaires, acteurs institutionnels et économiques s'inscrivent pleinement dans cette dynamique collective.

L'écoute attentive de nos parties prenantes a fait émerger des chantiers stratégiques structurants, définis et pilotés de manière collaborative. Conçus en intelligence collective, ils mobilisent les expertises internes et favorisent une mise en œuvre partagée et concrète.

Cette gouvernance est renforcée par nos engagements RSE et Qualité. Les certifications ISO 20121 et ISO 9001 constituent un cadre méthodologique exigeant, au service de la transparence, de la mesure des impacts et de l'amélioration continue. Elles nous permettent aujourd'hui d'afficher une double certification, tout en contribuant activement à la labellisation du territoire.

Gouvernance responsable, engagements collectifs et référentiels s'articulent ainsi de façon complémentaire. Ensemble, ils positionnent Lille Grand Palais – Zénith de Lille comme un acteur utile et inspirant, capable de fédérer son écosystème autour d'une trajectoire durable.



## ORGANES DE PILOTAGE

### COORDONNER PAR DES INSTANCES ENGAGÉES

Pour animer et coordonner sa politique d'entreprise, Lille Grand Palais - Zénith de Lille s'appuie sur plusieurs instances de gouvernance.

Chacune joue un rôle clé dans la prise de décision, l'animation managériale et l'amélioration continue. Ensemble, elles assurent un fonctionnement collaboratif et aligné.

**« AU FIL DES ANNÉES, NOTRE ENTREPRISE A CONSTRUIT UNE GOUVERNANCE RÉELLEMENT STRUCTURÉE, FONDÉE SUR LA COORDINATION ENTRE DIFFÉRENTS ORGANES DE PILOTAGE.**

Cette organisation crée une dynamique collective forte : les sujets sont partagés, les difficultés sont analysées et les actions co-portées. Ce fonctionnement contribue directement à notre démarche d'amélioration continue, renforce la fiabilité de nos processus et l'engagement de l'ensemble des équipes. »



ÉMILIE GAGNEUR  
Responsable Comptable

### CODIR COMITÉ DE DIRECTION



**COMPOSITION :** Directeurs.rices



**FRÉQUENCE :** 2 fois par mois



**MISSIONS :** Le CODIR construit, coordonne et suit les projets stratégiques de l'entreprise, validés par le Conseil d'Administration.



2

### CORE

#### COLLECTIF OPÉRATIONNEL DES RESPONSABLES D'ÉQUIPE



**COMPOSITION :** Managers intermédiaires



**FRÉQUENCE :** 1 fois par mois



**MISSIONS :** Le CORE fait vivre le référentiel managérial au quotidien : échanges autour des problématiques managériales, déploiement des plans d'actions stratégiques et relais d'information auprès de l'ensemble du personnel.

### COPIL

#### COMITÉ DE PILOTAGE



**COMPOSITION :** Membres du CODIR et du CORE



**FRÉQUENCE :** 1 fois par trimestre



**MISSIONS :** Instance dédiée au management responsable de l'entreprise, le COPIL veille au respect et à l'application des exigences relatives aux normes ISO 20121 et ISO 9001. Il suit la maturité des processus, les indicateurs de pilotage et la bonne mise en œuvre des actions d'amélioration continue.

### COMITÉ

#### BILAN ET CAPITALISATION



**COMPOSITION :** Experts de chaque direction de l'entreprise



**FRÉQUENCE :** Réunion hebdomadaire ainsi que deux bilans annuels



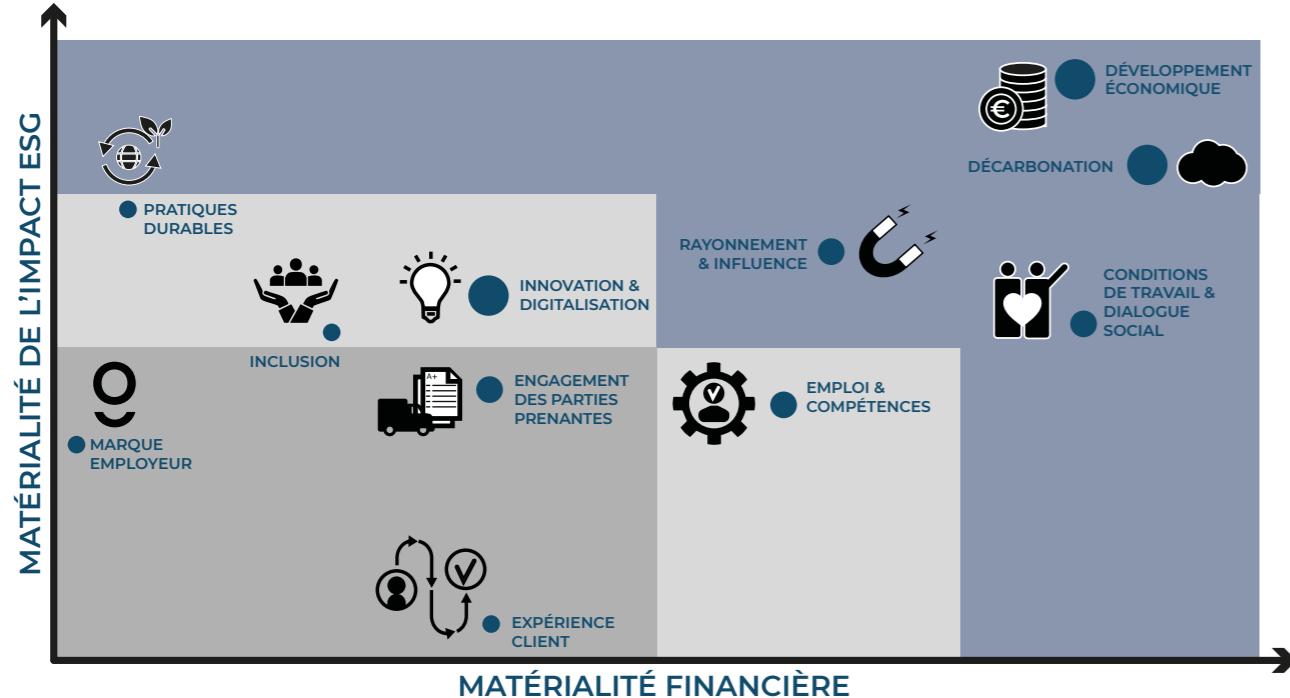
**MISSIONS :** Le Comité Bilan et Capitalisation partage les retours d'expérience issus des projets internes et externes, les bonnes pratiques et problématiques. Il assure l'analyse des écarts, le suivi des plans d'actions, ainsi que des enquêtes de satisfaction.

**MATRICE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ****IDENTIFIER LES RISQUES  
ET LES OPPORTUNITÉS**

**La matrice de double matérialité nous permet d'identifier les enjeux prioritaires pour Lille Grand Palais – Zénith de Lille. Cette approche nous aide à mieux anticiper les risques, à orienter nos décisions stratégiques et à saisir de nouvelles opportunités.**

Plus de cinquante entretiens ont été menés auprès de l'ensemble de nos parties prenantes. Conduits à la fois par un cabinet externe et par notre comité de direction, ces échanges ont permis de faire émerger nos forces, nos points de vigilance et les attentes les plus fortes.

À l'issue de ce travail, nous avons identifié 11 enjeux, dont quatre prioritaires, positionnés au cœur de notre matrice de double matérialité. Chaque enjeu a été analysé au regard de son impact ESG et de sa matérialité financière, afin de garantir une approche conforme aux exigences de la double matérialité. Ces enjeux se déclinent en plusieurs chantiers stratégiques, planifiés sur un cycle de cinq ans, jusqu'à l'horizon 2030.

**L'analyse matricielle fait ressortir 4 enjeux prioritaires :**

- Le développement économique
- Les conditions de travail et le dialogue social
- La décarbonation
- Le rayonnement et l'influence

Auquel s'ajoutent 7 enjeux à moyens termes.

**INTELLIGENCE COLLECTIVE****INSTAURER LE COLLABORATIF COMME MOTEUR  
DE LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE**

Chaque année, plusieurs chantiers structurants sont lancés pour concrétiser les ambitions du CAP Stratégique. Pour chacun d'entre eux, nous définissons un thème, un sponsor, un pilote, un kick-off et un rétroplanning structuré. Ce fonctionnement garantit une démarche intégrée, harmonisée et tournée vers le progrès collectif.

