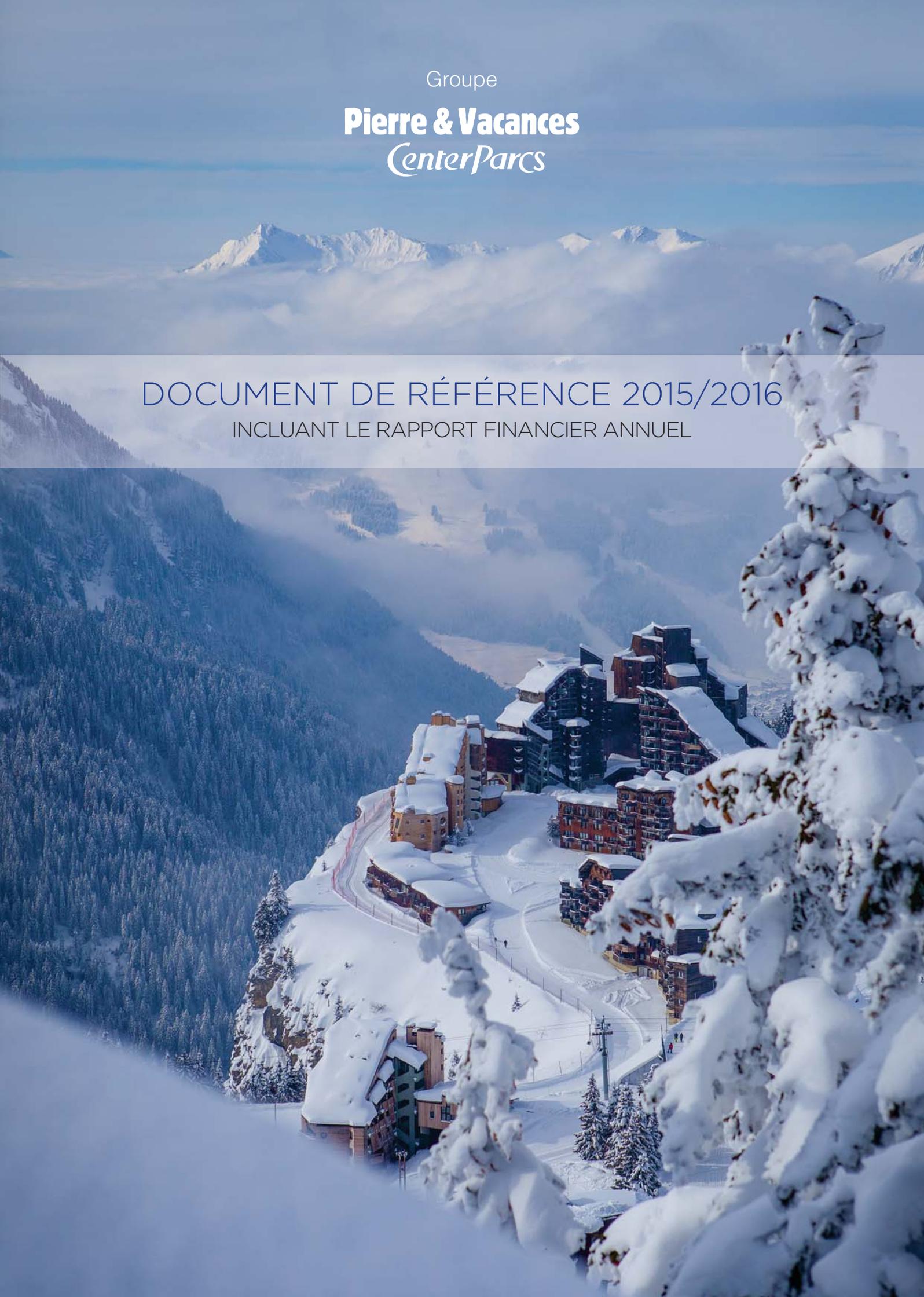


Groupe
Pierre & Vacances
CenterParcs

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2015/2016
INCLUANT LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL





Center Parcs – Domaine des Hauts de Bruyères – Sologne (France)

5

Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

5.1	Notre politique de développement durable	174	5.4	Notre responsabilité sociétale	200
5.1.1	Une démarche de création de valeur partagée	174	5.4.1	Être un acteur et un partenaire de long terme des territoires	200
5.1.2	Nos engagements	175	5.4.2	Être à l'écoute des clients et des propriétaires	203
5.1.3	Notre organisation	176	5.5	Impliquer les clients	206
5.1.4	Nos objectifs RSE	177	5.5.1	Enrichir le séjour de nos clients	206
5.2	Notre responsabilité sociale	180	5.5.2	Le Domaine du Bois aux Daims	207
5.2.1	Les Ressources Humaines au cœur de la performance du Groupe	180	5.6	Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion	208
5.2.2	Le développement des collaborateurs	183			
5.2.3	Être à l'écoute, communiquer et dialoguer	185			
5.2.4	Assurer un environnement de travail sécurisé	189			
5.2.5	Diversité et équité	190			
5.3	Notre responsabilité environnementale	191			
5.3.1	Le management environnemental de nos sites en exploitation	191			
5.3.2	Une utilisation durable des ressources en eau et en énergie	192			
5.3.3	Une gestion responsable des déchets	195			
5.3.4	Limiter l'impact environnemental de nos nouveaux projets	196			
5.3.5	Lutter contre le changement climatique	197			
5.3.6	Préserver le capital naturel de nos sites	198			

5.1 Notre politique de développement durable

5.1.1 Une démarche de création de valeur partagée

Notre Groupe, Pierre & Vacances-Center Parcs, accueille chaque année près de 8 millions de clients, exploite près de 200 sites (hors Adagio et Maeva) répartis sur 5 pays et gère un portefeuille de plus de 22 500 propriétaires. Notre offre est fondée pour une grande part sur des produits touristiques de proximité ancrés dans les territoires. Quant à notre modèle économique, il allie développement immobilier et exploitation touristique. Cette offre et ce modèle sont des atouts pour bâtir une démarche de responsabilité sociale et environnementale cohérente qui participe à la stratégie de croissance de l'entreprise, tout en répondant aux attentes de nos clients et de l'ensemble de nos parties prenantes.

En tant que leader des résidences de tourisme en France et en Europe, notre Groupe a une responsabilité :

- ◆ envers ses 12 107 collaborateurs, afin de leur offrir les meilleures conditions de travail et de leur permettre d'évoluer et de s'épanouir professionnellement quel que soit leur profil ;
- ◆ envers ses partenaires locaux, avec lesquels il tisse, sur chaque territoire, des liens de long terme en qualité d'acteur socio-économique ;
- ◆ envers les espaces naturels dans lesquels ses sites sont implantés, qui contribuent directement à l'attractivité de ses domaines et résidences ;
- ◆ envers ses actionnaires et investisseurs pour qui la performance extra-financière participe à la valeur long terme de leur investissement.

Nos clients, nos propriétaires, nos actionnaires et nos investisseurs nous font confiance depuis près de 50 ans. La pérennité de notre Groupe tient à la capacité démontrée et reconnue de nos équipes en matière de financement de projets immobiliers et de développement de concepts uniques et innovants, pensés pour répondre aux attentes actuelles et futures des touristes. Dans ce process, nous plaçons le développement durable comme un réel moteur de créativité, en matière d'architecture, de choix d'énergies moins impactants pour l'environnement (comme la géothermie pour le projet Villages Nature Paris) et d'expérience client (dimension animalière du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims, Villages Nature Paris...). En plus des nouveaux projets, cette démarche

s'applique également à des destinations touristiques vieillissantes que nous faisons revivre par des concepts novateurs (ex. le nouveau projet d'Aime La Plagne cf. page 144).

La renommée de notre Groupe est également étroitement liée au savoir-faire développé au fil des ans en matière de satisfaction et relation client. C'est ce savoir-faire qui nous permet de proposer une offre touristique et de gestion immobilière répondant à des standards de qualité exigeants et d'offrir des prestations en lien avec l'évolution des modes de vie (digitalisation, besoin de reconnexion en famille ou entre amis, prise en compte de l'environnement, découverte de la nature et richesses des territoires,...).

Notre ambition est donc d'apporter des réponses concrètes à l'ensemble de nos parties prenantes et de contribuer à relever, en tant que leader de notre secteur, les défis environnementaux et sociétaux de notre temps. Cette démarche de responsabilité contribue à la performance globale du Groupe, au succès de sa stratégie de développement (en France, en Europe et sur les nouveaux marchés internationaux comme la Chine). Elle est créatrice de valeur sur le long terme.



Intégration dans les indices de notation extra-financière

- ◆ Le Groupe fait partie pour la 7^e année consécutive des sociétés retenues au sein de l'Indice Gaïa- Index 2016. Cet indice est composé des 70 sociétés (entreprises de tailles intermédiaires - PME, ETI) les mieux notées pour leurs performances extra-financières. Il est également éligible au registre d'investissement Ethibel EXCELLENCE, sa performance RSE étant jugée meilleure que la moyenne de son secteur. Par ailleurs, le Groupe répond régulièrement aux questionnaires des agences de notation, permettant ainsi aux investisseurs d'accéder à une analyse externe et détaillée de la politique Développement Durable engagée. Sa coopération avec l'agence VIGEO a été jugée « proactive » en matière de divulgation d'informations.

5.1.2 Nos engagements

Les engagements du Groupe

Notre stratégie RSE s'articule autour des engagements suivants :

◆ Pratiquer une politique d'employeur responsable

La saisonnalité de l'activité touristique, la répartition géographique de nos collaborateurs et la diversité de nos métiers orientent la gestion de nos ressources humaines vers davantage de flexibilité de l'emploi et vers une grande mobilité des équipes. Ceci nous confère une responsabilité spécifique que nous devons intégrer dans une politique de ressources humaines dynamique, capitalisant sur le savoir-faire reconnu de nos équipes.

◆ Valoriser le capital naturel de nos sites et réduire notre impact sur l'environnement

La beauté des paysages dans lesquels nos sites sont implantés est un atout majeur d'attractivité. Préserver cet environnement et valoriser les richesses naturelles locales fait partie de notre savoir-faire. Cette expertise se traduit, en phase de conception et d'exploitation, par des actions concrètes en matière de préservation de la biodiversité, de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie et de gestion des déchets.

◆ Intégrer le développement durable dans le quotidien de nos équipes

Afin de transcrire nos engagements dans le quotidien de nos équipes, nous avons formalisé et déployé au sein de chaque grande Direction Opérationnelle des standards et des objectifs en matière

de développement durable, et doté les équipes d'exploitation d'outils pour accompagner la mise en place d'actions concrètes (BEST, certification,...).

◆ Impliquer nos clients

Les vacances sont un moment privilégié pour se retrouver en famille et entre amis, découvrir de nouvelles régions, s'intéresser à l'environnement qui nous entoure. C'est pour nous l'occasion de sensibiliser nos clients, et en particulier les enfants, à la préservation de la nature avec des actions et activités ludiques.

◆ Être un partenaire et un acteur des territoires sur le long terme

Participer au dynamisme économique local par les emplois générés sur nos sites et à travers les achats engagés pour leur exploitation, valoriser les atouts culturels de chaque région et tisser des liens forts sur la durée avec chaque territoire sont pour nous des enjeux forts.

Cette politique Groupe fournit un cadre aux actions des différentes Directions de l'entreprise. Elle est déclinée par les différentes marques à travers des engagements qui leur sont propres, de façon à s'intégrer le mieux possible aux spécificités des stratégies marketing, développement de produit, gestion opérationnelle de chacune d'entre elles.

Les politiques de marque

Pierre & Vacances

Un travail de fond a été mené sur la plateforme de la marque Pierre & Vacances cette année. Les engagements de la marque envers le client ont notamment été reformulés. Le « respect de l'environnement et des spécificités locales » y figure à présent au même titre que « la flexibilité » ou « le choix » garanti aux clients.

L'engagement développement durable de Pierre & Vacances a été formalisé. Il s'articule autour de deux axes :

- ◆ L'Environnement : préserver le capital naturel des sites, favoriser le respect et la découverte de la Biodiversité ;
- ◆ le Territoire : faire découvrir la vie locale, être un acteur de la vie locale.

Afin de mieux communiquer sur cette démarche personnalisée, une signature, « Faisons plus ensemble », a été définie. Elle fait écho à la signature de la marque Pierre & Vacances, « Heureux ensemble », et porte les valeurs de la marque.

Center Parcs

La marque Center Parcs a précisé sa vision en matière de développement durable et défini un programme développement durable, *Natura//* (La Nature et Nous) qui s'articule autour de deux piliers, la Nature et les Hommes. Le programme fixe des objectifs chiffrés en matière de baisse de consommation d'eau et d'énergie et de valorisation des déchets. Il énonce également clairement la volonté de la marque d'agir comme un employeur responsable, de contribuer au développement économique des territoires et de sensibiliser de manière ludique les clients aux enjeux de la planète.

5.1.3 Notre organisation

Rattachée au Directeur Général Adjoint, la Direction Développement Durable établit la stratégie RSE du Groupe en concertation avec les Directions Opérationnelles. Elle les accompagne dans la mise en œuvre des plans d'actions et coordonne le *reporting* extra-financier. Tous les métiers du Groupe, en lien avec l'activité touristique,

immobilière ou les fonctions supports contribuent ainsi à faire progresser la démarche RSE au sein du Groupe. La Direction Développement Durable est également associée aux réflexions relatives au déploiement de nouveaux produits et services, et au développement de nouveaux concepts touristiques à l'international.

Le périmètre de reporting

L'année de référence du *reporting* court du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016.

