

MANAGEMENT RESPONSABLE ISO 20121



Premier site à être certifié de la **Charte Qualité et Développement Durable France Congrès**, le Palais des congrès et des festivals de La Baule est aussi le premier site de province à obtenir la **norme ISO 20121**, référence en management responsable des événements.

Depuis mai 2022, nous avons également obtenu le label «**La Baule, Destination Innovante et Durable**».



Certifié ISO 20121 depuis 2015, et recertifié en mai 2021, le Palais des congrès et des festivals de La Baule garantit à ses parties prenantes :

- La bonne gestion et des économies de coûts ;
- Le renforcement de la satisfaction client et l'augmentation des ventes ;
- Un accès à de nouveaux marchés et une ouverture de dimension internationale ;
- Une augmentation des parts de marché avec des gains de productivité et des avantages concurrentiels ;
- Des avantages environnementaux aidant à réduire les effets négatifs sur l'environnement.

Spécifique aux activités de l'événementiel, la norme **ISO 20121** a été créée en 2012 à l'occasion des JO de Londres.

Ce système de management responsable est basé sur une procédure d'amélioration continue.

DESTINATION LA BAULE

Terre d'accueil des grands rendez-vous

Au sud de la Bretagne, adossée aux célèbres marais salants de Guérande et au parc naturel régional de la Brière, La Baule est une destination balnéaire d'exception, **accessible** (TGV direct depuis Paris), avec une vraie **unité de lieu**.

Membre du Club des plus belles baies du monde, la baie de 9 km de sable fin de La Baule :

- Fait l'objet de mesures de protection ;
- Dispose d'une faune et d'une flore de qualité ;
- Dispose d'espaces naturels remarquables et attractifs ;
- Est connue et appréciée sur le plan local et national ;
- Est emblématique pour la population locale ;
- A un potentiel économique.

La Baule concilie un développement touristique et urbanistique tout en préservant son environnement à la fois fragile et remarquable.

La Baule, dispose d'un **parc hôtelier de charme de 2* à 5*** comprenant environ 3 500 chambres sur la Presqu'île, dont près de 900 sont accessibles à pied depuis le Palais.



UN PALAIS DES CONGRÈS ET DES FESTIVALS ENGAGÉ

Des objectifs clairs

Enjeux signifiés par la Ville de La Baule	Axes stratégiques du Palais
Dynamiser l'offre en lien avec les acteurs locaux	En développant une offre globale et durable sur les 2 activités : éco et culturelle
Renforcer l'attractivité économique et touristique de La Baule, au niveau national et international	Faire savoir le savoir-faire et rayonner à l'échelle nationale et internationale
Optimiser les ressources et assurer une gestion et un pilotage de rigueur	Développer les activités congrès/conventions et les services nouveaux & engager les équipes dans la création de valeur
Garantir la sécurité juridique de la convention	Respect de la réglementation sociale & respect du guide des achats



Des moyens mis en œuvre

Un Palais des congrès et des festivals **moderne et connecté** avec :

- Modularité et luminosité des espaces
- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Bâtiment Haute Qualité Environnementale
- Offre technologique de pointe
- WIFI haut débit garanti jusqu'à 1 000 connexions simultanées
- Espaces et ambiances facilitant l'échange et la convivialité

L'Art de recevoir

Le Palais se caractérise par un **double usage**, à la fois dans sa mission et dans ses publics. C'est un Palais des congrès et des festivals de dimension nationale et à l'ambition internationale, mais c'est aussi un équipement d'animation culturelle et un véritable lieu de vie en symbiose avec son environnement.

Rénové en 2014, le Palais c'est **3 500 m² d'espace polyvalent** adapté à toutes scénographies d'événements, avec :

- Un auditorium de 900 places
- Un plateau d'exposition modulaire de 1 200 m²
- 10 salles d'ateliers
- 1 300 couverts possibles
- 1 terrasse extérieure couverte

Les chiffres clés 2022



Congrès/Conventions
48 manifestations
37 150 journées congressistes



Activités culturelles
26 spectacles
25 conférences
3 festivals
1 Rendez-vous des Écrivains
20 000 spectateurs & visiteurs

Des actions pour satisfaire nos clients

La **satisfaction client** est un réel enjeu pour le Palais. Afin de la mesurer efficacement, les questionnaires de satisfaction tiennent une place importante dans la **gestion de la qualité**.

En 2022, sur un taux de réponse de 78 % de nos organisateurs de congrès, **100%** s'estiment satisfaits de nos prestations (dont 90% sont très satisfaits).

Nos points forts restent le professionnalisme et la réactivité des équipes, l'environnement du site, les équipements mis à disposition et la force de proposition des équipes La Baule Événements.