Selectionnés en fonction de nos enjeux prioritaires, ces chantiers couvrent des thématiques variées et concernent l'ensemble de nos activités. Autant de sujets stratégiques, pensés et construits en intelligence collective, pour faire évoluer durablement nos pratiques et nos services.

**PARMI NOS CHANTIERS CLÉS :**

- CRÉATION DE NOUVEAUX ÉVÉNEMENTS
- GOUVERNANCE DU SYSTÈME D'INFORMATION
- GESTION DES FLUX
- EXPÉRIENCE CLIENTS

**ANTOINE TANAS**

Régisseur Général  
Congrès & Expos



**« LA RÉUSSITE DE NOS CHANTIERS STRATÉGIQUES REPOSE SUR UN PRINCIPE SIMPLE : COMBINER NOS EXPERTISES.**

Travailler en intelligence collective nous permet de croiser les points de vue et les profils qui apportent des savoir-faire transverses. Chaque équipe contribue avec son regard spécifique, ce qui renforce l'efficacité de nos projets. Lorsque le besoin se fait sentir, nous faisons appel à des compétences externes pour compléter notre expertise et garantir des solutions adaptées et innovantes »

## TEMPS FORTS ANNUELS



## ALIGNER ET FÉDÉRER

Tout au long de l'année, plusieurs temps forts rythment la vie de Lille Grand Palais - Zénith de Lille.

Pensés pour aligner les équipes, ces moments créent un cap commun et assurent la cohérence entre discours stratégique et décisions opérationnelles.

## SÉMINAIRES

## 2 TEMPS FORTS STRUCTURENT L'ANNÉE

- ▶ Un séminaire dédié aux directeurs/rices pour élaborer le plan stratégique annuel.
- ▶ Un second séminaire, dédié aux collaborateurs, pour leur permettre de s'approprier ce plan, d'y contribuer et d'en assurer le déploiement collectif.



## RÉUNIONS INTERNES

**CONEXT**

Trois réunions clés jalonnent l'année afin de suivre l'avancement des chantiers stratégiques. L'objectif : un cap commun et une vision partagée.



## PARTNERS MEETING

Une rencontre annuelle réunissant partenaires et prestataires pour dresser le bilan de l'année écoulée, se projeter sur l'exercice à venir et partager les bonnes pratiques.

## PROGRAMME RSE INTERNE

**WEBOX**

Dans le cadre de notre démarche RSE, nous valorisons l'engagement individuel et permettons à chaque salarié de s'impliquer, à son échelle, dans des actions porteuses de sens.

Ainsi, lors des entretiens annuels, chaque collaborateur est invité à choisir le programme qui résonne avec ses valeurs : don du sang, covoiturage, "vis ma vie", actions solidaires...

**« TRANSFORMER L'ENGAGEMENT RSE EN ACTIONS CONCRÈTES**

La Webox est un dispositif participatif qui donne à chaque collaborateur la possibilité de passer à l'action, à son échelle, à travers des initiatives porteuses de sens. En choisissant les actions que nous souhaitons mener au cours de l'année, nous participons à construire une entreprise plus responsable. La Webox transforme l'engagement individuel en actions concrètes et visibles, tout en favorisant la collaboration, la créativité et la fierté collective au sein des équipes. »

CES RENDEZ-VOUS INTERNES ET EXTERNALES GARANTISSENT UN SUIVI RÉGULIER ET UNE COMMUNICATION TRANSPARENTE SUR LES PROGRÈS ET LES RÉSULTATS DE CHAQUE PROJET.

VIOLETTE BIERNACKI  
Chargée de projets RSE





## PRATIQUES ÉVÉNEMENTIELLES RESPONSABLES

### CONCEVOIR DES ÉVÉNEMENTS PLUS DURABLES

Lille Grand Palais est créateur ou co-créateur d'un portefeuille d'événements variés. Pour chacun d'entre eux, nous déployons des solutions pour réduire notre impact.

Cette démarche nous permet d'intégrer, dès la conception, des pratiques plus responsables. Cela concerne aussi bien la sélection des prestataires, que la mobilité des publics ou la gestion des déchets.

« INTERNATIONAL LILLE TATTOO CONVENTION N'EST PAS SEULEMENT UN RENDEZ-VOUS ARTISTIQUE MAJEUR : C'EST UN TERRAIN D'ENGAGEMENT OÙ NOUS AFFIRMONS NOTRE RESPONSABILITÉ EN TANT QU'ORGANISATEUR D'ÉVÉNEMENTS. L'intégration d'initiatives RSE s'est imposée naturellement : nous voulons montrer qu'un événement de cette ampleur peut évoluer, et que chaque action, participe à transformer nos pratiques. L'édition 2026 marquera une étape importante avec un nouveau partenariat aux côtés du Centre Oscar Lambret : un appel aux dons via la billetterie, une vente de rubans et une exposition sur site. Les dons financeront les programmes de prévention, de recherche et d'accompagnement des patients du centre, acteur majeur de la lutte contre le cancer. »

ALEXIA CHEVASSU  
Responsable Événements



#### ZOOM SUR L'INTERNATIONAL LILLE TATTOO CONVENTION

Rendez-vous incontournable, International Lille Tattoo Convention rassemble chaque année des artistes tatoueurs venus du monde entier. L'événement met en avant la diversité des styles et des techniques, et célèbre une culture désormais pleinement ancrée dans notre société. Un temps fort qui rend le tatouage accessible au plus grand nombre et participe au rayonnement de notre territoire.



## EXEMPLES D'INITIATIVES DÉPLOYÉES SUR L'ÉVÉNEMENT



- ▶ **Billetterie à tarifs réduits** pour rendre l'événement accessible au plus grand nombre
- ▶ **Sélection de prestataires engagés :** collaboration avec des ESAT, entreprises certifiées, engagées ou labellisées.
- ▶ **Synergies de collaboration avec des organismes locaux**
- ▶ **Promotion des modes de transport durables**
- ▶ **Billetterie dématérialisée** pour limiter les impressions
- ▶ **Signalétique réutilisée** d'une édition à l'autre
- ▶ **Tri et valorisation des déchets**
- ▶ **Collecte et valorisation des mégots**
- ▶ **Location de matériel et équipements réemployés**
- ▶ **Plan de sobriété intégré**
- ▶ **Pas de moquette** dans les allées
- ▶ **Offre de restauration plus responsable**
- ▶ **Collecte des denrées alimentaires redistribuées à la Croix Rouge**



## PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



### NOS ENJEUX

#### ► DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Consolider un modèle économique agile et structuré, capable d'atteindre nos objectifs de chiffre d'affaires, de soutenir le cap stratégique à horizon 2030 et de renforcer durablement l'attractivité économique de la métropole.

#### ► EXPÉRIENCE CLIENTS

Placer la qualité de l'expérience au cœur de la performance en écoutant nos publics, en analysant leurs retours et en améliorant en continu l'expérience vécue, entre nos murs comme au-delà. L'expertise et l'engagement des équipes constituent un levier essentiel de satisfaction et de fidélisation.

#### ► INNOVATION & DIGITALISATION

Innover pour mieux créer, mieux accueillir et mieux accompagner. Moderniser nos outils, nos espaces et nos process afin de simplifier les parcours, amplifier l'expérience et renforcer notre compétitivité.



**HERVÉ VAUVILLIER**  
Directeur Commercial



**INGRID HARDY**  
Directrice des projets

**NOUS SOMMES UN VÉRITABLE OUTIL DE RÉSONANCE AU SERVICE DU TISSU ÉCONOMIQUE LOCAL ET DU TERRITOIRE**

**La force de Lille Grand Palais – Zénith de Lille tient à sa capacité à créer des expériences positives et mémorables, qu'il s'agisse de grands événements ou de formats plus confidentiels. Cette exigence repose à la fois sur la qualité des infrastructures, l'engagement des équipes et l'agilité de nos organisations.**

Notre entreprise se positionne comme une plateforme de résonance au service de l'innovation et de la création de valeur. L'accueil de congrès ciblés, le développement de productions événementielles et les partenariats stratégiques que nous nouons permettent de valoriser les expertises, les talents et les savoir-faire, tout en renforçant notre visibilité à l'échelle nationale et internationale.