On notera la sortie du périmètre de *reporting* de la marque Adagio dont les données sociales et de consommation d'eau et d'énergie des Aparthotels situés en France étaient publiées dans ce rapport les années précédentes. Les données d'Adagio seront incluses dans le prochain document de référence d'AccorHotels, la marque ayant rejoint le programme de développement durable d'AccorHotels.

Pour les données sociales, est pris en compte l'ensemble des salariés rémunérés par le Groupe, quelle que soit l'activité (immobilier ou tourisme) ou la marque (Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances, Maeva, Les Senioriales) dont ils dépendent et ceci dans les 5 pays du Groupe (France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Espagne). Enfin, les indicateurs ne prennent pas en compte les intérimaires.

Pour les données environnementales, le périmètre de référence couvre l'ensemble des unités d'exploitation du Groupe, au 30 septembre 2016 en dehors des Senioriales. En effet, pour cette marque, les consommations d'eau et d'énergie ne sont pas gérées par le Groupe. Dans ces établissements, Pierre & Vacances-Center Parcs propose des services à la personne, mais agit comme promoteur immobilier et non comme exploitant.

Les sites ayant rejoint le Groupe ou les nouvelles entités juridiques créées au cours de l'année de référence sont intégrés (sauf cas spécifique mentionné par indicateur) et ceux vendus ou fermés pendant l'année ne sont pas pris en compte.

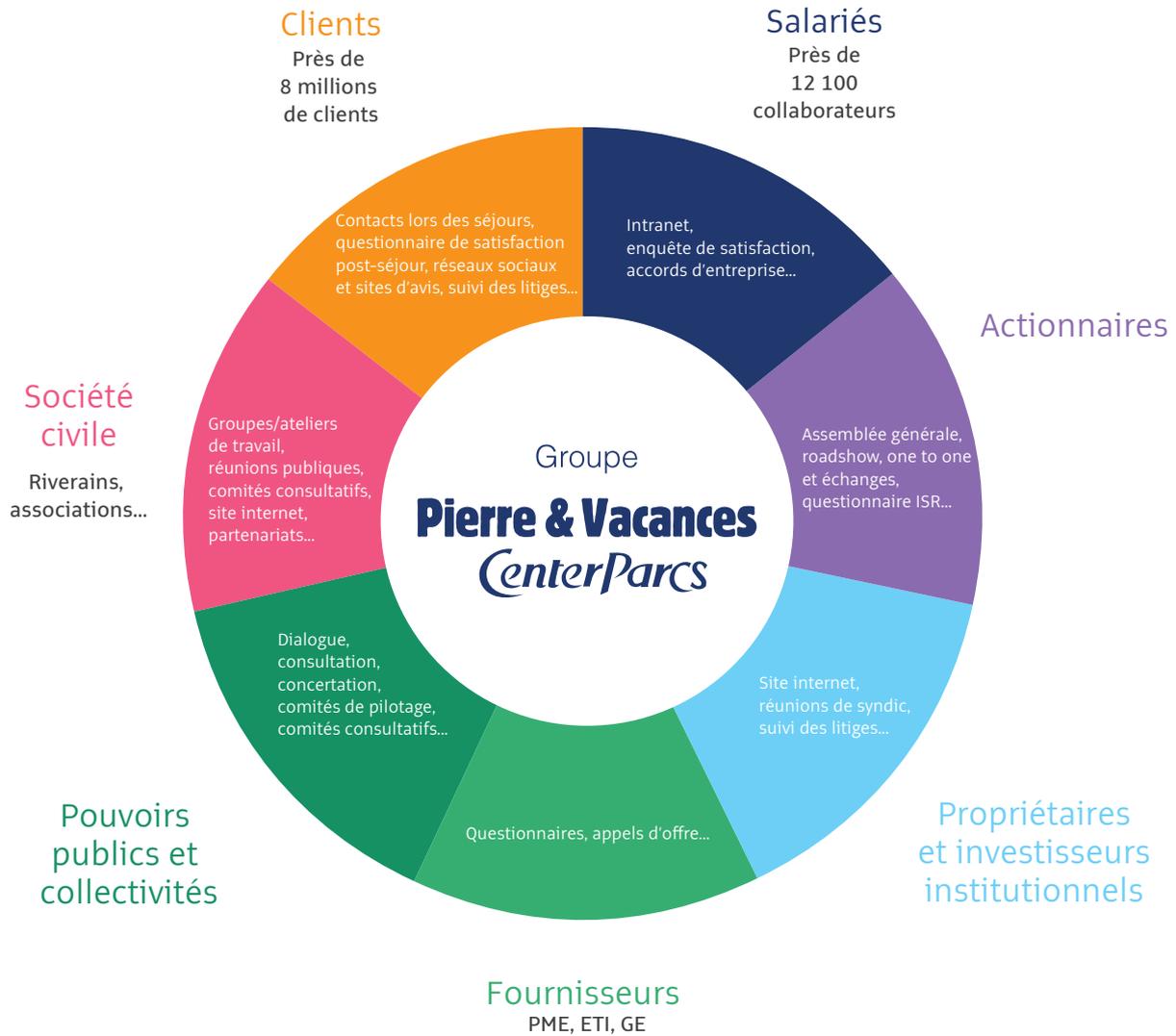
Retrouvez le détail des indicateurs dans le résumé du protocole de *reporting* extra-financier sur www.groupepvcp.com, rubrique Développement Durable.

5.1.4 Nos objectifs RSE

Démarche RSE	Objectifs	Périmètre	Référence	Axes de progression 2015/2016 et de développement 2016/2017
Pratiquer une politique d'employeur responsable				
Bien-être	Suivre la satisfaction de nos collaborateurs	Groupe	5.2.3.1	Établir et déployer des plans d'action adaptés à chaque Direction
Performance	Faire des managers le socle de la performance des équipes	Groupe	5.2.2.1	Renforcer et élargir le dispositif à d'autres niveaux de management
Gestion des talents	Proposer des parcours professionnels enrichissants et en lien avec notre modèle emploi	Groupe	5.2.1.1 et 5.2.2.2	Continuer à professionnaliser notre démarche de développement des talents
Équité	Assurer l'équité entre les collaborateurs	Groupe	5.2.1.2 et 5.2.5	Piloter la performance
Sécurité	Assurer un environnement de travail sécurisé	Groupe	5.2.4	Piloter la performance
Valoriser le capital naturel de nos sites et réduire notre impact sur l'environnement				
Eau & énergie	Optimiser les consommations d'eau et d'énergie des sites Objectif <i>Natural</i> pour Center Parcs pour 2020 : - réduire de 20 % la consommation d'énergie des sites (base 2010) ; - réduire la consommation d'eau de 20 % (base 2010).	Groupe	5.3.2.1	Affiner les analyses de consommation de l'ensemble des sites en exploitation Déployer Pegase (l'outil FMS et de gestion de consommation d'eau et d'énergie) sur l'ensemble des sites Pierre & Vacances et l'adapter à Center Parcs S'assurer de la mise en œuvre des standards de performance pour les nouveaux projets
Énergies renouvelables	Augmenter la part des énergies renouvelables	Groupe	5.2.3.1	Développer les énergies renouvelables sur les nouveaux projets
Déchets	Optimiser le suivi des déchets pour les sites Pierre & Vacances Objectif <i>Natural</i> pour Center Parcs pour 2020 : - atteindre 50 % déchets valorisés.	Groupe	5.3.3	Définir un mode de collecte des données déchets sur des sites Pierre & Vacances pilotes Partager les bonnes pratiques entre les sites et proposer des solutions innovantes
Biodiversité	Mettre en place des mesures pour préserver et suivre la biodiversité des sites (phase construction et exploitation)	Groupe	5.3.6	Suivre la biodiversité sur Center Parcs Bois aux Daims Suivre les mesures relatives à la biodiversité à l'ouverture de Villages Nature Paris S'assurer que la préservation de la biodiversité est bien prise en compte dans les nouveaux projets

Démarche RSE	Objectifs	Périmètre	Référence	Axes de progression 2015/2016 et de développement 2016/2017
Intégrer le développement durable dans le quotidien de nos équipes				
Outil de management du développement durable	Suivre la performance développement durable des sites par un outil de management et de reporting dédié (BEST!)	Groupe	5.3.1.1	Déployer la nouvelle version de BEST sur le périmètre Groupe
Label	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Poursuivre le programme de certification environnementale de nos sites : ◆ Atteindre 100 % des sites Pierre & Vacances premium situés en France labellisés Clef Verte en 2018 et maintenir le label sur les sites qui l'ont obtenu ◆ Maintenir la certification ISO 14001 à 100 % des domaines européens 	Groupe	5.3.1.2	
		Pierre & Vacances	5.3.1.2	Poursuivre la labellisation de nouveaux sites Pierre & Vacances premium France en vue d'atteindre l'objectif (54 % en 2016).
		Center Parcs Europe	5.3.1.2	Mettre en place la version 2015 de la norme ISO 14001
Impliquer nos clients				
Sensibilisation des enfants et famille	<p>Proposer aux enfants des activités de sensibilisation aux enjeux du développement durable et en lien avec la Nature</p> <p>Objectif Naturall pour 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sensibiliser nos hôtes de manière divertissante. 	Groupe	5.5.1.2	<p>Poursuivre et renforcer les programmes Eco'lidays sur les villages Pierre & Vacances et les activités « Quand j'serai grand... » en lien avec la nature à Center Parcs</p> <p>Poursuivre l'organisation du Kids Climate Conference en Europe</p> <p>Un programme d'activités autour de la découverte de la Nature sur Villages Nature Paris</p>
Communication	Communiquer nos engagements et sensibiliser nos clients aux bonnes pratiques lors de leurs séjours	Groupe	5.5.2.2	<p>Déployer les outils de communication sur les sites</p> <p>Développer un parcours client et les activités en vue de l'ouverture de Villages Nature Paris</p>
Être un partenaire des territoires sur le long terme				
Achats	Mener une démarche d'achats locaux sur les sites (phase construction et exploitation)	Groupe	5.4.1.2	Mesurer les retombées socio-économiques de certains sites pilotes et établir un indicateur de suivi de la phase exploitation
Recrutement	Recruter localement lors de l'ouverture de grands projets (Center Parcs, Villages Nature Paris)	Center Parcs	5.4.1.1 et 5.4.1.2	Mettre en œuvre les mesures prévues dans la convention emploi pour le recrutement de l'équipe exploitation de Villages Nature Paris
Parties prenantes	Mettre en place une consultation des parties prenantes locales pour tous nos grands projets (Center Parcs, Villages Nature Paris)	Groupe	5.4.1.1	Poursuivre les démarches de concertation locale

Nos parties prenantes et outils de dialogue



5.2 Notre responsabilité sociale

5.2.1 Les Ressources Humaines au cœur de la performance du Groupe

5.2.1.1 Les métiers du Groupe

Le profil du Groupe

12 107 ⁽¹³⁾ personnes travaillent au sein du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, sur un parc touristique total de près de 200 sites, situés en France et en Europe.

Les différents métiers du Groupe sont :

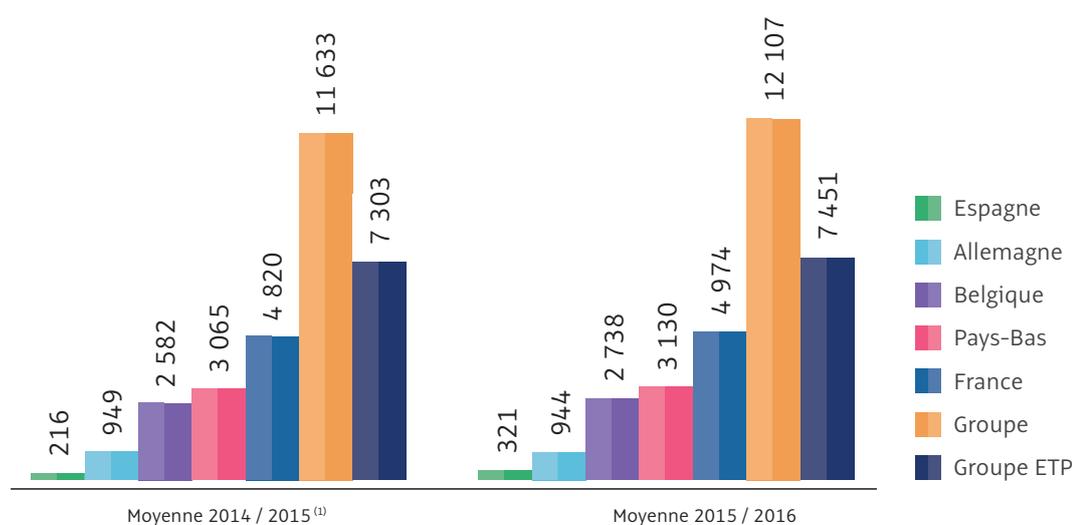
- ◆ les métiers de l'exploitation touristique : accueil, réception, technique, sécurité, propreté, piscine, Direction des sites, contrôle d'exploitation, restauration (peu représentés dans les effectifs car sous-traités sur les plus grands sites) ;
- ◆ les fonctions commerciales et de la relation clients ;
- ◆ les fonctions supports : finance, services généraux, sécurité, développement durable, informatique, achats, juridique, ressources humaines, communication ;

- ◆ les métiers de l'immobilier : développement immobilier et promotion immobilière, commercialisation et gestion immobilière, et relations propriétaires.

Chiffres clés de l'emploi au sein du Groupe

Les effectifs au sein du Groupe ont connu une faible hausse en nombre de collaborateurs (+ 4 %), et en termes d'équivalents temps plein (ETP) (+ 2 %) au cours de l'exercice. Ces variations sont liées à la possibilité donnée à présent aux clients d'arriver tout au long de la semaine, pour des séjours de la durée de leur choix, et dans une moindre mesure à l'ouverture de sites en Espagne. Ceci a engendré le recrutement de personnel supplémentaire en contrats à temps partiel, notamment pour les prestations de ménage.