Un nouveau dispositif d'accueil

La **Baule Événements** est la signature événementielle de la destination créée par la SPL Atlantia qui s'entoure d'un réseau de 80 partenaires locaux et propose aux organisateurs d'événements une offre d'accueil « clés en main ».



LA BAULE ÉVÉNEMENTS
Créateurs d'expériences

Parties prenantes

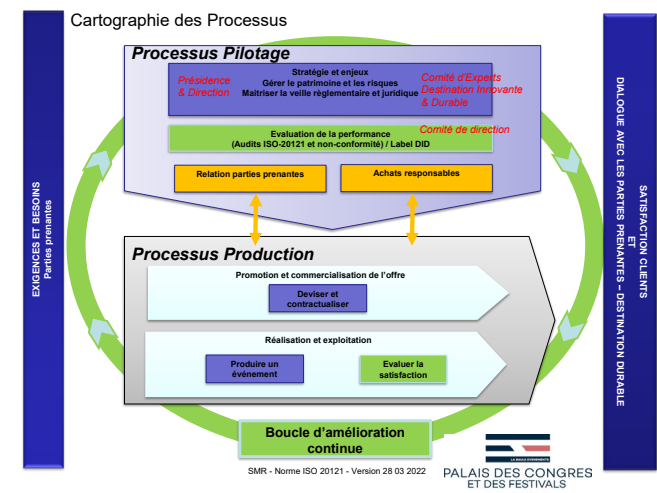


Principaux enjeux

Les enjeux stratégiques qui se dégagent de notre politique qualité et développement durable sont :

- **Enjeu économique** : valoriser la consommation locale dans une logique de développement économique durable
- **Enjeu environnemental** : évaluer l'empreinte carbone et contribuer aux actions environnementales
- **Enjeu sociétal** : développer l'accessibilité des événements et protéger le public et le personnel

Les activités La Baule Événements sont représentées sous forme de **cartographie des processus**.



Retrouvez les informations sur notre [site internet](#).

LA BAULE ÉVÉNEMENTS
Créateurs d'expériences

119, avenue de Lattre de Tassigny - 44500 La Baule-Escoublac
Tél. 02 40 11 51 51 - www.atlantia-labaule.com

SUSTAINABLE EVENT MANAGEMENT SYSTEM ISO 20121



La Baule's Convention Centre is the first site to have been certified by the **Quality Charter and Sustainable Development** of "France Congrès" and awarded the **ISO 20121**, a reference in Sustainable Management. Since May 2022, we have also been awarded the «La Baule, Sustainable & Innovative Destination» label.



Certified ISO 20121 since 2015, and recertified in May 2021, the Congress Centre guarantees its stakeholders:

- Sound management and cost-reduction;
- Strengthening customer satisfaction and increasing sales;
- Access to new markets and taking on an international dimension;
- An increase in market-share, productivity and competitor advantages;
- Environmental benefits helping to reduce negative effects on the environment.

Specific to event management, **ISO 20121** was created in 2012 on the occasion of the London Olympic Games. This system of Responsible Management is based upon a concept of continual improvement.

DESTINATION LA BAULE

Our welcoming region for your special events

In Southern Brittany, backing onto Guérande's famous salt-marshes and the Brière's natural marshland reserve, La Baule is an exceptional seaside destination, **accessible** by direct TGV from Paris, **all in one location**.

As a **member of the Club of the World's Most Beautiful Bays**, La Baule has a 9 kilometre stretch of fine sand and:

- is a protected area;
- possesses rich flora and fauna;
- possesses attractive and remarkable areas of natural beauty;
- is renowned locally and nationally;
- is of strong symbolic value to its local population;
- has strong economic potential.

La Baule combines both touristic and urban development whilst being careful to preserve its fragile and remarkable environment.

La Baule possesses **3,500 charming hotel rooms, ranging from 2 to 5 stars**, in the Presqu'île, 900 of which are within walking distance of Atlantia.



CONGRESS CENTRE YOUR COMMITTED CONVENTION CENTRE

Clear objectives

Challenges outlined by the town of La Baule	Atlantia's areas of focus
To revitalise our services with local "eco" partners	By developing a global offer for 2 activities: economic and cultural
To strengthen La Baule's economic and touristic appeal, nationally and internationally	Communicate our expertise and shine nationally and internationally
Optimise our resources and ensure fail-proof management and leadership	Develop our convention/fair activity as well as new services whilst further training our teams in the creation of value
Guarantee the legal security of the convention	By respecting social regulation and our Buyer's Guidelines



Our means

A **modern and fully connected** Convention Centre:

- Modular and luminous facilities
- Accessible to the disabled
- Top Environmental Quality building
- State-of-the-Art technology
- Broadband WIFI allowing up to 1,000 connexions simultaneously
- Reception areas conducive to mingling and conviviality

Art of hospitality

Atlantia's purpose is two-fold both in its mission and in its public. It is a Convention Centre of national size but with international ambitions and is fully equipped for cultural entertainment yet also a destination living in harmony with its environment.