Cette dynamique s'appuie sur une approche collaborative élargie avec l'écosystème local, pensée avant tout pour enrichir l'expérience clients, à l'intérieur comme au-delà de nos murs; en mobilisant des expertises complémentaires — hôtellerie, restauration, mobilités, services — nous concevons des parcours fluides, innovants et responsables, au service de la satisfaction et de la performance.

Aujourd'hui comme demain, nous affirmons notre ambition : rester une référence expérimentuelle de l'événementiel, capable d'innover en continu et de conjuguer excellence opérationnelle, attractivité et développement économique durable. Par cette dynamique, Lille Grand Palais – Zénith de Lille assume pleinement son rôle de locomotive économique au service du territoire.



## ÉTUDE D'IMPACT ÉCONOMIQUE



### MESURER NOTRE CONTRIBUTION AU DYNAMISME DU TERRITOIRE

**La dernière étude réalisée par EY confirme le rôle de Lille Grand Palais - Zénith de Lille dans l'attractivité et le développement économique de la métropole.**



Ces résultats démontrent notre place centrale dans l'écosystème local et confirment notre contribution au rayonnement de la région.

#### ► 1<sup>ère</sup> INFRASTRUCTURE TOURISTIQUE

visitée de la métropole, devant le Palais des Beaux-Arts de Lille (394 000 visiteurs) et La Piscine de Roubaix (287 000 visiteurs)



#### ► 50 M€ de retombées économiques annuelles

#### ► + DE 400 EMPLOIS directes et indirects soutenus par notre activité

## GRANDS ÉVÉNEMENTS ET FORMATS ATYPIQUES



### RÉVÉLER TOUTE L'ÉNERGIE ET LA CRÉATIVITÉ DE NOTRE TERRITOIRE

**Chaque année, Lille Grand Palais - Zénith de Lille devient la scène d'événements atypiques, incontournables, parfois même démesurés.**

Autant de rendez-vous qui transforment nos espaces, mobilisent nos équipes et illustrent la capacité de notre site à accueillir des formats ambitieux et innovants.

## LES MOMENTS FORTS QUI MARQUENT L'ANNÉE

#### ► Forum InCyber

L'événement européen de référence dédié à la sécurité et à la confiance numérique, réunissant chaque année 20 000 visiteurs. Un format hors norme qui métamorphose nos espaces, avec plus de 22 000 m<sup>2</sup> dédiés au partage d'expertises, aux innovations et aux rencontres à forte valeur ajoutée.

#### ► Séries Mania Forum

Le rendez-vous des professionnels de la création audiovisuelle, avec 5 000 experts internationaux issus de 72 pays. Une plateforme unique entre conférences de haut niveau, panels exclusifs et networking inspirant qui rassemblent showrunners, scénaristes, producteurs et acheteurs autour des projets qui façonnent les séries de demain.

#### ► Foire d'art contemporain Lille Art Up!

La plus grande foire d'art contemporain au nord de Paris s'impose depuis plusieurs années comme un événement de référence, réunissant chaque année une centaine de galeries d'art, 30 000 visiteurs et entreprises, autour d'une thématique artistique renouvelée. Expositions curatoriales, parcours hors les murs, conférences, performances structurent ce format éprouvé. Aujourd'hui, la marque Art Up! tend à s'exporter dans d'autres métropoles, à l'image de Grenoble Art Up!, initiée en 2024 en collaboration avec ALPEXPO.

AUTANT  
D'ÉVÉNEMENTS QUI  
FONT DE LILLE GRAND  
PALAIS - ZÉNITH DE LILLE  
LE LIEU DES INATTENDUS  
DEPUIS 1994, ET OÙ  
L'ON CONTINUE À  
SURPRENDRE.

#### ► Congrès du Sommeil

Le rendez-vous francophone incontournable du secteur, avec près de 4 000 participants. Un format hybride, alliant présentiel et virtuel, qui fait de l'événement un carrefour d'échanges pour les professionnels de santé, chercheurs, institutions, associations et industriels.



#### ► Lille Horse Event

Notre bâtiment devient un véritable temple de l'équitation : 20 000 m<sup>2</sup>, 200 chevaux, 100 cavaliers et 120 exposants réunis autour d'un Salon et Jumping CSI 3\*. Entre compétitions internationales, démonstrations et animations, près de 15 000 visiteurs plongent pendant quatre jours au cœur de l'univers équestre.



## SATISFACTION CLIENT



### ÉCOUTER, ANALYSER, PROGRESSER

**Nous plaçons la satisfaction de nos publics au cœur de notre démarche d'amélioration continue. Certifié et audité chaque année selon le référentiel ISO 9001, Lille Grand Palais - Zénith de Lille s'appuie sur une mesure rigoureuse des retours d'expérience pour optimiser l'accompagnement de chacun, qu'il soit client organisateur, exposant, visiteur ou spectateur.**

Grâce à une démarche intégrée, nous concevons, déployons et analysons l'ensemble de nos enquêtes de satisfaction en assurant une maîtrise totale de la collecte et de l'exploitation des données.

### UNE MESURE STRUCTURÉE TOUT AU LONG DU PARCOURS

- ▶ **Clients organisateurs :** Évaluation avant et après l'événement.
- ▶ **Exposants :** Questionnaires dédiés, suivis par une cellule exposants entièrement mobilisée à leur accompagnement.
- ▶ **Visiteurs et spectateurs :** Avis recueillis en continu via des QR Codes déployés dans le bâtiment et intégrés à la Welcome App.

### DES DONNÉES POUR DÉCIDER ET AGIR RAPIDEMENT

Les résultats sont analysés chaque mois afin de :

- ▶ **Suivre** les tendances en temps réel,
- ▶ **Engager** rapidement des actions correctives si nécessaire,
- ▶ **Valoriser** les retours positifs auprès des équipes.

### UN LEVIER D'AMÉLIORATION CONTINUE

En maîtrisant la collecte et l'analyse de la donnée, nous renforçons :

- ▶ **La qualité de l'expérience** offerte à l'ensemble de nos publics
- ▶ **La réactivité opérationnelle** et l'amélioration de nos pratiques
- ▶ **La motivation des équipes** autour d'objectifs partagés



**NOTE  
SATISFACTION GLOBALE :  
4,51/5**



**SOLÈNE BOUHET**  
*Cheffe de projets marketing*



### MESURER LA PERFORMANCE DE NOS PROGRAMMATIONS

	SAISON 2023-2024	SAISON 2024-2025
ZÉNITH	122 séances	135 séances dont 54 complètes
LILLE GRAND PALAIS THÉÂTRES	18 séances	48 séances dont 18 complètes
TOTAL FRÉQUENTATION	469 450 spectateurs	519 298 spectateurs soit +10,65 % par rapport à la saison précédente !

## UNE PROGRAMMATION ARTISTIQUE EN PLEINE PROGRESSION

### ZOOM MOMENTS FORTS

#### ► Au Zénith

Shaka Ponk - Patrick Bruel - Zaho de Sagazan - SCH - Julien Doré - Star Academy - Disney sur Glace - Clara Luciani - Toto - Gims - Gad Elmaleh...

#### ► À Lille Grand Palais - Théâtres

Messmer - Véronique Gallo - Nordine Ganso - Marine Leonardi - Constance - Lords of the Sound...



« LA SAISON 24/25 A ÉTÉ UNE ANNÉE RECORD, PORTÉE PAR UNE ACTIVITÉ EXCEPTIONNELLE : 183 DATES ACCUEILLIES AU ZÉNITH ET À LILLE GRAND PALAIS THÉÂTRES CONFONDU !

Les clés pour poursuivre cette trajectoire sont claires : maintenir notre exigence opérationnelle, capitaliser sur les taux de remplissage parmi les meilleurs de France et continuer à attirer les artistes fidèles. L'activité Lille Grand Palais Théâtres, lancée il y a deux ans et demi, s'inscrit pleinement dans cette dynamique. Elle répond à un besoin nouveau sur Lille et séduit producteurs comme publics, renforçant notre portefeuille d'offres. Au-delà des résultats, notre priorité reste inchangée : offrir un accueil à la hauteur de notre réputation. Nous avons à cœur que chaque artiste, chaque producteur, se sente "comme à la maison". C'est une exigence collective, partagée de la régie à la programmation. »



**MATTHIAS RUZÉ**  
*Responsable Communication et Partenariats Zénith et Spectacles*



# RESPONSABILITÉ SOCIALE



## NOS ENJEUX

### ► CONDITIONS DE TRAVAIL & DIALOGUE SOCIAL

Améliorer en continu les conditions de travail en encourageant l'écoute et le dialogue, offrir un cadre de travail attractif et épanouissant, faciliter l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et accompagner les situations de vie des collaborateurs.