Moyenne annuelle des effectifs en numéraire par pays, et moyenne annuelle des effectifs Groupe en numéraire et équivalent temps plein



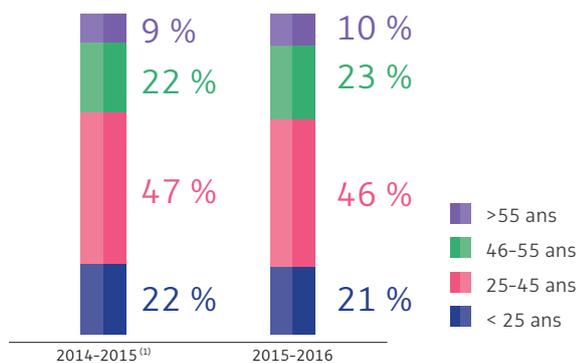
(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

(13) Incluant les marques du portefeuille Pierre & Vacances, Maeva, Les Senioriales, Center Parcs et Sunparks.

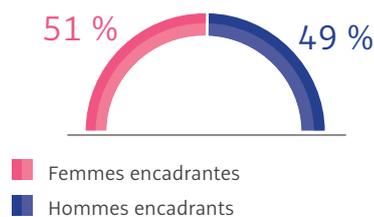
Répartition de la moyenne des effectifs par pays



Répartition des effectifs au 30 septembre par tranche d'âge

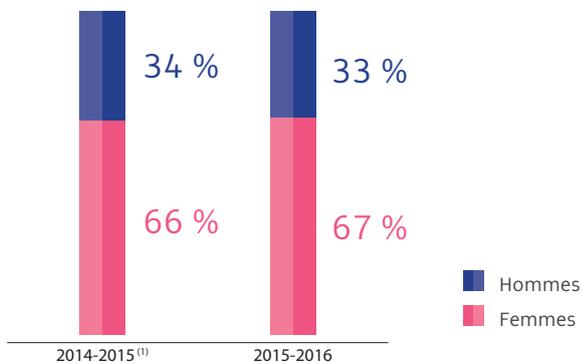


Proportion des femmes dans l'encadrement présentes au 30 septembre 2016



(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

Repartition des effectifs par sexe



(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

Les enjeux de notre politique de ressources humaines et notre modèle emploi

Les caractéristiques propres au secteur du tourisme (saisonnalité de l'activité, variété des métiers, orientation service clients, avec près de 8 millions de clients accueillis chaque année), les spécificités du Groupe, dont l'activité repose sur deux expertises complémentaires (l'immobilier et le tourisme), la disparité de nos sites en exploitation (près de 200 sites - hors Adagio et Maeva -, de toutes tailles, répartis sur 5 pays) : ces différents paramètres orientent notre politique de ressources humaines.

Celle-ci vise à la fois à :

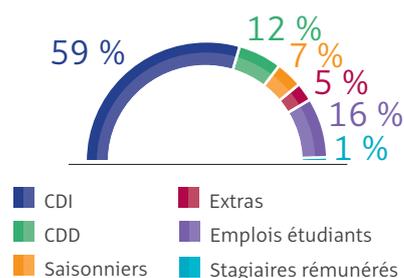
- ◆ développer une culture managériale exigeante, partagée par tous, quelle que soit la marque ou le pays. Cette culture managériale constitue en effet le premier socle de la culture d'entreprise du Groupe ;

- ◆ développer les compétences de tous nos collaborateurs et renforcer leur engagement afin de garantir un service de qualité à nos clients ;

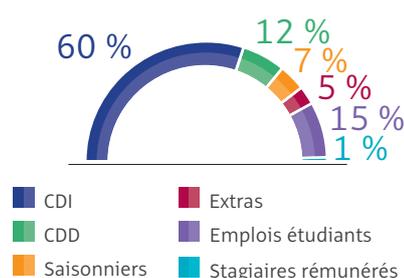
- ◆ veiller aux bonnes conditions de travail, à la bonne intégration de tous, et notamment du personnel saisonnier, et établir une relation pérenne avec nos collaborateurs en contrat à temps partiel.

Cette année, l'accent a été mis tout particulièrement sur 3 axes : la poursuite du développement de la culture managériale, le développement des compétences et le renforcement de l'engagement des collaborateurs.

Répartition des effectifs par type de contrat 2014-2015⁽¹⁾



Répartition des effectifs par type de contrat 2015-2016

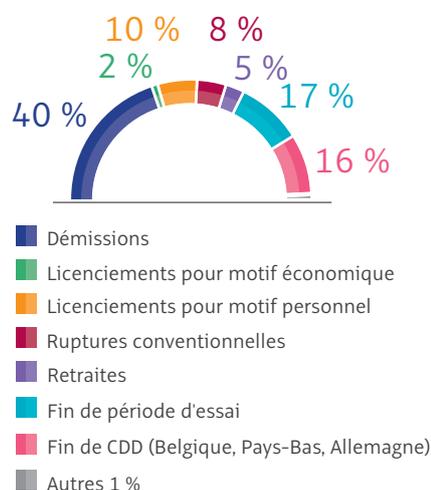


(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

Répartition des contrats par taux d'activité



Répartition des départs par motif en 2015-2016



Taux de rotation

L'ouverture du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims en juillet 2015 avait engendré une hausse du taux de rotation sur l'exercice 2014/2015 (ce qui est un phénomène habituel observé lors de chaque mise en route d'un nouveau domaine). Les équipes étant à présent en place sur ce site, le taux de rotation a baissé cette année passant de 16,8 % à 14,9 %

Taux de rotation	2014/2015 ⁽¹⁾	2015/2016
Nombre d'entrées	1 765	1 538
Nombre de sorties	1 715	1 368
TAUX DE ROTATION	16,8 %	14,9 %

(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

5.2.1.2 La politique de recrutement : capitaliser sur le savoir-faire du Groupe et attirer les talents de demain

Notre politique de recrutement capitalise en priorité sur le savoir-faire et les compétences internes. Présidé par le DRH Groupe, le Comité Emploi examine la cohérence des demandes de recrutement de CDI et CDD de plus de 6 mois. La priorité est donnée aux candidatures internes, notamment sur les postes d'exploitation. Ainsi, au cours de l'exercice 2015/2016, 25 % des emplois validés par le Comité ont été pourvus par des mobilités internes (24 % en 2014/2015).

Concernant les recrutements externes, nous avons poursuivi pendant cet exercice notre stratégie de recrutement digitale avec

l'ambition d'attirer les meilleurs candidats en donnant davantage de visibilité au Groupe sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter et autres réseaux sociaux locaux).

Enfin, la relation avec les écoles a été dynamisée et de nouveaux partenariats engagés avec des écoles de commerce figurant dans le TOP 10 français et avec des écoles spécialisées dans l'immobilier et le tourisme. Parmi les stagiaires accueillis et diplômés, 37 % ont été embauchés en contrat CDD ou CDI après leur période de stage.

5

5.2.2 Le développement des collaborateurs

5.2.2.1 Les managers, au cœur de la performance du Groupe

Convaincue de l'importance du rôle des managers au sein de l'organisation, la Direction des Ressources Humaines a mis en place sur l'exercice 2014/2015 un dispositif global relatif au « parcours managérial ». Son objectif : accompagner les managers dans leur rôle de leader, de coach et d'agent de changement. Ce dispositif a été développé et renforcé pendant l'exercice, notamment autour de la communauté de managers du Groupe, la *B-Community*.

Renforcement de la communauté managériale

Lancée en septembre 2015, la *B-Community* s'inscrit dans une démarche collaborative et interactive. Elle est destinée à créer des liens et à faciliter les échanges entre les managers, à renforcer leurs compétences et à développer une culture managériale commune au Groupe quel que soit le pays, la marque ou la Direction dans lesquels ces managers sont en fonction. Elle permet également au Groupe de relayer efficacement sa vision et sa stratégie au sein des équipes.

La communauté vit à travers des actions multiples et très concrètes : séminaire managérial annuel du Groupe (« *1Team1Time* ») et de chaque marque, réseau social interne dédié, « *Yammer* », groupes de travail transverses, etc.

Une culture de management propre au Groupe

Fin 2014, B-CORE, un socle commun de valeurs managériales tournées vers la satisfaction des clients et la conduite des équipes a également été défini. Sur cette base, un programme de formation au leadership a été déployé à destination des leaders du Groupe (environ 200 managers). Ce programme inclut un socle commun, des approfondissements dédiés, du *phone-coaching*... En 2015/2016 ce programme a été élargi aux managers de managers, avec des modules dédiés, adaptés aux spécificités métiers (Pierre & Vacances, Center Parcs et siège).

5.2.2.2 La formation, une priorité au service des enjeux business

Pour répondre à l'évolution des attentes et des habitudes de consommation, et en particulier pour prendre en compte la place croissante du digital dans le parcours client, le programme de formation « Démarche de service » des équipes d'exploitation a été renforcé, notamment sur le volet « accueil des clients », de façon à assurer la qualité de service attendue.

L'outil « App@Work » a par ailleurs été déployé cette année dans tous les Domaines Center Parcs en Europe. Cette plateforme de formation et d'échanges en ligne est destinée à diffuser les standards de qualité auprès des équipes sur site. Elle permet notamment d'organiser des challenges pour renforcer la sensibilité des équipes à l'orientation clients. App@Work a remporté le prix « *Quality and Development Award* » en Belgique.

Pour la marque Pierre & Vacances, le programme Work@PV, dédié aux managers des sites, a été mis en place. Avec un module d'information sur les spécificités de chaque site et des formations dédiées aux pratiques et aux attentes de la marque en matière d'accueil clients et de vente additionnelle, il a facilité l'intégration des saisonniers au sein des équipes.

Depuis de nombreuses années, le Groupe a fait le choix de ne faire aucun compromis sur la santé et la sécurité de ses collaborateurs comme celles de ses clients. Dans ce cadre, des programmes de formation spécifique sur les enjeux de santé et sécurité se sont poursuivis durant l'exercice (en présentiel ou via e-learning) sur des thèmes tels que les habilitations électriques ou la conduite de motoneiges...

En dehors des formations techniques collectives ou individuelles dispensées chaque année pour assurer l'adaptation et le



Bien intégrer les saisonniers

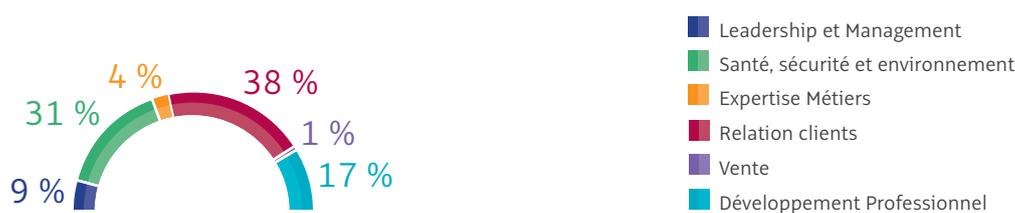
La saisonnalité de l'activité touristique nécessite de recourir à des contrats à durée déterminée et à des saisonniers, notamment pour les sites de la marque Pierre & Vacances. Pour les plus jeunes, ce passage au sein du Groupe constitue un tremplin vers la vie professionnelle. Pour d'autres il permet une professionnalisation dans les métiers du tourisme.

Le Groupe a développé des initiatives spécifiques pour cette population. Pour s'assurer de la bonne maîtrise des standards de qualité des marques, des formations métiers et des parcours d'intégration (comme Work@PV, pour Pierre & Vacances) lui sont dédiés. Ainsi, 56 % des collaborateurs ont reçu au moins une formation sur Pierre & Vacances en 2015/2016. Par ailleurs, en zone montagne, les hébergements étant rares et onéreux dans la plupart des stations, les logements sont inclus dans la plupart des contrats des saisonniers.

développement des collaborateurs à leurs missions, l'accent a été mis cette année sur :

- ◆ l'expertise métier, notamment pour intégrer les nouvelles compétences liées au digital et au *webmarketing* ;
- ◆ la vente, à destination des équipes support et en particulier des équipes du *call center*, afin d'atteindre nos objectifs de chiffre d'affaires.

Répartition des heures de formation par axe



Formation

	2014/2015 ⁽¹⁾	2015/2016
Nombre total d'heures de formation	84 696	88 906
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	13,2	13,1
Part des salariés formés	55 %	56 %
Part des femmes parmi les salariés formés	66 %	65 %
Budget formation	2 295 394 €	3 341 250 €

(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

5.2.2.3 Un processus d'entretien d'évaluation de la performance au service de la gestion des carrières

L'évaluation de la performance est un processus clé de la fonction managériale. Destinée à évaluer la performance de nos collaborateurs, leur potentiel, leurs forces et leurs points de développement, cette évaluation permet également d'approfondir les besoins individuels de chacun et de mettre en place les plans de formation adaptés. Il donne également l'occasion aux équipes RH

d'identifier les personnes clés (« Key People ») et les talents en coordination avec les Managers.

La formalisation de ce processus d'évaluation s'est poursuivie cette année avec le déploiement d'un format numérique, unique à tout le Groupe. 87 % des collaborateurs ont bénéficié en 2015/2016 d'un entretien, contre 95 % l'an passé.

5.2.2.4 La gestion spécifique des « Key People » pour préparer demain

Une politique de gestion des talents et des spécialistes clés a été initiée en 2014/2015, avec une première identification de « Key People » au sein du Groupe. Suivis de manière plus précise par les équipes de la DRH, ces « Key People » ont pu bénéficier de plans d'action individualisés, destinés à assurer à la fois leur développement et leur attachement au Groupe.

La structuration de cette démarche s'est poursuivie tout au long de l'exercice 2015/2016. Elle sera renforcée durant l'année 2016/2017 afin d'offrir des opportunités de carrière et de développement aux talents identifiés.