Renovated in 2014, the Convention Centre is made up of **3,500 sqm of multi-purpose space** adapted to all types of staged events with:

- An auditorium seating 900 guests
- A modular exhibition area of 1,200 sqm
- 10 workshop rooms
- Dining facilities for 1,300 people
- A covered outside terrace

Out key figures in 2022

Congresses/Conventions
48 events
37,150 participants' days

Cultural activities
26 shows
25 lectures
3 festivals
1 «Rendez-vous des Écrivains»
20,000 spectators and visitors



Events pleasing our clients

Our **customer satisfaction** is of utmost importance to us. We take the information in our questionnaires seriously, as part of our **Quality checks**.

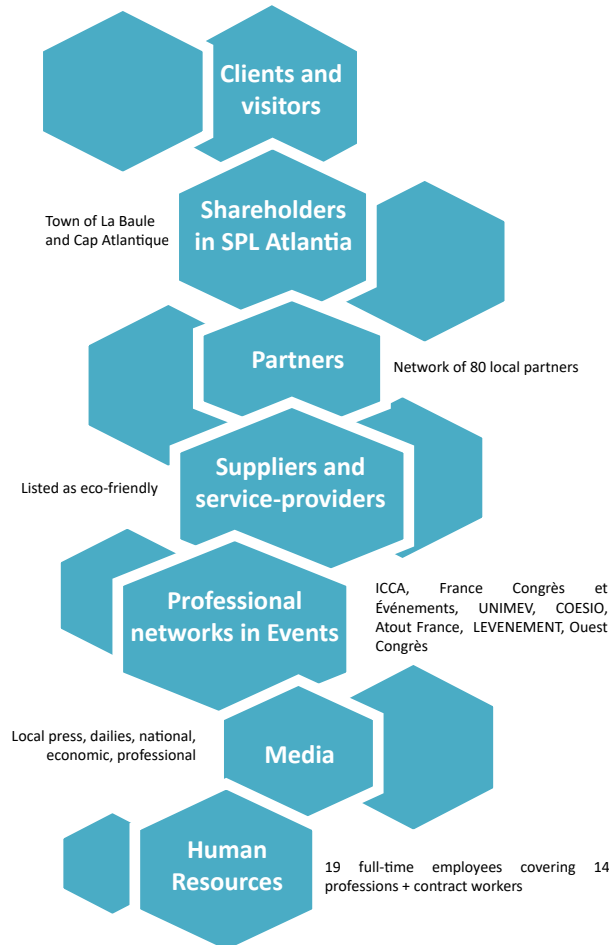
In 2022, out of a 78% volunteered to give on-the-spot feedback, **100%** were satisfied with our services (90% of which were very satisfied). Our strengths are: the professionalism and reactivity of our teams, the site's environment, the equipment and Atlantia teams' advice and solutions.

A new welcoming offer

La Baule Events is our destination's signature event services created by Atlantia SPL, supported by 80 local partners, to offer our event organiser clients a personalised welcome.



Stakeholders

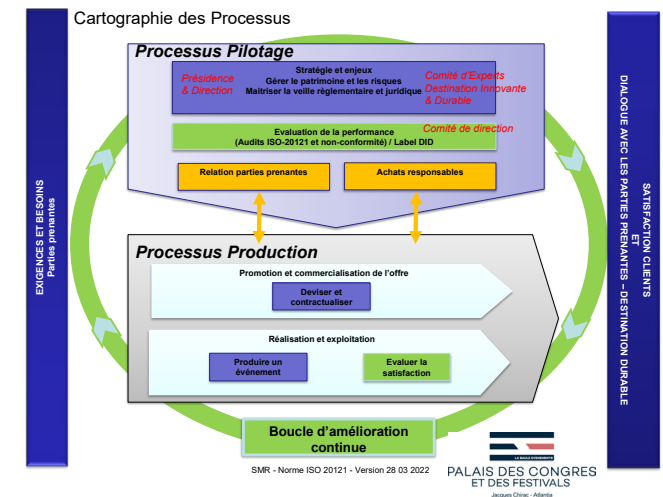


Main issues

The strategic issues emerging from our Quality and Sustainable Development policies are:

- **Economic issues:** promote local consumption in a logic of sustainable economic development;
- **Environmental issues:** assess the carbon footprint and contribute to environmental actions;
- **Social issues:** developing the accessibility of events and protecting the public and staff.

Atlantia's activities are represented beneath:



More informations on our [website](#):



119, avenue de Lattre de Tassigny - 44500 La Baule-Escoublac
Tél. +33 (0)2 40 11 51 51 - www.atlantia-labaule.com