### ► EMPLOI & COMPÉTENCES

Anticiper les évolutions des métiers, sécuriser la transmission des savoir-faire, développer les compétences et accompagner l'évolution des parcours pour permettre à chacun de se projeter durablement dans l'entreprise.

### ► MARQUE EMPLOYEUR

Faire rayonner une culture d'entreprise fondée sur le collectif, la passion et la fierté d'appartenance. Valoriser l'engagement des équipes, attirer, fidéliser les talents et développer une marque employeur avec l'obtention du label Great Place to Work comme cap à l'horizon 2030.



WE COME ET



**JUSTINE RIVAUX**

*Directrice RH*

## L'OBTENTION DU LABEL **GREAT PLACE TO WORK À L'HORIZON 2030** EST NOTRE CAP.

**Intensité des projets, diversité des événements, richesse des thématiques : travailler à Lille Grand Palais – Zénith de Lille, c'est évoluer dans un environnement vibrant, propice à l'apprentissage continu et à l'émerveillement au quotidien.**

Notre marque employeur s'appuie sur une culture d'entreprise forte, portée par le collectif, le sens du service et la passion du métier. La satisfaction client en constitue le moteur fédérateur, donnant sens à l'engagement de chacun et renforçant la cohésion des équipes. Cette énergie collective s'exprime dans un cadre de travail stimulant et attractif, qui encourage l'initiative, l'audace et l'implication.

Aujourd'hui, un travail de fond est engagé pour structurer, incarner et faire vivre pleinement cette marque employeur. L'enjeu : valoriser l'engagement des équipes, affirmer notre culture et construire une expérience collaborateur singulière. Donner envie de nous rejoindre, de s'engager sur le long terme et de vivre pleinement notre aventure collective : c'est ce qui fait l'ADN de notre entreprise.

Au-delà de la reconnaissance externe, l'obtention du label Great Place to Work à l'horizon 2030 constitue un cap structurant. Elle reflète notre volonté d'écouter, de mesurer et d'améliorer en continu nos pratiques, afin de renforcer durablement l'engagement, la confiance et le sentiment d'appartenance.

Lille Grand Palais – Zénith de Lille est une « grande maison » où l'on s'investit avec plaisir, où l'on progresse ensemble et où l'on travaille avec fierté.

## OPTIMISER LE DIALOGUE



## RENFORCER LA COOPÉRATION ENTRE LES ÉQUIPES

Pour favoriser la compréhension mutuelle et renforcer le lien entre les équipes, nous avons créé "Vis ma vie en entreprise", un programme d'immersion qui offre à chaque collaborateur la possibilité de découvrir le quotidien d'un collègue d'un autre service.

Le temps d'une journée, chacun peut se glisser dans un autre métier : les équipes de restauration explorent les coulisses du marketing, la cheffe de projet devient technicienne de maintenance, et le responsable communication s'immerge dans le contrôle de gestion.

Depuis trois ans, cette expérience permet aux collaborateurs de découvrir de nouvelles missions, de comprendre les enjeux propres à chaque métier et d'observer comment chacun contribue à la réussite collective.



## L'OBJECTIF

Dépasser les idées reçues et renforcer la coopération entre les équipes.

Une initiative qui contribue à décloisonner les services, encourager le dialogue et développer une meilleure compréhension des réalités de chacun.



## MÉCÉNAT



## ENCOURAGER LE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

Depuis 2023, Lille Grand Palais – Zénith de Lille a intégré le mécénat de compétence à sa stratégie RSE, renforçant son rôle sociétal. Concrètement, chaque collaborateur peut bénéficier d'un congé exceptionnel de deux jours par an pour réaliser une mission au sein de l'association de son choix.

Pour structurer cette démarche, nous nous sommes engagés aux côtés de Passerelles & Compétences, qui mobilise des bénévoles souhaitant partager leurs savoir-faire auprès de structures agissant dans de nombreux domaines.

Chacun peut ainsi s'engager sur une cause qui lui tient à cœur, en mettant ses compétences au service d'initiatives utiles au territoire.



## PASSERELLES &amp; COMPÉTENCES, C'EST QUOI ?

Passerelles & Compétences est une association pionnière du mécénat de compétences, créée en 2002. Elle mobilise des bénévoles souhaitant mettre leurs savoir-faire au service d'associations de solidarité dans les secteurs de l'éducation, de l'insertion professionnelle, de l'aide aux personnes en situation de vulnérabilité, ou encore du développement durable.

## 15 MEMBRES DU PERSONNEL

engagés dans le dispositif ont eu l'opportunité d'intervenir auprès d'associations telles que la Clé, la Cravate Solidaire, C'Possible, Impulso, ...

## 340 BÉNÉVOLES SONT AUJOURD'HUI ENGAGÉS SUR LE TERRITOIRE DE LA MÉTROPOLE LILLOISE.

« NOUS AIDONS LES ASSOCIATIONS EN LEUR PROPOSANT DES COMPÉTENCES QU'ELLES NE POURRAIENT PAS S'OFFRIR. »



MARIE-LINE GIRARD  
Responsable de l'antenne Lille Métropole, Passerelles & Compétences



## DIVERSITÉ ET INCLUSION

### SENSIBILISER À TOUTES LES SINGULARITÉS

Après avoir consolidé les bases de notre démarche, nous avons renforcé en 2025 notre engagement en faveur de l'inclusion en organisant les HandiDays, une initiative dédiée à l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap.

À cette occasion, nous avons eu le plaisir d'accueillir Loïc et Hafid pour une semaine d'immersion au sein de nos équipes, en partenariat avec APF France handicap. Durant cette immersion, ils ont pu découvrir l'univers de l'événementiel : ses métiers, ses enjeux et ses coulisses. Cette première collaboration marque une étape importante : ouvrir davantage notre organisation, favoriser l'inclusion professionnelle et contribuer à faire évoluer les mentalités.

**Nous sommes fiers de l'implication, de l'enthousiasme et de l'engagement dont ont fait preuve nos équipes pour rendre cette expérience possible !**



## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### FAVORISER LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Dans le cadre de notre engagement pour la santé et le bien-être des collaborateurs, nous avons mis en place deux rendez-vous annuels dédiés à ces thématiques. Baptisés "Mardi Zen" et "Mercredi Transpi", ils proposent une programmation conviviale pour s'informer, bouger et prendre soin de soi au travail.

Ces temps forts permettent de renforcer la prévention, de sensibiliser aux enjeux de santé et d'encourager des pratiques favorables au bien-être.

Ils offrent également un espace de partage et d'expériences collectives, contribuant à créer une bonne qualité de vie dans l'environnement de travail.



## FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL C'EST AUSSI :

- Offrir un cadre de travail agréable, avec de nouveaux espaces aménagés en 2022
- Disposer d'une accessibilité optimale du bâtiment (train, métro, tramway, bus, V'Lille)
- Créer des temps forts internes favorisant la convivialité (séminaires, Conext, événements de fin d'année)
- Permettre la flexibilité des horaires
- Faciliter le quotidien avec la livraison de repas sur le lieu de travail

- Accompagner l'intégration grâce à un parcours structuré et facilitateur
- Encourager la mobilité interne et l'évolution des parcours
- Déployer le télétravail (jusqu'à 45 jours par an pour les fonctions éligibles)
- Proposer des avantages sociaux et un CSE actif (retraite supplémentaire, mutuelle et prévoyance, titres-restaurant, CET, PERCOL, chèques CESU, chèques vacances, cartes cadeaux, tarifs privilégiés, sport en entreprise)

## INDICATEURS SOCIAUX (30/06/2025)



### MESURER ET PROGRESSER

84 CDI	100 / 100 Score Index Egapro 84/100 moyenne nationale	1331 h de formations soit 2,3 jours par collaborateur
-----------	---	--

2 % Augmentation des salaires (NAO)	+ Promotions & titularisations	= 3,5 % Augmentation des salaires
---	--------------------------------------	---



La politique de rémunération variable repose sur 3 mécanismes complémentaires :

- La rémunération sur objectifs,
- L'intérêt aux résultats de l'entreprise
- La participation.