5.2.3 Être à l'écoute, communiquer et dialoguer

5.2.3.1 Mesurer et améliorer le bien-être et l'engagement des collaborateurs

Nous sommes convaincus que la satisfaction de nos clients passe par celle de nos collaborateurs. C'est pourquoi nous plaçons leur bien-être et leur engagement au cœur de notre politique. Dans cette optique, la DRH et les Managers veillent à améliorer le bien-être des collaborateurs, de façon à renforcer leur engagement au quotidien et à assurer un haut niveau de qualité de service.

Une enquête « Happy@Work » a été menée en 2014/2015 auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Elle a enregistré un taux de participation de 63 %, particulièrement élevé pour une première

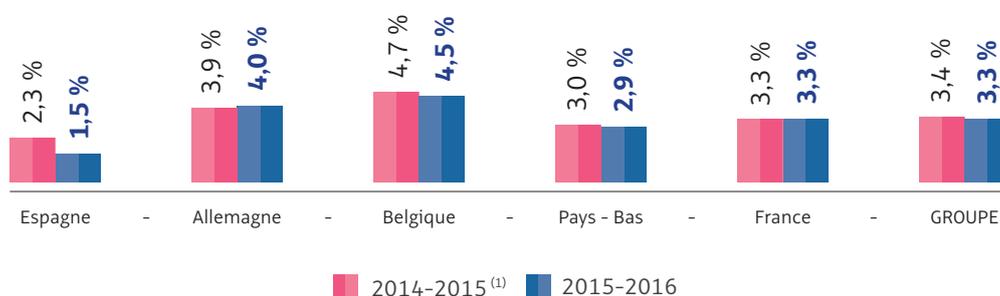
édition. Elle a révélé des points forts, comme le taux de satisfaction des collaborateurs (77,5 %) et leur fierté d'appartenance au Groupe (95 %). Pour répondre aux attentes exprimées dans le cadre de cette enquête, des plans d'action ciblés ont été définis et engagés au cours de l'exercice 2015/2016. Une nouvelle enquête « Happy@Work » sera lancée au début de l'année 2017 afin de mesurer l'impact des mesures prises et notamment des efforts déployés en matière de communication interne.

5.2.3.2 Lutte contre l'absentéisme : un axe stratégique pour le Groupe en 2015/2016

La mesure de l'absentéisme est un indicateur stratégique pour la gestion des ressources humaines. Le taux d'absentéisme s'est établi à 3,3 %, cette année, en légère baisse par rapport à l'année passée (3,4 % - recalculé selon la méthode retenue en 2015/2016 qui exclue les absences de longue durée).

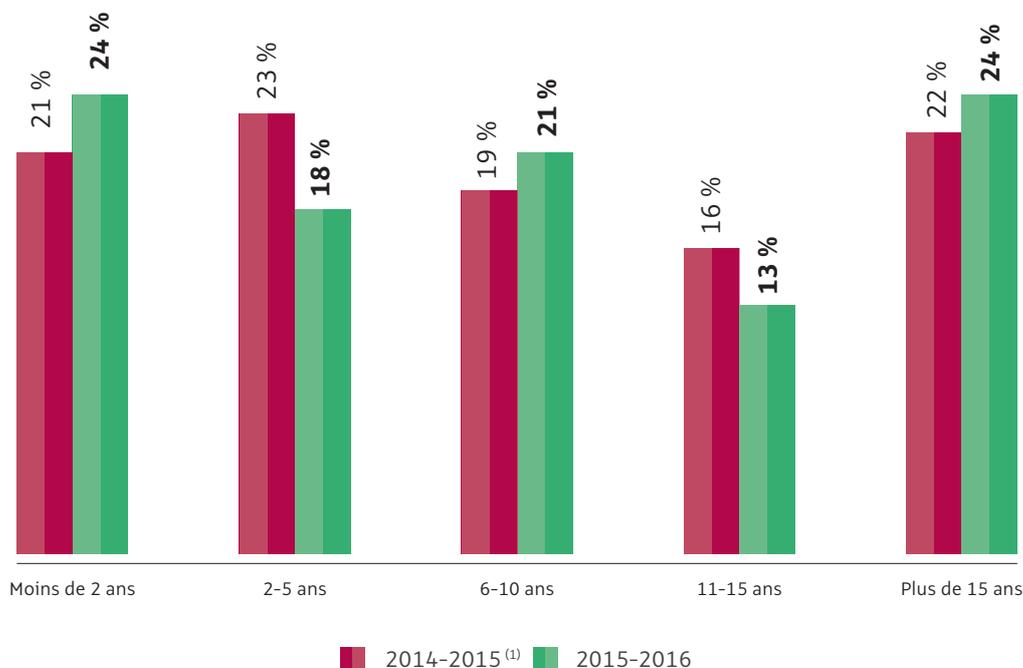
Une étude menée pendant l'année sur chaque site a permis de définir un processus d'accompagnement des collaborateurs, dans un état d'esprit bienveillant. Les causes structurelles des absences ont progressivement été identifiées afin de permettre une action efficace et sur le long terme.

Taux d'absentéisme



(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting (absences longue durée non comptabilisées).

Répartition des effectifs présents au 30 septembre par ancienneté



(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

5.2.3.3 La communication interne, un socle commun adapté à chaque pays et chaque marque

La répartition de nos sites sur 5 pays et leur dispersion géographique confèrent à la communication interne un rôle majeur. Celle-ci est en effet essentielle pour faire connaître la stratégie du Groupe au sein de chaque entité, marque, établissement, ou pays, pour impliquer les collaborateurs et pour créer du lien entre les équipes. Elle est également clé pour diffuser de manière homogène les process et standards du Groupe et fournir aux managers les outils nécessaires pour accompagner leurs équipes.

Le Groupe s'est doté d'un intranet, auquel s'ajoutent des sections par marque, ainsi que l'application App@Work pour Center Parcs et Work@PV pour Pierre & Vacances. Le développement de ces outils s'est poursuivi cette année avec toujours comme objectif d'offrir une

information homogène et accessible dans 4 langues, en relayant les axes stratégiques du Groupe, en partageant les actualités de chaque marque et pays, et en diffusant à l'ensemble des collaborateurs les grands axes de la politique RH. Les dispositifs de mobilité internes, de rémunération, d'évaluation, l'avancée du plan d'action Happy@Work sont ainsi accessibles à tous et peuvent être relayés par les managers auprès de leurs équipes.

Après le succès des *road-shows* lancés en 2014/2015, deux rencontres ont également été organisées cette année entre les Directeurs de chaque marque – Pierre & Vacances et de Center Parcs – et les équipes sur site. Au total, plus de 3 310 collaborateurs de terrain ont participé à ces rencontres.

5.2.3.4 Développer la culture RSE en interne

La sensibilisation des collaborateurs aux enjeux du développement durable est clé pour assurer leur implication au quotidien. C'est également une exigence impérative des éco-labels et certifications environnementales dans lesquels nos marques sont engagées. Des initiatives sont donc déployées pour développer et renforcer la culture RSE des équipes.

A Center Parcs, tous les collaborateurs sont informés et formés aux procédures environnementales à mettre en place sur leur domaine (*via*, par exemple les questionnaires hygiène/sécurité/environnement envoyés régulièrement). Chez Pierre & Vacances, l'ensemble des

collaborateurs des sites labellisés Clef Verte sont sensibilisés aux enjeux environnementaux de leur site et aux bons gestes à adopter.

Deux facteurs, l'effort entrepris depuis plusieurs années pour déployer en interne une culture RSE (événements spéciaux, formation, notes aux COMEX...) et l'ancienneté des collaborateurs (plus d'un tiers des salariés sont présents dans le Groupe depuis 11 ans ou plus) ont permis de développer la sensibilité des équipes aux sujets RSE. Cette maturité a rendu possible la formalisation d'engagements développement durable propres à chaque marque. Elle constituera un levier précieux pour atteindre les objectifs fixés.

5.2.3.5 Relations sociales et accords collectifs

Le Groupe respecte la liberté d'association et le droit de négociation collective des pays où il est implanté. Environ 554 réunions avec les représentants du personnel se sont tenues à travers le Groupe au cours de l'exercice 2015/2016. Le Groupe a à cœur de faire vivre un dialogue social constructif, gage d'une véritable qualité de relations sociales. Les représentants du personnel sont régulièrement informés, consultés et associés aux principales décisions prises.

Le Groupe collabore avec les représentants du personnel dans chacun des pays européens où il est présent et respecte le droit du

travail national. Un Comité d'Entreprise Européen (CEE), où siègent des représentants de chaque pays se réunit au moins deux fois par an.

Enfin, le Groupe se conforme aux normes de l'Organisation internationale du travail (OIT) en matière d'emploi. Le Groupe opère à plus de 99 % dans l'Union européenne, où les règles sociales sont bien développées au travers de systèmes démocratiques et parlementaires.

Liste des accords en vigueur

Accords	Périmètre	Année de signature	Durée de validité
Plan d'action sur la GPIEC ⁽¹⁾	UES Supports et S.I.T.I ⁽²⁾	2014	3 ans
Télétravail	UES Supports et PVCI	2008	Indéterminée
Égalité professionnelle Femme/Homme	France hors S.I.T.I et Les Senioriales	2013	Indéterminée
Handicap	France	2015	3 ans
Participation	France	2012	Indéterminée
Organisation et aménagement du temps de travail	France	2015	Indéterminée
Accords Mutuelle et Prévoyance	PVCI -UES SUPPORT-UES TOURISME	2016	Indéterminée
PV accord pour les NAO	PVCI -UES SUPPORT-UES TOURISME	2016	Annuel
Intéressement Guadeloupe	SET Pierre & Vacances Guadeloupe	2016	3 ans
Accord de méthode sur les risques psychosociaux	UES Tourisme	2010	Indéterminée
Vote électronique	UES Tourisme et PVCI	2015	Indéterminée
Plan d'action sur la pénibilité au travail	Pierre & Vacances France	2012	3 ans
Convention Collective de Travail concernant le secteur du tourisme	Salariés animation Pays-Bas	2015	2 ans
Accord collectif sur l'organisation et la structure des partenaires sociaux (syndicats et représentants du personnel)	Belgique	2015	4 ans
Accord sur le contrôle RH-Rodibus	Pays-Bas	2013	3 ans
Mercer CZ Assurance Santé	Pays-Bas	2009	1 an (renouvelé chaque année)
Mutuelle Aegon WIA ⁽³⁾	Pays-Bas	2009	1 an (renouvelé chaque année)
Régime de retraite	Pays-Bas	2015	3 ans
Chèques repas électroniques	Belgique	2013	Indéterminée
Chômage temporaire	Belgique	2012	Indéterminée

(1) GPIEC : Gestion Prévisionnelle Intergénérationnelle des Emplois et des Compétences

(2) SITI : Société d'Investissement Touristique et Immobilier

(3) WIA : Loi relative au travail et au revenu social selon la capacité de travail

5.2.4 Assurer un environnement de travail sécurisé

La sécurité de nos collaborateurs et celle de nos clients sont étroitement liées. Cet enjeu, majeur pour le Groupe, est piloté par les départements des Risques Opérationnels et des Ressources Humaines.

Sur le périmètre Pierre & Vacances France

Une réorganisation du service Prévention et Sécurité a été engagée depuis 2013 et un Responsable Risques Opérationnels Prévention & Sécurité France a été nommé. Celui-ci est relayé sur le terrain par des correspondants régionaux qui s'assurent de la bonne mise en place des procédures définies au niveau de la marque. Chaque site des marques Pierre & Vacances et Maeva a ainsi pour interlocuteur unique un référent sécurité régional, sur l'ensemble des domaines de risques identifiés : légionnelle, piscines privées et publiques, santé et sécurité au travail, sécurité incendie, sûreté, activités de loisirs, gestion de crise. En outre, des audits sont systématiquement déployés sur les résidences et les formations associées mises en place.

Sur l'exercice 2015/2016, un nouvel outil d'analyse et de prévention des risques, hébergé sur un logiciel informatique dédié, a été déployé sur l'ensemble des sites. Il permet de réaliser une analyse des risques pour chaque site et d'établir son « Document Unique des Risques ».

Comme chaque année, des formations à la prévention des risques et à la sécurité ont été dispensées à l'ensemble des Directeurs de régions, des Directeurs de zone, des Directeurs de sites, et des Responsables techniques. Les risques liés à la légionnelle ont fait l'objet d'un *e-learning* spécifique avant chaque saison.

Par ailleurs, conformément à la législation, un Agenda d'Accessibilité Programmée a été mis en place pour l'ensemble des résidences Pierre & Vacances en France. Une enveloppe budgétaire de 6 millions d'euros a été programmée et un plan de déploiement des travaux établi jusqu'en 2021.

Sur le périmètre Center Parcs Europe

Depuis l'exercice 2014/2015 le département des Risques opérationnels a évolué d'une organisation centralisée vers une organisation pays, avec la nomination d'un « *risk manager* » pour chaque pays. Cette organisation permet de mieux suivre les besoins et l'évolution des lois et réglementations locales et fournit un interlocuteur national aux équipes opérationnelles de chaque pays.

Le processus de management des risques opérationnels est fondé sur la norme ISO 14001. Il met l'accent non seulement sur le risque environnemental, mais aussi sur 8 autres domaines de risques, liés aux spécificités de la marque : la sécurité incendie, l'hygiène en matière d'eau potable, l'hygiène alimentaire, la sécurité des activités à risque pour les clients, la prévention en matière de sécurité et d'hygiène des piscines, la sécurité et santé des collaborateurs, la sûreté et la prévention de la légionnelle.

Deux éléments majeurs ont confirmé la bonne maîtrise des risques au sein de Center Parcs cette année. L'assureur de Center Parcs a procédé à une visite de contrôle sur 30 % des sites et attribué les mentions « bonne » et « supérieure » au système de gestion des risques. Par ailleurs, un nouveau site (Center Parcs Domaine du Bois aux Daims) a passé avec succès la visite d'audit ISO 14001.

Sécurité au travail

	2014/2015 ⁽¹⁾	2015/2016
Taux de fréquence des accidents du travail	23,9	26,4
Taux de gravité des accidents	0,54	0,67

(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

5.2.5 Diversité et équité

5.2.5.1 Une politique de rémunération transparente et équitable

La rémunération et les avantages sociaux sont des leviers d'amélioration de la performance. Poursuivant l'effort de mise en cohérence et d'optimisation entamé au cours des deux exercices précédents, la mesure des rémunérations est réalisée au regard des performances des collaborateurs et fait l'objet d'une validation préalable du service Rémunération et Avantages Sociaux. Ceci

permet de proposer des niveaux de rémunération en lien avec le marché, les performances et le potentiel de nos collaborateurs. Par ailleurs, la part variable des rémunérations est définie pour l'année en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

Les charges de personnel s'élevaient à 324 162 000 euros au titre de l'exercice 2015/2016 (détail et évolution en page 135).

5.2.5.2 Diversité et égalité au travail

La diversité de nos collaborateurs est pour nous un atout et une richesse. Elle fait écho à la diversité des clients que nous accueillons sur nos sites.

Égalité professionnelle hommes/femmes

La proportion des femmes au sein des effectifs est de 67 % et 51 % des managers sont des femmes. Ce chiffre est resté stable ces dernières années. Les femmes représentent 65 % de l'ensemble des salariés formés, un chiffre en cohérence avec leur présence dans les effectifs du Groupe.

Pour formaliser son engagement dans la préservation de l'équité entre hommes et femmes, le Groupe a signé en février 2013 un accord sur l'égalité professionnelle sur le périmètre France.

Intégrer les personnes en situation de handicap

Le Groupe mène depuis 2005 des actions concrètes en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés et de leur maintien dans l'emploi. Un Accord Handicap a été renouvelé en 2015 pour trois ans.

Dans ce cadre, la Mission Handicap du Groupe met en place une politique volontaire basée sur l'action, l'information, la sensibilisation et des actions concrètes qui répondent aux problématiques des différentes entités. Cette année, ces actions ont notamment visé à sensibiliser les équipes support, et notamment les équipes Achats, aux spécificités des achats auprès du secteur protégé. Par ailleurs, le réseau de relais handicap (Responsable Ressources Humaines, CHSCT, membres de la commission handicap) mis en place l'an passé afin de mieux déployer la politique sur les sites a poursuivi ses actions.

Cette année, l'objectif de 10 emplois en CDI a été dépassé, portant à 170 le nombre de travailleurs handicapés présents sur le périmètre Pierre & Vacances France, et à 3,4 % la proportion de travailleurs handicapés sur le périmètre (contre respectivement 178 et 3,7 % l'an passé).

Cette démarche dépasse à présent le cadre français. Center Parcs met en place des actions pour intégrer les personnes handicapées, et a été récompensé par le label PSO remis aux entreprises néerlandaises les plus investies dans l'intégration des personnes éloignées du monde du travail.

Emploi de travailleurs handicapés

	2014/2015 ⁽¹⁾	2015/2016
Proportion des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés	3,7 %	3,4 %
Nombre de travailleurs handicapés présents au cours de l'année	178	170
Nombre de salariés reconnus travailleurs handicapés recrutés au cours de l'année	40	29
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des travailleurs handicapés	3	3

(1) Données corrigées sur 2014/2015 sur le périmètre France sans Adagio et en suivant le nouveau protocole de reporting.

5.3 Notre responsabilité environnementale

5.3.1 Le management environnemental de nos sites en exploitation

5.3.1.1 De nouveaux outils pour les sites

PEGASE, un nouveau portail au service des équipes sur site

Des outils ont été développés pour permettre aux équipes d'exploitation de mieux assurer la maintenance des équipements, le suivi et le pilotage des consommations d'énergie et d'eau, et les interventions clients.

Une nouvelle version de l'outil de suivi des consommations d'eau et d'énergie, ICARE, a vu son développement terminé cette année. Plus dynamique, elle informe au jour le jour sur les consommations des sites et génère des indicateurs pour fiabiliser, optimiser le suivi et repérer les écarts anormaux, ce qui facilite l'analyse pour les équipes d'exploitation, les responsables régionaux et l'équipe support stratégique. Opérationnel depuis septembre 2016 pour les résidences Pierre & Vacances et Maeva, la nouvelle version d'ICARE sera adaptée aux besoins des sites Center Parcs et Sunparks. Le suivi des données de consommations des sites et la consolidation des données 2015/2016 ont été réalisés sur la version précédente d'Icare.

Un nouvel outil FMS (*Facility Management System*) a également vu le jour cette année. Commun à tous les sites et accessible sur tablette et smartphone, il vise à optimiser le délai de traitement des demandes d'intervention client pendant le séjour, à faciliter la gestion des plannings des équipes ménage et des équipes techniques, à améliorer l'entretien des équipements et bâtiments et enfin à constituer une base de données fiable sur les équipements de nos sites. Il contribue ainsi directement à la bonne performance

des sites en matière de consommation d'énergie et d'eau et de satisfaction des clients.

Ces deux nouveaux outils sont accessibles *via* un portail unique, PEGASE, dont BEST constitue le troisième volet.

BEST 2 : développement en cours

Depuis 2011, le pilotage de la performance des sites en matière de développement durable est réalisé grâce à un questionnaire d'auto-évaluation, BEST, envoyé une fois par an aux Directeurs de site. Un chantier a été initié en 2015 pour refondre ce dispositif afin de l'adapter davantage aux spécificités de chaque marque et des labels ou certifications environnementales déployées sur les sites. L'objectif est également de rendre l'outil plus dynamique et faciliter ainsi son utilisation par les équipes des sites.

Cette nouvelle version de BEST hébergée sur un logiciel dédié, sera associée aux outils FMS et ICARE. Ainsi, les données de consommation d'eau et d'énergie seront remontées d'ICARE, ce qui fournira aux Directeurs de site des indicateurs de pilotage quantitatifs complémentaires. La mise en place de BEST sera effectuée en collaboration avec l'équipe qualité qui mène actuellement une politique de « standardisation » des prestations, de la décoration, etc. Le volet environnemental sera déployé lors du lancement de l'outil en 2017, puis le volet sociétal complètera l'outil les années suivantes.

Enfin, en ce qui concerne Center Parcs, un travail est actuellement mené avec les équipes en charge de la norme ISO 14001 sur site pour adapter BEST aux procédures et documents exigés par la certification.

5.3.1.2 Les éco-labels et les certifications environnementales

Le Groupe est engagé dans la certification ISO 14001 des domaines Center Parcs depuis 1999 et depuis 2010 dans la labellisation Clef Verte de certaines résidences Pierre & Vacances et Maeva. À ce jour, 36 % du parc touristique est doté d'une certification environnementale ou d'un éco-label (contre 33 % en 2014/2015 – sur la base des sites Pierre & Vacances et Center Parcs, les Aparthotels Adagio n'étant plus inclus dans le périmètre de *reporting* depuis 2015/2016).

Le label Clef Verte – Pierre & Vacances et Maeva

Le label Clef Verte a été renouvelé pour 2016 sur l'ensemble des sites déjà labellisés et 5 sites supplémentaires l'ont obtenu, ce qui porte à 47 le nombre de sites Pierre & Vacances labellisés. Par ailleurs, 3 nouvelles résidences Pierre & Vacances premium ont été auditées par les équipes Clef Verte en 2016 et obtiendront leur labellisation en 2017. L'objectif de 100 % des sites Pierre & Vacances premium situés en France métropolitaine labellisés d'ici 2018 est maintenu, avec 54 % des sites premium en 2015/2016 (contre 45 % en 2014/2015). Avec la définition du *Natural Plan* cette année, il a été

décidé de ne pas poursuivre la labellisation des sites Center Parcs. Par ailleurs, la quasi-totalité des résidences portant le label Clef Verte a été reconnue « EcoLeader » ou « Ecopartner » par le programme international Green TripAdvisor.

ISO 14001 – Center Parcs

Center Parcs a relancé cette année son engagement environnemental et social avec le programme *Naturall*. La bonne mise en œuvre de *Naturall* s'appuie sur le système de management certifié ISO 14001. Avec l'audit réussi du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims en France, la totalité des 20 domaines européens est désormais certifiée.

Par ailleurs, le chantier entamé cette année avec les équipes opérationnelles pour intégrer les nouvelles exigences de la norme (ISO 14001 : 2015) se poursuivra l'an prochain.

Enfin, pour aller plus loin dans la prise en compte des sujets environnementaux et en particulier dans la gestion des énergies sur les différents domaines, les équipes de Center Parcs ont décidé de s'engager de manière volontaire dans la certification ISO 50001. Les processus de ce système de management de l'énergie seront intégrés à ceux d'ISO 14001 dans un manuel unique, ce qui facilitera leur déploiement par les équipes sur site.



Naturall, le programme de Center Parcs

« En tant que leader européen du tourisme de proximité, nous devons d'être à la pointe et d'agir en faveur du développement durable dans notre secteur, en offrant des solutions en réponse aux aspirations de nos hôtes et aux attentes de nos partenaires et actionnaires. C'est l'enjeu de notre *Naturall* Plan. Nous soucier de TOUS (« ALL ») : nos hôtes, nos employés, nos partenaires locaux actuels et à venir. Et, prendre soin de la NATURE : protéger les espaces naturels où nous sommes installés, faire de la nature une expérience unique de partage, un espace de jeu et une source d'émotions pour nos clients. » Extrait de la politique *Naturall*

Nos objectifs environnementaux pour 2020 :

- ◆ contribuer à l'atténuation du changement climatique en réduisant notre consommation d'énergie de 20 % par rapport à 2010 ;
- ◆ réduire notre consommation d'eau de 20 % par rapport à 2010 ;
- ◆ atteindre 50 % de nos déchets triés ;
- ◆ protéger et enrichir le capital naturel de nos sites.

5.3.2 Une utilisation durable des ressources en eau et en énergie

Afin d'affiner le pilotage des consommations d'eau et d'énergie sur le périmètre Pierre & Vacances, le Groupe consolide les consommations d'eau et d'énergie dont il est directement responsable (c'est-à-dire celles qui sont à la charge des copropriétaires sous contrat de gestion avec le Groupe). Les volumes

reportés dans le tableau ci-contre intègrent donc les quotes-parts détenues par le Groupe pour chaque site. Par ailleurs, un ratio d'analyse des consommations à la nuitée d'hébergement occupé a été cette année calculé, afin de suivre au plus près les modes d'occupation de nos résidences.

5.3.2.1 Piloter la consommation des sites

Pour les sites Pierre & Vacances Europe

Au siège, une équipe Support Stratégique assure un suivi des consommations d'eau et d'énergie des sites, réalise les rapprochements budgétaires et analyse les écarts. Elle épaula par ailleurs les responsables régionaux de maintenance en établissant des bilans et des alertes en cas de variations anormales non justifiées. Sur site, les responsables techniques sont en charge du relevé des compteurs, et assurent un suivi des consommations, avec leur référent régional. Depuis l'exercice 2015/2016, les données de consommation sont analysées au vu de la pluviométrie et des températures.

Pour les sites Pierre & Vacances Europe

Sur les sites Pierre & Vacances en France et en Espagne on constate une baisse des consommations totales d'énergie sur la période (- 5,3 %) alors que le nombre de nuitées vendues a augmenté de 10 % sur le périmètre (avec une forte augmentation en Espagne où quatre nouveaux sites ont ouvert pendant l'année). Cette baisse des consommations est en premier lieu à attribuer aux températures douces de l'hiver dernier qui ont entraîné une baisse de la

consommation due au chauffage sur l'ensemble des sites. Le deuxième facteur important est lié à la perte de stock d'appartements en gestion par Pierre & Vacances (- 2,5 % sur le périmètre). Dernier facteur enfin pour expliquer ce résultat : une campagne de sensibilisation des équipes sur sites par les équipes du support stratégique a notamment permis de rappeler certaines procédures d'économie d'énergie.

Cette baisse des volumes combinée à la hausse de l'occupation induit une baisse significative (- 13 %) des ratios de consommation par nuitée d'hébergement occupé.

On constate une baisse des consommations d'eau, en volume total (- 6 %) ou en volume par nuitée d'hébergement vendus (- 15 %), due en partie à la hausse des nuitées vendues et aux efforts de sensibilisation menés auprès du personnel. Par ailleurs, des fuites importantes ont été détectées et réparées ce qui a permis de réduire de façon significative les consommations sur certains sites comme à Lacanau ou sur le Village du Rouret. De plus, une vaste campagne d'équipements de la robinetterie en accessoires hydro-économiques (mousseurs, douchettes) a contribué à la réduction des consommations d'eau dans les appartements, sans affecter le confort pour les clients (voir encadré).



Équipements économes et énergie verte pour les résidences Pierre & Vacances

- ◆ Équipements hydro-économes : l'installation de mousseurs et de douchettes sur les sites non encore équipés a permis de réduire significativement les consommations d'eau dans les appartements. Cela a engendré une baisse des consommations totales de 6 % soit plus de 10 000 m³ d'eau économisés, pour les résidences équipées pendant l'année.
- ◆ Catalogue ampoules économes : les équipes achats ont, en lien avec les équipes du support stratégique, intégralement refondu le catalogue d'ampoules pour les résidences Pierre & Vacances afin d'en éliminer les plus consommatrices en énergie notamment les halogènes. Au minimum 65 % des modèles seront éligibles aux certificats d'économie d'énergie grâce à leur haute performance énergétique.