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

## NOS ENJEUX

### ► ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

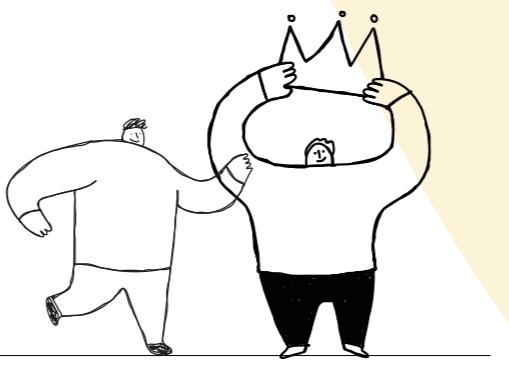
Faire de la coopération un moteur de transformation, en engageant durablement notre écosystème dans notre stratégie. Dialoguer, co-construire et passer à l'action avec nos partenaires, clients, prestataires et réseaux pour faire évoluer collectivement les pratiques et porter des projets utiles au territoire.

### ► RAYONNEMENT ET INFLUENCE

Contribuer activement au rayonnement du territoire en accueillant et en accompagnant des événements à forte portée économique, scientifique, culturelle et sociétale. Mettre la notoriété, l'expertise et la capacité de mobilisation de Lille Grand Palais – Zénith de Lille au service de causes sociétales et des filières du territoire.

### ► INCLUSION

Nouer des partenariats, s'inspirer et innover pour créer des expériences qui rassemblent, permettre à chacun de vivre pleinement les événements et construire un environnement de travail propice à tous les talents.



**CAROLINE  
SOUPPART**

*Directrice Générale*



**MÉLISSA  
MONTEIRO**

*Directrice RSE  
& Communication interne*

**NOTRE RÔLE EST DE FÉDÉRER  
NOTRE ÉCOSYSTÈME POUR FAIRE  
ÉMERGER DES PROJETS UTILES  
AU SERVICE DU TERRITOIRE.**

Une transition durable ne se fait pas seul : elle nécessite d'embarquer l'ensemble des parties prenantes pour dialoguer, co-construire, s'inspirer et se renforcer mutuellement.

Associer son écosystème à la stratégie est un levier puissant pour innover, gagner en crédibilité et générer des impacts concrets. Clients, partenaires, prestataires, réseaux, acteurs institutionnels et associatifs : nous cultivons des relations durables, basées sur le dialogue, la coopération et la réciprocité. Cette dynamique se construit dans la durée, à travers des rendez-vous structurants et réguliers, pensés pour partager la stratégie et faire émerger des projets communs. Apprendre des autres, partager nos expériences, écouter et s'inspirer : ces échanges nourrissent une véritable intelligence collective.

Aujourd'hui, notre démarche franchit une nouvelle étape. Notre rôle dépasse la sensibilisation : il s'agit de créer les conditions du passage à l'action. Grâce à des partenariats engagés, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'inclusion, nous faisons émerger des projets concrets et porteurs de sens. Convaincu que les transitions durables se construisent ensemble, Lille Grand Palais – Zénith de Lille entend fédérer son écosystème, faciliter les coopérations et renforcer les synergies pour maximiser l'impact collectif.



## PARTENARIAT SANTÉ

### RENFORCER NOS ENGAGEMENTS AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE LA SANTÉ

À Lille Grand Palais - Zénith de Lille, nous affirmons notre ancrage territorial en menant, chaque année, une mobilisation collective aux côtés de trois acteurs majeurs de la santé en Région :

- ▶ **LE CENTRE OSCAR LAMBRET,**  
référence nationale en cancérologie
- ▶ **LE FONDS DE DOTATION DU CHU DE LILLE,**  
organisme d'intérêt général au service du CHU de Lille, hôpital de référence, d'enseignement, d'innovation et de recherche des Hauts-de-France
- ▶ **L'INSTITUT PASTEUR DE LILLE,**  
acteur scientifique incontournable en région et à l'international



En tant que partenaire engagé, nous dédions une partie de notre chiffre d'affaires en faveur des projets portés par nos partenaires et multiplions les actions solidaires tout au long de l'année :

- ▶ Appels aux dons via nos billetteries
- ▶ Campagne de visibilité
- ▶ Organisation d'une soirée de gala
- ▶ Ventes solidaires
- ▶ Challenges participatifs
- ▶ Présence terrain pour sensibiliser nos visiteurs

Ces initiatives permettent chaque année de sensibiliser plusieurs milliers de visiteurs. Nous sommes fiers de mettre la notoriété de Lille Grand Palais - Zénith de Lille au service de nos partenaires et de notre territoire.



#### DEPUIS 4 ANS, LILLE GRAND PALAIS EST UN SOUTIEN PRÉCIEUX POUR LE CENTRE OSCAR LAMBRET.

Ce partenariat fondé sur des valeurs communes nous permet de sensibiliser et informer un large public et de contribuer à la concrétisation de nos projets en faveur de nos patients, adultes comme enfants. Merci aux équipes de Lille Grand Palais pour leur engagement fidèle à nos côtés.



**FANNY GIRARD**  
Directrice Communication et Relations Donateurs du Centre Oscar Lambret

#### DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES MAINTENANT, LES ÉQUIPES DE LILLE GRAND PALAIS – ZÉNITH ET DU FONDS DE DOTATION DU CHU DE LILLE CONJUGUENT LEURS COMPÉTENCES ET LEURS ÉNERGIES AU SERVICE DE LA SANTÉ DU TERRITOIRE.

Cette dynamique nous permet d'imaginer et faire émerger ensemble des projets uniques, tournés vers l'intérêt général et porteurs de sens. Nous avons ainsi pu déjà organiser deux éditions de la Soirée Solidarité Santé au Zénith, et concrétiser l'ouverture de la MAVle (Maison d'accueil des Victimes de Violences) au cœur du campus du CHU en 2025. Nous sommes extrêmement reconnaissantes envers les équipes de Lille Grand Palais-Zénith pour cela !



**MORGANE LE GALL**  
Directrice de la communication, de la Culture et du mécénat du CHU de Lille



**AURÉLIE LECLERCQ**  
Déléguée générale du Fonds de dotation du CHU de Lille

#### CHAQUE ANNÉE, NOS ÉQUIPES SE MOBILISENT POUR 3 GRANDES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION :

- ▶ **SEPTEMBRE EN OR,** dédié aux cancers pédiatriques
- ▶ **OCTOBRE ROSE,** consacré à la lutte contre le cancer du sein
- ▶ **LES MOUSTACHES D'OSCAR,** pour sensibiliser aux cancers masculins



## ACCESSEURITÉ



### GARANTIR L'ACCUEIL DE TOUS LES VISITEURS

Rendre nos événements accessibles à tous les publics fait partie des engagements structurants de Lille Grand Palais - Zénith de Lille. Notre ambition : permettre à chacun, quels que soient ses besoins, de vivre pleinement nos événements et de profiter de nos espaces et services dans les meilleures conditions et en toute autonomie.

Depuis 2012, la norme ISO 20121 implique que toutes les organisations, se doivent de rendre accessibles leurs événements au plus grand nombre.



#### Accessibilité



#### Accessibilité



En partenariat avec Picto Access by APF France handicap, nous avons réalisé un diagnostic complet de notre site afin d'en améliorer l'accessibilité des informations.

**Résultat :** Ce travail a permis de déployer la solution Picto Access, qui se matérialise aujourd'hui par une frise de 8 pictogrammes colorés.

Ces pictos permettent d'identifier d'un coup d'œil les différentes situations de fragilité ou de handicap prises en compte, et offrent aux visiteurs un premier niveau d'information.



## EZYMOB

Toujours tourné vers l'innovation, Lille Grand Palais - Zénith de Lille est devenu le premier complexe événementiel à déployer Ezymob, une solution de guidage inclusive destinée aux personnes à mobilité réduite, aux personnes atteintes de handicaps visuels, auditifs ou cognitifs, mais également aux visiteurs étrangers ou à toute personne ayant besoin d'être rassurée dans son orientation.