Pour Center Parcs et Sunparks

Le *Naturall* Plan fixe des objectifs précis en matière de consommation d'eau et d'énergie : une réduction de 20 % de la consommation d'énergie des parcs et de 20 % de la consommation d'eau d'ici 2020 (sur la base des consommations par nuitée ⁽¹⁴⁾ – base année 2010).

Ces objectifs, qui sont échelonnés sur les années à venir, figurent dans le programme environnemental de chaque domaine et sont intégrés à la certification ISO 14001.

Le suivi des consommations est effectué quotidiennement par l'équipe technique de chaque parc, et les données mensuelles sont vérifiées par un expert interne qui assure le suivi des consommations pour l'ensemble des parcs, effectue les analyses et

réalise les consolidations et le suivi des objectifs sur l'ensemble des sites en Europe. En fonction des performances observées, il propose des plans d'action et des plans d'investissement visant l'amélioration continue de la performance des sites.

Sur l'année 2015/2016, on note une augmentation de 5,2 % du volume total de consommation d'électricité et de 3,3 % du volume total de gaz consommé, liée à la mise en exploitation à partir de juillet 2015 du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims en France et qui compte pour la première fois sur une année fiscale complète. Le ratio de consommation totale d'énergie par nuitée d'hébergement occupé à quant à lui baissé très légèrement de 0,3 %.

Des investissements majeurs, visant à améliorer la performance énergétique des installations, ont été menés cette année. Des hottes de cuisine fonctionnant sur le « *run on demand* » (mise en route et intensité adaptées aux besoins) ont été installées dans 3 Center Parcs cette année. La campagne d'équipement des 10 parcs européens concernés est ainsi finalisée. Un nouveau système d'aération a été implanté sur le site de Kempervenen. Par ailleurs, la mise en place d'un équipement de co-génération sur le Center Parcs allemand de Sauerland, permettant d'allier production d'électricité et de chaleur, a induit une augmentation des consommations de gaz de 20 % sur ce site mais permis une diminution de 50 % des consommations d'électricité et une baisse de 13 % des émissions de carbone.

Si l'objectif de baisse de 2 points fixés cette année sur les domaines Center Parcs en matière de consommation d'énergie n'a été que partiellement réalisé, le déploiement de la certification ISO50001 devrait permettre d'obtenir les baisses escomptées dans les prochaines années. En effet, afin de répondre aux exigences de la directive européenne sur l'efficacité énergétique 2012/27/EU, des audits de performance énergétique (fondés sur le EN 16247-1) ont été réalisés cette année et donneront lieu à des plans d'action plus fins qui seront des leviers pour atteindre les objectifs *Naturall*.

(14) Une nuitée : une nuit passée par un client sur un parc.

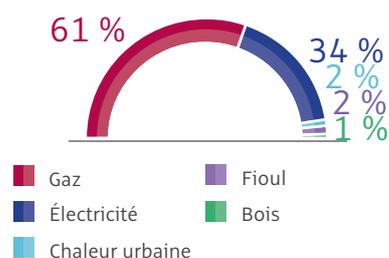
Tableau des consommations d'eau et d'énergie

	Center Parcs Europe	Pierre & Vacances Europe	Groupe ⁽¹⁾	Center Parcs Europe	Pierre & Vacances Europe	Groupe
Volume total d'eau et d'énergie consommées par les sites gérés par le Groupe						
	2014/2015			2015/2016		
Nombre de sites inclus dans le périmètre :	24	163	187	24	164	188
TOTAL EAU (m³)	3 161 145	1 984 065	5 145 210	3 324 082	1 856 801	5 180 883
Volume d'eau (m ³)/nuitée ⁽²⁾	0,83	0,68	0,76	0,83	0,58	0,72
TOTAL ÉNERGIES (MWh)	623 925	156 549	780 475	651 438	148 305	799 743
Volume d'énergie (kWh)/nuitée ⁽²⁾	164,05	53	116	163,61	46	111
Électricité (MWh)	145 623	120 848	266 471	153 175	116 713	269 888
Gaz (MWh)	460 769	11 147	471 915	479 511	8 634	488 144
Chaufferie bois (MWh)	12 623	0	12 623	12 757	0	12 757
Fioul (MWh)	4 910	9 423	14 334	5 995	9 003	14 998
Chaleur urbaine (MWh)	0	15 131	15 131	0	13 955	13 955

(1) Suite à la sortie des Aparahotels Adagio du périmètre de reporting du Groupe PVCP, les données 2014/2015 ont été recalculées afin d'établir un périmètre comparable avec 2015/2016.

(2) Nuitée : un hébergement loué pour 1 nuit quel que soit le nombre d'occupants.

Répartition du volume d'énergie gérée par le Groupe par type d'énergie



Recourir davantage aux énergies renouvelables

Dans le cadre du développement de nouveaux projets, l'installation d'équipements d'énergies renouvelables est systématiquement considérée. Au Domaine du Bois aux Daims, ouvert fin juin 2015 dans la Vienne, par exemple, les ombrières du parking principal sont couvertes de panneaux photovoltaïques d'une capacité de production de 400 MWh/an. Sur les sites en exploitation, le principal frein au développement des énergies renouvelables est lié au fait que le Groupe n'est pas propriétaire des bâtiments.

En revanche, le Groupe a une démarche volontaire d'approvisionnement en électricité d'origine renouvelable à hauteur de 100 % pour les Center Parcs et Sunparks situés aux Pays-Bas et en Belgique, et de 38 % pour les Center Parcs et Sunparks situés en Allemagne. Pour les résidences Pierre & Vacances, un plan d'approvisionnement en énergie verte a également été lancé. Des contrats d'approvisionnement 100 % vert ont été souscrits, et prendront effet en janvier 2017 pour 88 % des besoins d'électricité des résidences Pierre & Vacances France.



Un effort pour un approvisionnement en énergie renouvelable

Au niveau Groupe, la part des énergies renouvelables est de 12 % des énergies consommées, et de 28 % de l'électricité consommée. Sur le périmètre Center Parcs Europe, la part de l'électricité d'origine renouvelable atteint 50 % de l'électricité consommée par les Domaines.

Étudier la question du stress hydrique

Un travail sur l'identification des risques liés à l'eau a été réalisé en 2014. Une cartographie réalisée à l'aide de l'outil Aqueduct de l'Institut des ressources mondiales (WRI) a permis de localiser les zones sensibles. Elle a permis d'identifier les sites gérés par le Groupe situés dans les zones les plus vulnérables en termes de quantité (le niveau de vulnérabilité est mesuré sur une échelle de 1 à 5). Un site est situé dans une zone de vulnérabilité de niveau 5

et 16 dans des zones de niveau 4. Par ailleurs, si l'on considère uniquement le stress hydrique, 14 sites sont situés dans des zones de niveau 5. Des mesures de préservation de l'eau ont été généralisées sur l'ensemble des sites Pierre & Vacances, par exemple avec l'installation d'économiseurs d'eau sur l'ensemble des robinetteries sur les résidences en France, et l'arrosage raisonné en fonction de la pluviométrie. Enfin, les directives des préfectures ou des instances locales (interdiction d'arrosage des espaces verts...) sont bien entendu suivies par les résidences concernées.

5.3.3 Une gestion responsable des déchets

Pour les sites Pierre & Vacances Europe

L'enlèvement des déchets non dangereux est assuré par les services des collectivités qui ne réalisent pas de pesée au moment du vidage des bacs. Les volumes de déchets produits ne peuvent donc être fournis. Cependant, des actions sont menées pour favoriser le tri. Certains sites, dont la taille des cuisines le permet sont équipés de poubelles double-tri. De plus tous les sites sont dotés de conteneurs de tri spécifiques, en accord avec les codes de tri des collectivités. Les équipes d'exploitation sont par ailleurs en relation avec les services municipaux pour s'assurer que les services et équipements sont en place, notamment pendant les hautes saisons. Des sites pilotes seront identifiés pour estimer les volumes de déchets générés sur les résidences.

Pour Center Parcs et Sunparks

Conscient que le tri des déchets est au cœur de l'économie circulaire, le Groupe a pris des engagements en matière de tri et de valorisation des déchets sur les entités Center Parcs (un suivi précis des volumes de déchets étant réalisé par les prestataires gérant les déchets). La politique *Naturall* fixe ainsi un objectif précis en matière de gestion des déchets : atteindre 50 % de déchets triés sur l'ensemble du périmètre d'ici 2020. Cet objectif est échelonné sur les années à venir. Il figure dans le programme environnemental de chaque domaine et il est intégré à la certification ISO 14001.

	2013/2014	2014/2015	2015/2016
Nombre de sites	23	24	24
Total (en tonnes)	15 597	15 871	16 801
Taux de tri	28,50 %	27,29 %	28,00 %
Ratio volume de déchets produits par nuitée (kg/nuitée)	0,98	0,97	0,96

Répartition par type de déchets	2014/2015	2015/2016
Déchets industriels banals (DIB) non triés	72,71 %	72,00 %
Verre	5,41 %	5,81 %
Carton/papier	10,15 %	9,81 %
Déchets biodégradables	9,97 %	10,25 %
Autres déchets non dangereux triés	1,44 %	2,01 %
Déchets dangereux	0,33 %	0,12 %

Note : l'ensemble des déchets générés par l'exploitation des domaines Center parcs et Sunparks en Europe sont pris en compte (y compris les déchets de restauration). Les données 2014/2015 ont été modifiées (révision sur la répartition par type de déchets).

Le suivi de la production de déchets est assuré au niveau de chaque site et piloté par un expert au niveau Groupe. Le rôle de l'expert - en relation constante avec les sites Center Parcs - est de sensibiliser les équipes sur les sites, de faire le lien avec les différents prestataires de collecte des déchets et de proposer des solutions innovantes et ludiques pour améliorer la gestion des déchets. Il est par ailleurs garant de la réalisation des objectifs fixés pour la marque et du reporting des données.

Le pilotage de la production de déchets est rendu possible par les prestataires en charge de l'enlèvement des déchets qui fournissent

des *reportings* mensuels détaillés pour chaque domaine. Pour l'exercice 2015/2016, l'objectif était d'atteindre 30 % de déchets triés sur les Center Parcs en Europe. Cet objectif n'a pas pu être atteint notamment à cause des performances de sites situés en Belgique et aux Pays-Bas où le taux de tri est en diminution par rapport à l'exercice précédent (- 0,3 point en Belgique et - 1,2 point aux Pays-Bas). En revanche, en France le taux de déchets triés est en hausse significative (+ 3,7 points) et atteint 23,3 %. Les sites en Allemagne présentent toujours les taux de tri les plus élevés parmi les Center Parcs européens (41,9 %).

Sur l'exercice 2015/2016, la quantité de déchets produits par nuitée continue de baisser pour la troisième année consécutive pour atteindre 0,96 kg par client et par nuit. Cela est principalement dû à la sensibilisation des équipes sur la gestion de déchets dans les équipements centraux (Aqua-Mundo, commerces restaurants...).

Sur le périmètre France, le taux de valorisation des déchets (hors DEEE – déchets d'équipements électriques et électroniques et DEA – déchets d'éléments d'ameublement) a pu être calculé : le taux de valorisation matière est de 23 % et de 55,5 % pour la valorisation énergétique (contre 19,5 % et 57,9 % en 2014/2015).

Les objectifs fixés au niveau de la marque n'ayant pas été atteints en 2016, de nombreuses actions sont prévues pour les années à venir. Ainsi, les cottages rénovés seront pourvus de poubelles double ou triple pour chaque flux de déchet et un groupe de travail spécifique rassemblant des représentants de tous les domaines européens, sera organisé pour partager les bonnes pratiques et proposer des solutions innovantes.

Travailler avec les éco-organismes de chaque pays

Dans chaque pays, les DEEE sont pris en charge par les éco-organismes dédiés ou par les prestataires en charge de la collecte des déchets sur site (notamment en France et Allemagne), ce qui assure un traitement dans les filières spécialisées et une valorisation optimisée. Sur le périmètre Center Parcs Europe, Sunparks et Pierre & Vacances France, 63,53 tonnes de DEEE ont ainsi été collectées sur l'exercice 2015/2016.



Un test de tri ludique sur le Domaine du Bois aux Daims

Une expérience a été menée pendant 6 mois sur le Domaine du Bois aux Daims : deux poubelles ludiques permettaient aux clients de gagner des coupons en échange du dépôt de bouteilles, gobelets, canettes. L'objectif était de récolter des déchets de boisson et d'assurer leur valorisation par des filières spécifiques. L'expérience a permis de collecter et trier plus de 14 000 déchets, et a démontré l'intérêt des clients pour ce type de solution.

5.3.4 Limiter l'impact environnemental de nos nouveaux projets

Pour les projets d'envergure, plus que pour tout autre site, le Groupe se fixe des ambitions élevées en matière de conception et de construction. Elles sont cadrées par des référentiels externes (HQE – Haute Qualité Environnementale – ou la démarche *One Planet Living* pour le projet de Villages Nature Paris).

Villages Nature Paris : points sur les avancées du chantier en 2015/2016

Villages Nature Paris est une nouvelle destination touristique d'envergure européenne fruit d'une collaboration entre les groupes Euro Disney SCA et PVCP. Située à proximité de Paris, elle accueillera près de 500 000 personnes par an en 2017.

Villages Nature Paris a rejoint le réseau *One Planet Living* et définit des engagements ambitieux en matière de développement durable. Cette année a été marquée par la poursuite du chantier, en vue de l'ouverture du site en 2017. Au niveau des bâtiments, le clos et couvert de la Ferme, des cottages et collectifs sont désormais finalisés. La Charpente de l'Aqualagon sera quant à elle achevée d'ici la fin de l'année. Les infrastructures et aménagements extérieurs (les jardins filtrants, lacs d'agrément...) sont quasiment finalisés.