Grâce à une map 3D et à un guidage pas à pas, Ezymob facilite l'orientation et le repérage des visiteurs, depuis la ville jusqu'aux différents espaces du bâtiment. C'est aussi la garantie d'une expérience visiteur enrichie avec des trajets simplifiés et adaptés pour toutes les mobilités.

En seulement 15 jours, les équipes d'Ezymob ont cartographié nos 45 000 m<sup>2</sup> pour concevoir un outil sur-mesure, à nos couleurs !

« NOUS PENSONS  
QUE LA MOBILITÉ EST  
LA CLÉ DE LA LIBERTÉ,  
ET QU'À CE TITRE,  
ELLE SE DOIT D'ÊTRE  
UNIVERSELLE. »



CAMILLE MALDJIAN  
Chief Operating Officer  
EZYMOB

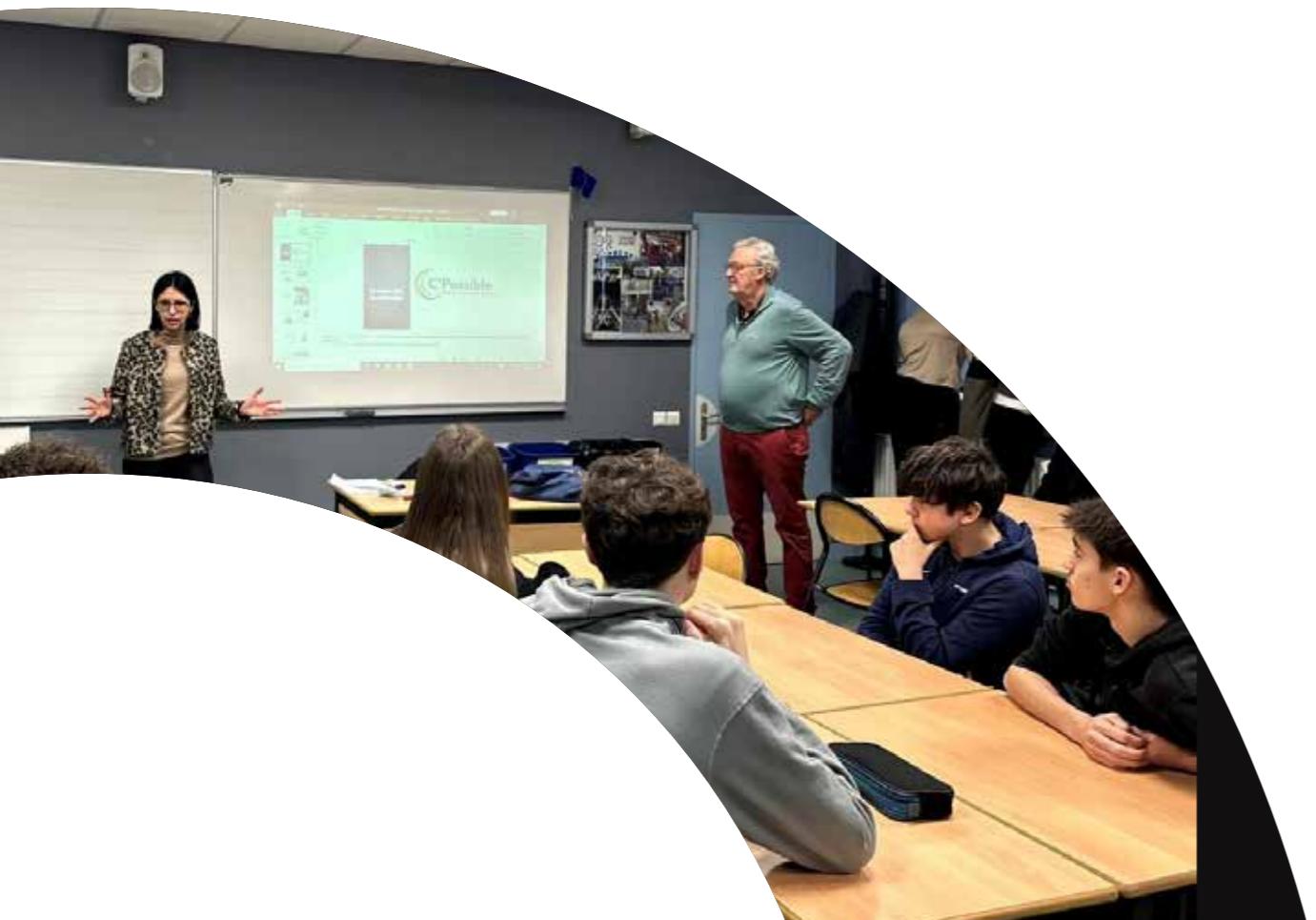
Ces innovations viennent soutenir la stratégie d'amélioration de l'expérience client de Lille Grand Palais - Zénith de Lille et contribuent à rendre les événements plus accessibles, inclusifs et donc plus responsables.

**ÉDUCATION****DÉVELOPPER DES PARTENARIATS**

**Depuis plusieurs années, Lille Grand Palais - Zénith de Lille développe des partenariats écoles-entreprises afin de renforcer le lien entre le monde académique et le monde professionnel.**

**Une relation gagnant-gagnant, qui permet :**

- ▶ **Aux étudiants**, de mieux s'orienter, de développer des compétences concrètes et d'acquérir de l'expérience sur le terrain.
- ▶ **Aux entreprises**, d'identifier et d'attirer de futurs talents, de partager leurs savoir-faire et de transmettre leurs pratiques.
- ▶ **Aux établissements scolaires**, d'adapter leurs programmes pédagogiques aux réalités du marché et de favoriser l'insertion professionnelle.

**NOS DEUX DERNIERS PARTENARIATS PHARES :**
**CESI**  
 ÉCOLE D'INGÉNIEURS

Lille Grand Palais - Zénith de Lille accueille des étudiants du cursus Qualité, Sécurité, Environnement de l'École d'ingénieurs CESI, pour une immersion professionnelle grandeur nature. Depuis deux ans, ils réalisent un audit interne directement sur notre site, une étape clé dans le renouvellement de nos certifications ISO 9001 et ISO 20121.

**C'Possible**  
UNE PLACE POUR CHACUN

En 2024, Lille Grand Palais - Zénith de Lille a renforcé son engagement en faveur de l'égalité des chances en nouant un partenariat avec C'Possible, association engagée dans la prévention du décrochage scolaire.

**Nous comptons parmi les premières entreprises des Hauts-de-France à s'engager dans le parrainage de classes :**

- ▶ Une classe au lycée Aimé Césaire (Lille Fives)
- ▶ Une classe au lycée Beaupré (Haubourdin)

Aux côtés des bénévoles de l'association, nos collaborateurs animent des ateliers sur le savoir-être, l'éloquence et des simulations d'entretiens professionnels, pour aider les jeunes à gagner en confiance et à mieux se projeter dans leur avenir. Les élèves sont également accueillis sur le site pour découvrir nos métiers et les coulisses de l'événementiel.

**« UN PARTENARIAT QUI M'A PERMIS DE DÉCOUVRIR UN SECTEUR, DES MÉTIERS ET DE GAGNER EN CONFIANCE**  
**Grâce au partenariat entre C'Possible et Lille Grand Palais, avec ma classe nous avons découvert le site et ses métiers, puis profité d'ateliers sur le savoir-être en entreprise, la simulation d'entretiens et la préparation Erasmus. Grâce à ces ateliers je suis arrivé confiant pour mon stage de 6 semaines à Lille Grand Palais. Encadré par le directeur commercial, j'ai suivi le cheminement d'un événement, de la réception du devis à la mise en place sur le terrain. J'ai découvert les différents métiers du secteur événementiel : commercial, chef de projet et même réisseur ! »**



**NOA LEMAIRE**  
 Stagiaire, élève au lycée Beaupré à Haubourdin - Terminale

**Ces collaborations renforcent notre démarche RSE sur le plan social et sociétal. C'est aussi une formidable opportunité de contribuer à une dynamique de territoire en créant des ponts durables entre le monde éducatif, le monde associatif et le monde professionnel.**



## OFFRE ALIMENTAIRE PLUS RESPONSABLE

### PROPOSER UNE EXPÉRIENCE DE RESTAURATION VERTUEUSE

Afin de garantir à nos clients une offre de qualité et en cohérence avec nos valeurs, notre service restauration **collabore avec des traiteurs et des partenaires référencés**. Ils sont sélectionnés pour la qualité de leurs prestations mais aussi pour leur niveau d'engagement sociétal et environnemental.