En matière de tri des déchets, 98 % de déchets ont été valorisés – en matière (88 %) et en énergie (10 %) – sur l'année, taux particulièrement élevés compte tenu de l'augmentation des effectifs sur le chantier cette année et de la production de déchets induits par l'arrivée des corps d'état technique pour les hébergements. Cette bonne performance est notamment due au choix de la préfabrication pour les hébergements, et par la sensibilisation

Par ailleurs, dans le cadre d'un changement de literie effectué lors du dernier exercice sur certaines résidences Pierre & Vacances, un partenariat a été noué avec Eco Solutions pour la collecte des matelas usagés : 46 tonnes de matelas ont ainsi pu être collectées et traitées dans les filières appropriées.

auprès des sociétés intervenant sur le chantier, et le suivi précis effectué par une personne dédiée.



Des jardins filtrants pour dépolluer les eaux

Les jardins filtrants sont une succession de bassins plantés qui ont été conçus pour dépolluer une partie des eaux de l'Aqualagon. Cette eau sera ensuite déversée dans le lac plutôt que d'être rejetée dans le réseau public vers la station d'épuration. Ces bassins sont harmonieusement intégrés dans l'aménagement des Jardins extraordinaires, l'un des 5 univers récréatifs de Villages Nature Paris. Un autre système de jardins filtrants développé sur 600 m² et alimenté par les eaux du lac permet également d'assurer une qualité des eaux de baignade irréprochable pour la baignade naturelle.

Center Parcs Vienne

Pendant l'année 2016, le Domaine du Bois aux Daims a reçu la certification « NF Haute Qualité Environnementale (HQETM) – Bâtiments tertiaires » pour les phases de programmation, conception et réalisation, avec, sur cette dernière phase, la mention la plus élevée : « Exceptionnel ». Cette certification concerne les cottages et les équipements centraux : le Dôme (où se trouvent la réception et les restaurants et boutiques du site), l'Aqua Mundo et la ferme pédagogique. Elle atteste de la qualité des mesures prises lors de la conception et de la construction du site pour réduire son empreinte environnementale.

Projets livrés en 2015/2016

	Marque	Nombre de logements	Certification obtenue ou en cours
Colmar - La petite Venise	Pierre & Vacances	96	BBC
Domaine du Bois aux Daims	Center Parcs	800	HQE + BBC

5.3.5 Lutter contre le changement climatique

Le transport de nos clients et de nos collaborateurs (ces derniers dans une proportion très restreinte), les achats (dont 90 % dus à l'alimentation) et les consommations d'énergie sont les trois premiers postes d'émissions de CO₂ induits par nos activités en phase d'exploitation. L'étude effectuée en 2015 sur Center Parcs en France a par ailleurs démontré que la phase de construction représente moins de 10 % des émissions de GES, la phase d'exploitation étant la plus impactante sur la durée de vie d'un parc.

Transports

Les émissions de CO₂ liées au transport sont un enjeu majeur pour le secteur du tourisme car elles contribuent fortement au dérèglement climatique. Le développement du tourisme de proximité est donc l'un des leviers pour réduire l'impact carbone des déplacements induits par les séjours des vacanciers, puisque la distance à parcourir est plus faible et les transports utilisés (train, voiture) moins carbonés (que l'avion par exemple). Au niveau du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, des mesures sont prises en ce sens : sur certaines destinations, et selon les saisons comme la montagne en hiver pour faciliter l'alternative à la voiture, des navettes vers les gares les plus proches sont proposées avec des partenaires. Par ailleurs, une information sur la manière de relier les sites par le train est proposée pour chacun d'eux, sur les sites web de chaque marque. On constate cependant que pour nos clients, en grande majorité des familles, la voiture reste le mode de transport plébiscité, car plus pratique et moins onéreux.

Achats

Concernant les achats alimentaires qui représentent la plus importante part des émissions de CO₂ liées aux achats, des réflexions sont en cours sur ces sujets. Le Groupe n'a cependant pas de levier d'action directe, la partie restauration étant sous-traitée sur l'ensemble des Center Parcs et des sites Pierre & Vacances proposant ce service.

Énergie

Toutes les actions menées pour maîtriser les consommations énergétiques et favoriser le recours aux énergies renouvelables permettent de réduire notre bilan carbone « énergie » global. Au niveau du Groupe, les émissions de carbone ont augmenté sur l'exercice 2015/2016 suite à l'ouverture du Domaine du Bois aux Daims. Toutefois les émissions de CO₂ par nuitées sont restées quasiment stables (+ 0,7 %). Pour Pierre & Vacances, les émissions totales ont diminué grâce aux différentes économies réalisées sur les consommations d'énergie (voir paragraphe précédent).

Bilan CO₂ des émissions (énergie)

Le tableau ci-dessous présente les émissions de CO₂ liées aux consommations d'énergies gérées par le Groupe.

Sur le périmètre Center Parcs, le volume total de CO₂ est en hausse de 2,5 % alors que la consommation d'énergie a progressé de 4,5 %. Cet écart s'explique par la politique engagée sur les différents sites pour privilégier des sources d'énergie moins génératrices de CO₂, comme à Sauerland en Allemagne, où une unité de cogénération a été implantée.

Sur le périmètre Pierre & Vacances, les émissions de CO₂ suivent la même tendance à la baisse que les consommations d'énergie. Enfin, pour l'ensemble du Groupe, les émissions de CO₂ par nuitée occupée ont diminué de près de 5 % en 2015/2016.

Tableaux des émissions de CO₂ liées aux consommations d'énergies gérées par le Groupe

Volume des émissions de CO ₂ liées à la consommation des énergies, gérées par le Groupe	Center Parcs Europe		Pierre & Vacances Europe		Groupe	
	2014/2015 ⁽¹⁾	2015/2016	2014/2015 ⁽¹⁾	2015/2016	2014/2015 ⁽¹⁾	2015/2016
Nombre de sites inclus dans le périmètre	24	24	163	164	187	188
Émissions de GES (en tonnes CO ₂ e)	160 925	164 953	21 864	20 644	182 789	185 597

Périmètre : identique à celui des volumes des énergies.

(1) Les données de l'exercice 2014/2015 ont été recalculées sur le périmètre de reporting 2015/2016 (en excluant les sites Aparthotels Adagio), et sur la base du bilan carbone V7.5

Le Bilan réglementaire des gaz à effet de serre (GES) portant sur les émissions directes et indirectes associées à l'énergie (Scope 1 et 2) a été réalisé pour l'année 2015/2016 sur l'ensemble des sites en gestion par le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs en France et en Europe. Il sera publié sur le site Internet du Groupe.



Des choix de construction pour optimiser le bilan carbone sur le Domaine du Bois aux Daims

Les initiatives prises en phases de conception et d'exploitation du Domaine du Bois aux Daims pour réduire la consommation d'énergie et d'eau du site et valoriser ses déchets ont permis d'alléger son empreinte carbone. Trois autres mesures y contribuent également fortement :

- ◆ le choix du bois pour l'ossature des cottages : sa transformation requiert moins d'énergie que la fabrication de matériaux comme le béton et, pendant toute sa durée de vie, il stocke le CO₂ absorbé par les arbres dont il provient. Ce choix a donc permis de réduire de 11 % les émissions de CO₂ liées à la construction des cottages par rapport à une construction en béton ;
- ◆ 2 500 m² de panneaux photovoltaïques ont été installés sur les ombrières du parking visiteurs : ils produisent environ 400 MWh/an, injectés sur le réseau national. La construction de bâtiments Basse consommation est aussi au cœur des préoccupations lors des développements. Ainsi, la meilleure isolation des cottages a permis de réduire de 56 % les consommations de chauffage par rapport aux anciennes générations de cottages ;
- ◆ les transports doux : les clients ne sont pas autorisés à utiliser leur voiture à l'intérieur du domaine. Sur le site, un service de location de vélos ou de voiturettes électriques leur est proposé. De même, tous les véhicules du personnel sont électriques.

5.3.6 Préserver le capital naturel de nos sites

Facteur de ressourcement, de bien-être et de divertissement, la nature est un des atouts majeurs de nos sites. Aussi, protéger et enrichir le capital naturel des Villages et Domaines est un des engagements du Groupe.

5.3.6.1 En phase de conception et de construction

Maintenir et développer la faune, la flore et les milieux naturels qui leur sont propices est un des engagements phares du projet Villages Nature Paris. Cette année, la mise en place des mesures compensatoires sur le site s'est poursuivie (restauration de mares et de fossés, préservation des lanières boisées, installation de clôtures anti-retour pour les amphibiens, lutte contre les espèces exotiques envahissantes, pose de nichoirs, etc). Le suivi de l'évolution de la biodiversité est assuré par un référent, en support du Responsable Chantier Vert, et ses observations réalisées à ce jour sont positives : tendance au maintien des espèces (y compris les espèces protégées) sur le site et à la colonisation des espaces verts par la biodiversité ordinaire. Des actions ont également été menées en dehors du site. Les travaux de restauration des habitats naturels dans les bois de

compensation ont tous débuté et certains sont achevés, le corridor écologique réalisé dans le sud du site est achevé également ainsi que le réseau de mares extérieures (4 000 m²).

Le Center Parcs en développement en Allemagne à Allgäu (Baden-Württemberg) est situé sur une ancienne base militaire réhabilitée, au cœur d'un corridor vert, et proche d'une zone Natura 2000. De nombreuses mesures ont été prises, sur le site et en dehors, pour minimiser les impacts sur l'environnement et favoriser le développement de la biodiversité : reprise des voiries, minimisation du défrichage autour des cottages, réhabilitation de cours d'eau et création d'habitats pour certaines espèces cibles (fourmis, chauves-souris...).

5.3.6.2 En phase d'exploitation

Des pratiques de gestion visant à préserver la biodiversité des sites, tout en assurant le confort attendu par nos clients sont mises en place par les équipes d'exploitation : fauches précoces et tardives en fonction des espaces, réduction au maximum des amendements, zéro traitements phytosanitaires pour l'entretien des espaces extérieurs, désherbage à la main dès que cela est possible...

Zoom sur le Center Parcs en Vienne : gestion écologique et suivi de la biodiversité

La préservation de la biodiversité et la valorisation auprès des clients est un des engagements du Naturall plan de Center Parcs. Le Domaine du Bois aux Daims en est une bonne illustration.

De nombreuses mesures ont été prises pour préserver la biodiversité sur le Domaine pendant la phase de construction, notamment à destination des espèces protégées identifiées sur le site (ex. création de 18 mares, d'une zone sanctuaire) ou de la biodiversité ordinaire (ex. pose de nichoirs...). Un plan de gestion écologique et sylvicole a également été établi pour encadrer les travaux d'entretien des espaces naturels sur le long terme, à destination des équipes exploitation.



Un suivi scientifique de la biodiversité du site avec des associations locales au Domaine du Bois aux Daims

Center Parcs s'est engagé à suivre l'évolution de la biodiversité du site sur le long terme afin de s'assurer de l'efficacité des mesures prises. C'est à la Ligue de protection des oiseaux (LPO) Vienne et à Vienne Nature que Center Parcs a confié cette mission. Ces deux associations avaient déjà été impliquées dans la phase de conception, en travaillant notamment avec les architectes sur l'introduction de nichoirs dans les bâtiments, et la définition de mesures en faveur de la biodiversité. L'observatoire de la biodiversité monté dès la phase de chantier par les deux associations a pour but de garantir la qualité et la transparence du suivi des mesures. Les relevés sont réalisés par des experts spécialisés par espèces qui suivent des protocoles de comptage reproductibles d'une année à l'autre. Selon le type de faune ou de flore, ils auront lieu tous les ans ou tous les deux ans durant les premières années et tous les cinq ans par la suite.

5

Les premières observations de l'évolution de la biodiversité

Le suivi concerne non seulement les trois espèces les plus sensibles – engoulevent d'Europe, triton crêté et damier de la Succise –, mais également la biodiversité plus commune : autres oiseaux, amphibiens et papillons de jour, reptiles, chauve-souris, mammifères terrestres, habitats naturels, flore...

Il faudra plusieurs années de suivi pour tirer des conclusions fermes sur l'évolution de la population des espèces sur le Domaine. À titre d'exemple pour l'engoulevent d'Europe, les relevés ont commencé dès 2014 et, pour l'instant, sont assez positifs (globalement les effectifs présents sur le site sont plus importants que lors de l'état initial de 2011).

5.4 Notre responsabilité sociétale

5.4.1 Être un acteur et un partenaire de long terme des territoires

5.4.1.1 Développer nos projets en partenariat avec les acteurs locaux

Une volonté d'ancrage local

Le Groupe a pour ambition de créer de la valeur dans les territoires où il s'implante. Dans le cadre du développement de nouveaux projets, cette volonté d'ancrage local implique une coopération étroite avec les partenaires privés et publics. Elle se concrétise par des engagements précis et formalisés en matière d'emplois, de promotion de produits du terroir et de valorisation des atouts touristiques locaux. Ainsi, pour les 3 domaines Center Parcs en cours de développement en France, les équipes du Groupe travaillent étroitement avec les chambres consulaires et associations d'entrepreneurs. Elles s'emploient à coopérer avec les organismes de recrutement local en travaillant de concert avec les organismes en charge de l'emploi, de la formation, et de l'insertion. Elles développent le recours aux circuits courts pour l'approvisionnement des restaurants et travaillent à mettre en valeur des produits et savoir-faire locaux...