**Nous veillons ensemble à déployer une démarche structurée sur plusieurs engagements clés tels que :**

- ▶ **Privilégier les produits locaux**, français, bio, de saison et labellisés
- ▶ **Proposer des offres végétariennes, véganes et diversifiées**
- ▶ **Utiliser des consommables éco-conçus**, de la vaisselle réutilisable et des packagings éco-friendly
- ▶ **Assurer un tri rigoureux**
- ▶ **Former les équipes** aux pratiques responsables

Ces engagements nous permettent de mieux répondre aux attentes de nos visiteurs tout en leur offrant une expérience de restauration plus durable.



## DISPOSITIF SÉCURITÉ



### GARANTIR UN LIEU D'ACCUEIL SÛR ET BIENVEILLANT

Parce que chacun mérite de se sentir en confiance entre nos murs, nous avons déployé le dispositif "Demandez Angela". Une initiative fondée sur la bienveillance, l'inclusion et la solidarité, pour mieux prévenir et lutter contre le harcèlement et les discriminations.

Des affiches dédiées ont été installées dans l'ensemble des sanitaires afin de rendre le dispositif visible et accessible. **Avec Angela, le message est clair : chez nous, chacun se sentira en sécurité et respecté.**



## LABELLISATION

### CONTRIBUER À UN TOURISME PLUS RESPONSABLE SUR NOTRE TERRITOIRE

Le label Destination Innovante et Durable (DID), créé par le réseau France Congrès et Événements, distingue les destinations touristiques agissant en faveur d'un modèle plus durable. Ces dernières sont évaluées selon 9 enjeux : gouvernance, mobilité, inclusion, transition écologique, qualité de vie, innovation et dynamique territoriale.

Pour répondre aux exigences du label et piloter localement la démarche, la MEL s'appuie sur un comité de pilotage réunissant plusieurs acteurs du territoire, dont Lille Grand Palais - Zénith de Lille.

Fort de cette coopération, la Métropole Européenne de Lille est labellisée DID depuis janvier 2024. Nous sommes fiers de contribuer à un tourisme plus responsable sur notre territoire.



## COURSES SOLIDAIRES

### SOUTENIR L'ENGAGEMENT DE NOS ÉQUIPES

Chaque année, nous soutenons activement la participation de nos collaborateurs à des courses solidaires en finançant leur inscription.

Nos équipes se sont ainsi engagées dans plusieurs événements sportifs tels que :

- ▶ Le Gravel Tour 111, au profit d'une cause environnementale
- ▶ Octobre Rose, pour soutenir la lutte contre le cancer du sein
- ▶ La course contre les violences faites aux femmes, pour sensibiliser et agir contre les violences sexistes

En encourageant cette mobilisation, nous renforçons la cohésion interne tout en soutenant des causes sociétales qui font sens pour nos collaborateurs.

« PARTICIPER À DES COURSES SOLIDAIRES SOUS LES COULEURS DE L'ENTREPRISE POUR CONCRÉTISER NOS VALEURS AU QUOTIDIEN.

Plusieurs fois par an, nous nous engageons dans ces événements : Gravel Tour 111, Octobre Rose, Stop aux violences faites aux femmes, .... Parfois avec une grande équipe de collègues, parfois à plus petite échelle, mais toujours avec la même motivation ! Au-delà de la performance sportive, l'essentiel est d'être présent pour soutenir ces causes. »



CAMILLE TROCMET  
Cheffe de projets

# RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE



## NOS ENJEUX

### ► DÉCARBONATION

Comprendre et mesurer l'empreinte carbone de nos activités afin d'identifier les leviers prioritaires et piloter une trajectoire de réduction des émissions, objectivée et structurée.

### ► PRATIQUES DURABLES

Déployer des pratiques durables à l'échelle de notre bâtiment, sur nos événements, et embarquer l'ensemble des parties prenantes vers le passage à l'action.



**CHRISTOPHE LANNOY**

*Directeur Bâtiment & Exploitation*

AUJOURD'HUI, NOUS ALLONS PLUS LOIN EN **ACCOMPAGNANT NOS CLIENTS DANS LE PASSAGE À L'ACTION.**

Réduire notre impact environnemental tout en accompagnant nos clients constitue un enjeu majeur pour notre entreprise. Pour y répondre, nous avons structuré une démarche en trois axes complémentaires visant à promouvoir des pratiques événementielles durables.

► **LE 1<sup>er</sup> AXE PORTE SUR NOS INSTALLATIONS.** Sobriété énergétique, gestion de l'eau, protection de la biodiversité : ces initiatives réduisent l'empreinte de nos bâtiments tout en faisant évoluer durablement nos modes de fonctionnement.

► **LE 2<sup>ème</sup> AXE CONCERNE NOS ÉVÉNEMENTS.** Chaque solution est testée sur nos propres productions avant d'être proposée à nos clients. De la signalétique à l'optimisation des flux logistiques, nous expérimentons en conditions réelles pour mesurer l'efficacité, ajuster les pratiques et nourrir une amélioration continue.

► **LE 3<sup>ème</sup> AXE CONSISTE À ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LE PASSAGE À L'ACTION.** Au-delà de la sensibilisation, nous proposons des solutions opérationnelles : mobilité durable, collecte et revalorisation des déchets, alternatives responsables intégrées aux offres. L'objectif : permettre à chaque organisateur d'adopter des pratiques concrètes, adaptées à la réalité de ses événements.

À terme, cette démarche vise à transformer durablement le secteur. Grâce au suivi de notre propre bilan carbone, nous pourrons bientôt fournir aux organisateurs des données d'impact pour alimenter leurs propres indicateurs. En donnant à chacun les moyens d'agir, en partageant des solutions éprouvées et en mesurant l'impact des événements, Lille Grand Palais – Zénith de Lille se positionne comme un véritable moteur du changement dans l'événementiel.



## BILAN CARBONE

### COMPRENDRE NOTRE IMPACT POUR MIEUX LE REDUIRE



Dans une logique de transparence et d'amélioration continue, nous avons réalisé six Bilans Carbone® avec le calculateur Cléo Carbone, un outil développé par l'Union Française des Métiers de l'Evénement (UNIMEV). **Ils ont été réalisés sur l'exercice 2024/2025, selon la méthodologie Bilan Carbone® de l'ABC, en intégrant les émissions directes et indirectes liées à nos activités (scopes 1, 2, 3) et couvrant à la fois nos lieux, notre organisation et nos événements produits :**

- ▶ Bilan carbone de l'entreprise Lille Grand Palais
- ▶ Bilan carbone de Lille Horse Event
- ▶ Bilan carbone du site Lille Grand Palais (lieu)
- ▶ Bilan carbone de Lille Art Up!
- ▶ Bilan carbone du site Zénith de Lille (lieu)
- ▶ Bilan carbone d'ILTC

Les périmètres organisationnels et opérationnels ont été définis afin de garantir des résultats fiables, exhaustifs et comparables.

## RÉSULTATS

**Les émissions totales mesurées s'élèvent à 2 001.237 tCO<sub>2</sub>e, avec une répartition entre :**

- ▶ Scope 1 & 2 – émissions directes et indirectes liées à l'énergie : **526.472 tCO<sub>2</sub>e**
- ▶ Scope 3 – autres émissions indirectes (chaîne de valeur) : **1 474.765 tCO<sub>2</sub>e**

Cette analyse met en évidence les principaux postes d'émissions, en particulier ceux liés à la chaîne de valeur et à la consommation énergétique. Ces enseignements constituent un outil d'aide à la décision pour prioriser nos actions de réduction.

\*Ces bilans carbone ont fait l'objet d'un audit indépendant réalisé par Kabaun, garantissant la robustesse méthodologique en s'appuyant sur les normes ISO14067, GHG Protocol corporate standard, la fiabilité du traitement des données et la conformité au référentiel Bilan Carbone®. Cet audit a été conduit sur la base des données calculées du logiciel Cléo Carbone. Ce protocole de vérification a permis d'auditer de manière rigoureuse et transparente le bilan carbone consolidé de Lille Grand Palais. La méthodologie appliquée garantit la fiabilité des constats et la traçabilité de l'analyse.



## GESTION DES DÉCHETS

### ENCOURAGER DES PRATIQUES DURABLES EN INTERNE



**Après avoir structuré notre dispositif interne de gestion des déchets, nous avons engagé plusieurs actions pour le tester, l'améliorer et poursuivre la sensibilisation de nos équipes.**

Au bureau, les poubelles individuelles ont été retirées au profit d'un point d'apport volontaire collectif, centralisant l'ensemble des déchets. Ce changement limite les erreurs de tri et sensibilise chacun d'entre nous à l'importance d'une gestion responsable des déchets. Pour renforcer cette prise de conscience, les collaborateurs ont été invités à visiter le centre de tri Baudelet à Blaringhem, une référence régionale. Implanté au cœur d'un Eco-Parc de 300 hectares, il traite et valorise jusqu'à un million de tonnes de déchets par an. Cette immersion a permis de découvrir les coulisses du tri, du recyclage et de la valorisation, et de mieux comprendre l'impact réel de nos pratiques quotidiennes.



## GESTION DES DÉCHETS



### IMPLIQUER NOS PARTIES PRENANTES EXTERNES

**Avec près d'un million de visiteurs par an et plus de 300 événements organisés, la gestion des déchets est un enjeu de notre stratégie RSE.**

Après avoir consolidé notre logistique, validé de nouvelles filières de recyclage et de valorisation, et investi dans davantage d'équipements de tri, **une nouvelle étape s'impose : mobiliser nos visiteurs et nos exposants.**

Nous avons repensé nos panneaux d'information installés à proximité des points de tri, désormais plus visuels, plus directs et plus intuitifs. En misant sur la pédagogie, nous contribuons à rendre le tri plus simple, accessible... et naturel pour toutes et tous !



## ÉCONOMIE DES RESSOURCES

### DÉVELOPPER LE RÉEMPLOI AVEC DES PARTENAIRES LOCAUX

**Trier pour recycler, valoriser... et surtout réemployer !**

Nous avons noué deux partenariats clés avec des entreprises régionales engagées dans le réemploi des aménagements éphémères : Muto et Gift for the Planet. Lors des phases de démontage des événements pilotés par Lille Grand Palais, elles interviennent pour sélectionner, collecter et donner une seconde vie à de nombreux matériaux. Grâce à cette démarche, plus de 1 500 kg de matériaux ont été récupérés par des associations du territoire.

Favoriser le réemploi, c'est agir pour la préservation des ressources, contribuer au développement de l'économie circulaire locale et repenser l'événementiel de demain.

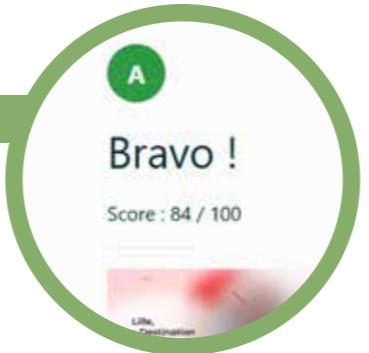


**+ de  
6 000 KG  
de CO<sub>2</sub>EQ  
ÉVITÉS**



## NUMÉRIQUE RESPONSABLE

### INTÉGRER L'ÉCOCONCEPTION DANS NOS PROJETS DIGITAUX



Pour conjuguer responsabilité et performance, notre service informatique a mis en place une charte du « Numérique responsable ». Pensée pour favoriser un usage du numérique plus sobre, inclusif, éthique et innovant, ces principes sont intégrés dans le cahier des charges de nos projets digitaux, dès leur conception. Chaque volet fait ainsi l'objet d'un suivi pour limiter l'impact environnemental de nos pratiques. Parmi eux : choix du matériel, gestion du cloud, dématérialisation ou encore impressions...

Ces principes ont déjà été mis en application, notamment lors de la refonte de nos sites internet. Accompagnés par l'agence 14h28, nous avons intégré l'écoconception à chaque étape. Une démarche qui a porté ses fruits, puisque nos sites affichent désormais un score A !

LAURENT LEMETTE  
Responsable Solutions Informatiques



**« LE NUMÉRIQUE RESPONSABLE REPOSE AVANT TOUT SUR L'ENGAGEMENT DES ÉQUIPES : C'EST LEUR IMPLICATION QUI PERMET DE FAIRE ÉVOLUER DURABLEMENT NOS PRATIQUES.**

Notre charte informatique ne fixe pas seulement un cadre d'usage : elle porte notre ambition d'un numérique plus responsable. Elle clarifie les bonnes pratiques pour tous les collaborateurs et s'articule avec notre démarche RSE. Différents chantiers sont initiés chaque année avec l'appui des équipes (Digital Clean Up, recyclage de l'ensemble des appareils électriques en fin de vie, processus d'archivage...»

## MOBILITÉ DURABLE



### PROMOUVOIR DE NOUVEAUX MODES DE DÉPLACEMENT

Lille Grand Palais - Zénith de Lille a rejoint la plateforme Pass Pass Covoiturage, portée par Hauts-de-France Mobilités, afin de faciliter et d'encourager le covoiturage pour se rendre à nos événements.

Cette démarche permet :

- de réduire l'empreinte carbone de chaque événement
- de faciliter l'accès à notre site
- de favoriser le lien social entre les participants dès le trajet

Une initiative qui favorise des déplacements plus vertueux et renforce la convivialité autour de nos événements.



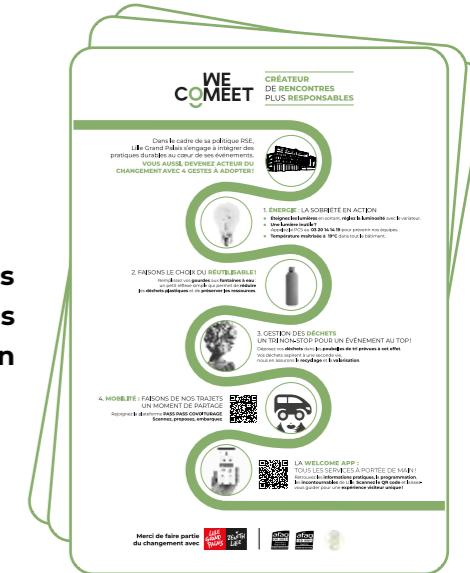
## ÉCO-GESTES

### ENCOURAGER LES BONS GESTES AU QUOTIDIEN

Pour accompagner la transition environnementale de nos publics et renforcer l'impact positif de nos événements, nous avons déployé une nouvelle campagne de sensibilisation au sein de nos salles de commission.

Des affiches pédagogiques rappellent les éco-gestes essentiels à adopter :

- Éteindre les lumières en quittant une salle
- Maîtriser l'usage de la climatisation et du chauffage
- Privilégier les gourdes et les fontaines à eau
- Trier correctement ses déchets
- Covoiturer



Ces affiches orientent également les visiteurs vers la WebApp de Lille Grand Palais, qui centralise les informations pratiques d'accessibilité, de sécurité ou de programmation. Des gestes du quotidien qui font, à leur échelle, grandir l'impact positif de nos événements.



## BIODIVERSITÉ

### RENFORCER NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU VIVANT

Deux ruches ont été installées par BeeCity sur les terrasses du dernier étage de notre bâtiment.

Cette initiative citoyenne et écologique vise à préserver la biodiversité en milieu urbain, tout en sensibilisant nos équipes.

Une initiative qui agit à plusieurs niveaux :

- Soutenir la biodiversité locale
- Sensibiliser les collaborateurs
- Protéger les polliniseurs essentiels que sont les abeilles

En accueillant ces colonies, nous contribuons à éveiller les consciences et à reconnecter les hommes à la nature.



CAPUCINE CARRERE  
Chargée de projets communication



**« PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ N'A JAMAIS SEMBLÉ AUSSI CONCRET. »**

Grâce à notre partenariat avec BeeCity, nous accueillons des ruches sur le toit de l'entreprise. Un atelier dédié nous a permis d'explorer l'univers des abeilles, de comprendre l'organisation d'une ruche et l'importance de la pollinisation. Nous avons même participé à la récolte du miel ! Au-delà de l'expérience, cette initiative renforce notre sensibilisation à la biodiversité urbaine. À l'image des abeilles, dont chaque membre contribue au bon équilibre de la colonie, nous sommes tous acteurs de l'impact positif que l'entreprise peut avoir sur son environnement.»



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

Retrouvez toutes nos actualités sur