Un dialogue avec les territoires

Trois Center Parcs nouvelle génération, de taille moyenne (400 cottages) sont en projet dans le Jura, la Saône-et-Loire et le Lot-et-Garonne. Pour le développement de ces nouveaux projets « *mid-size* », une concertation a été engagée avec chacun des territoires afin de créer un dialogue, d'écouter et de comprendre les interrogations et les observations, en vue de proposer des évolutions, des améliorations ou d'approfondir certains sujets.

Ainsi, dans le prolongement des débats publics qui se sont déroulés entre le 20 avril et le 4 septembre 2015 autour des projets du Jura et de Saône-et-Loire, des études complémentaires ont été réalisées pendant l'année par les Conseils Départementaux de ces deux départements, en liaison avec les concessionnaires et le Groupe. Leurs conclusions ont permis de conforter la faisabilité technique des projets sur les aspects environnementaux, la ressource en eau, l'assainissement et l'accès aux sites. Des études approfondies seront menées l'année prochaine dans le cadre de l'avancement des dossiers d'autorisation. Leurs conclusions seront partagées avec toutes les parties prenantes.

Pour le projet du Lot-et-Garonne, une concertation locale a été organisée pendant l'été 2016 à l'initiative du Groupe qui a fait appel aux services d'un garant neutre et indépendant pour assurer le bon déroulement et le respect des principes de cette concertation. Six réunions et une visite sur le site d'implantation ont ainsi été organisées. Un site Internet dédié a également été mis en ligne pour permettre au public de s'exprimer et de consulter l'intégralité des échanges ayant eu lieu lors des réunions publiques (<http://concertation-centerparcs-pinderesbeauziac.fr>). Parmi les sujets d'attention des parties prenantes locales, l'accès routier, l'environnement et les retombées économiques locales ont été évoqués. Un compte-rendu sur la concertation et le rapport du garant ont été partagés via le site du projet.

Les demandes de permis de construire et d'autorisations environnementales déposées en septembre donneront lieu à une nouvelle forme de dialogue par le biais d'enquêtes publiques qui se dérouleront au troisième trimestre 2017.

Pour le projet Villages Nature Paris, un Comité de Suivi des Engagements Développement Durable, placé sous l'égide du préfet de Seine-et-Marne, a été mis en place. Ce « Comité consultatif du Développement Durable de Villages Nature Paris » est organisé selon un principe de gouvernance à cinq issu du Grenelle de l'Environnement. Il est donc composé de cinq « collèges » : Villages Nature Paris, collectivités territoriales et groupements intercommunaux, professionnels de l'économie et du tourisme, société civile, services de l'État. Il se réunit au moins une fois par an pour suivre les engagements de développement durable du projet et formuler des recommandations.

Pour les projets hors France, la méthode de concertation est définie en fonction du contexte et des procédures locales. Ainsi, pour le sixième Center Parcs qui ouvrira en 2018 en Allemagne à Allgäu (Baden-Württemberg), c'est un Comité composé d'associations environnementales, des représentants des différentes collectivités locales et d'experts indépendants qui suit l'impact de la fréquentation des clients de Center Parcs sur les espaces environnants et s'assure du bon développement d'une offre touristique valorisant les attraits culturels, naturels et les produits du terroir de la région.

**Dans le Lot-et-Garonne : une gouvernance participative**

Pierre & Vacances-Center Parcs s'est engagé, dans le cadre d'une concertation qui s'est tenue au cours de l'été 2016, à poursuivre le dialogue sur le projet et à pratiquer une gouvernance participative qui associe l'ensemble des acteurs environnementaux, économiques, touristiques, sociaux parmi les représentants des collectivités territoriales, des associations... Ainsi outre un Comité de Pilotage global, cinq Comités de Suivi se réuniront dans les prochains mois : un Comité Environnement pour définir les indicateurs de la politique environnementale et les suivre dans le temps, un Comité Aménagement pour suivre les dossiers relatifs aux réseaux et aux équipements publics, un Comité Économique pour le suivi des incidences et des engagements du projet, un Comité Emploi pour favoriser le recrutement local et régional, le retour à l'emploi et les emplois d'insertion et un Comité Entreprises pour faciliter la participation des entreprises locales aux appels d'offres, en les informant et en favorisant les regroupements.

Quant au développement d'un Center Parcs en Isère, à Roybon, le Groupe a travaillé depuis l'origine du projet en collaboration avec les partenaires locaux. La Région a d'ailleurs renouvelé son soutien au projet cette année. Le développement de ce Domaine est en attente de décisions administratives – (voir page 144).

Pour les développements en Chine, voir page 99.

5.4.1.2 Un partenariat de long terme avec les territoires

Créer localement de la richesse et des emplois

Dans le prolongement des liens tissés pendant la phase de développement, les sites contribuent, en phase d'exploitation, au dynamisme socio-économique local.

En termes d'emploi, l'activité d'un site génère des emplois directs – jusqu'à près de 600 pour un domaine Center Parcs – pour la plupart occupés par des locaux. À titre d'exemple, 560 ⁽¹⁵⁾ personnes et jusqu'à 630 en haute saison travaillent sur le Domaine du Bois aux Daims et 52 % ⁽¹⁶⁾ de ces salariés habitent dans la Vienne. Pour le Domaine des Trois Forêt en Moselle, la part des salariés de Center Parcs habitant la Moselle s'élève à 62 %.

Par leur activité, les sites du Groupe participent également au dynamisme de l'économie locale à travers les dépenses engagées

pour leur fonctionnement et celles des touristes, ces dépenses engendrant des emplois indirects et induits dans l'économie locale.

C'est ce qu'a mis en lumière l'étude ⁽¹⁷⁾ d'empreinte locale réalisée cette année sur le Center Parcs Domaine des Bois Francs situé en Normandie. 15,5 millions d'euros sont injectés chaque année dans l'économie locale (voir le schéma ci-contre) contribuant ainsi à la création de la richesse locale (PIB) à hauteur de 20 millions d'euros par l'intermédiaire du PIB généré par le domaine lui-même, à travers ses achats auprès des fournisseurs locaux, les dépenses des salariés directs et indirects du Domaine, les dépenses des touristes et les impôts versés auprès des administrations publiques locales.

(15) Données au 30 septembre 2016.

(16) Données au 30 septembre 2016.

(17) Étude d'impact du Center Parcs Domaine des Bois Francs – juin 2016.

Dépenses du Domaine des Bois Francs et retombées dans l'économie

29,1 M€

Salaires versés aux employés

7,4 M€



Salaires nets locaux

7,2 M€

Salaires nets hors du périmètre

0,2 M€

Achats de Center Parcs et du partenaire restaurateur

14,0 M€



Fournisseurs locaux

4,5 M€

Fournisseurs hors du périmètre local

9,5 M€

Impôts et taxes (y/c charges sociales)

7,7 M€



Impôts locaux (y/c ceux versés par les propriétaires)

1,6 M€

Impôts nationaux (charges sociales)

6,1 M€

Estimation des dépenses des visiteurs à l'extérieur du Domaine

3,4 M€



Dépenses locales

2,2 M€

Dépenses non-locales

1,2 M€



Dépenses injectées dans l'économie locale

15,5 M€



Dépenses injectées hors du périmètre local

17,0 M€

Ce sont ainsi près de 870 emplois qui sont soutenus dans l'économie locale par l'exploitation du Domaine des Bois Francs pour 628 emplois directs occupés sur le Domaine (salariés de Center Parcs et des entreprises partenaires opérant sur site) soit un coefficient multiplicateur de 1,4 (voir schéma ci-dessous).

Emplois soutenus dans l'économie locale



- Emplois directs
- Emplois induits
- Emplois indirects

Emplois soutenus dans l'économie française



- Emplois directs
- Emplois induits
- Emplois indirects

- ◆ Emplois indirects soutenus pour les fournisseurs locaux par les achats du Domaine (fournisseurs des entreprises Center Parcs et du prestataire restauration).
- ◆ Environ 60 emplois induits dans la sphère publique et parapublique (services locaux de l'État, collectivités locales...) par le versement d'impôts locaux par le Domaine et 120 emplois

induits soutenus dans l'économie marchande locale par la consommation des ménages des salariés directs et indirects, et par les dépenses hors site des visiteurs du Domaine.

Cette étude corrobore les enseignements de celle réalisée en 2012/2013 pour le Center Parcs situé en Moselle.

Les achats locaux : des données suivies par le Groupe

Au total au niveau du Groupe, le montant des achats effectués dans un périmètre de 100 km lors des travaux de construction et de rénovation durant l'exercice représente 26 % des achats totaux – pour les projets de l'extension Moselle, le nouveau Pierre & Vacances de Deauville, et la rénovation de Port Zélande. Ces projets sont de moindre envergure que ceux menés l'an passé (construction du

Domaine du Bois aux Daims en 2014/2015), et pour la plupart éloignés des pôles d'activité.

En phase d'exploitation, un indicateur d'achats locaux a été calculé pour le Center Parcs Domaine du Bois aux Daims pour l'année 2015/2016. Il a montré que 30 % des achats d'exploitation (en volume de CA) sont réalisés dans la Vienne et 42 %, dans un rayon de 100 kilomètres. Le travail sur cet indicateur sera poursuivi avec l'objectif d'en faire un outil de pilotage.

5.4.2 Être à l'écoute des clients et des propriétaires

5.4.2.1 Veiller à la satisfaction des clients et propriétaires

La voix des clients, au cœur de la stratégie des marques

La satisfaction des clients est au cœur de la stratégie du Groupe : elle guide l'ensemble des orientations en matière de ressources humaines, de politiques marketing et commerciale ou d'investissements. Le degré de satisfaction des clients est suivi et analysé grâce à des questionnaires envoyés après chaque séjour mais également grâce à l'analyse des commentaires et avis postés sur les réseaux sociaux.

Des indicateurs clairs et consolidés pour piloter la démarche qualité

Durant l'exercice 2015/2016, 241 140 questionnaires de satisfaction clients ont été traités pour la marque Center Parcs et plus de 121 000 pour la marque Pierre & Vacances. Deux indicateurs majeurs sont consolidés pour suivre la satisfaction clients : la satisfaction globale et le NPS (net promoter score) correspondant à la différence entre le nombre de « promoteurs » et le nombre de « détracteurs » lorsque l'on pose la question, « recommanderiez-vous ce site à vos amis et famille ? ». Le taux de satisfaction globale est resté stable pour Center Parcs et Sunparks à 82 % et a augmenté pour Pierre & Vacances, atteignant 86,3 % (contre 84,9 % en 2014/2015), avec une augmentation de + 2,9 points de clients enchantés de leur séjour. Pour Pierre & Vacances, cette progression est notamment liée au travail mené sur les principaux sujets d'insatisfaction évoqués par les clients (literie, dotation vaisselle, montée en gamme des logements) et aux nouvelles fonctionnalités facilitant le parcours client comme le *check-in on-line*. Le NPS demeure positif pour les deux marques et continue sa progression. Ces bons résultats sont confirmés par une intention de retour élevée : plus de 89,7 % pour Pierre & Vacances et 90,6 % pour Center Parcs et Sunparks.

Pour mieux satisfaire les clients et dans un souci d'amélioration continue, une plateforme « *Feedback* » a été mise en place afin que les collaborateurs sur site, en contact direct avec les clients, puissent également donner leur avis sur les nouveaux produits, services et rénovations.



Engagement responsable et satisfaction client sont liés

L'analyse du questionnaire de satisfaction a également révélé une corrélation forte entre l'engagement de la résidence sur le développement durable et la satisfaction globale. Sur les 70 items analysés, les sujets liés au développement durable sont parmi les 20 items les plus corrélés au NPS. Les clients sont ainsi de plus en plus attentifs aux actions des résidences Pierre & Vacances en matière d'environnement (tri des déchets, économies d'eau et d'énergie, gestion écologique des espaces verts...), et de qualité des informations disponibles sur la région. On constate d'ailleurs que les sites labellisés Clef Verte affichent, une satisfaction client supérieure par rapport aux sites non labellisés, tant sur les sujets développement durable que sur la satisfaction nette. Les clients ayant séjourné dans des résidences Clef Verte sont également plus enclins à recommander le site à leur entourage.

Un travail sur les normes et standards de marque, initié pendant l'année, sera déployé courant 2017. Objectif : définir les normes sur l'ensemble du parcours client – l'accueil, l'hébergement, les équipements... Les actions à mettre en place par les Directeurs de site en matière de pilotage de la démarche développement durable seront intégrées à ces standards de marque et seront donc d'autant mieux prises en compte dans la gestion opérationnelle des sites.

Donner de l'importance aux avis des clients

La place croissante des sites d'avis et de l'utilisation des réseaux sociaux par les clients en amont et pendant leur séjour donnent une place fondamentale à la maîtrise de l'e-réputation de chaque résidence et domaines. Les sites d'avis sont un élément de reconnaissance fort pour le travail engagé par les équipes pour satisfaire nos clients. 76 résidences Pierre & Vacances, Center Parcs et Maeva ont été récompensées du certificat d'excellence de TripAdvisor (contre 60 sur ces trois dernières marques en 2015) et 7 Center Parcs et Pierre & Vacances ont reçu le prix *Travelers' Choice*.

Par ailleurs, 84 sites ont été « *recommended on HolidayCheck* » (43 Pierre & Vacances, 14 Pierre & Vacances premium, 8 Pierre & Vacances villages, 16 Center Parcs et 3 Maeva), preuve de la qualité du séjour des vacanciers. Deux domaines ont également reçu le label Zoover « Villages Vacances » (en Belgique notamment). Ces récompenses constituent un baromètre pour les clients.

Afin de développer cette relation avec les clients sur les nouveaux médias, une Social Room a officiellement été lancée par le Groupe en juillet 2016. L'objectif est de fidéliser les clients Pierre & Vacances et Center Parcs en apportant les réponses aux questions qu'ils se posent via les nouveaux médias avant, pendant et après leur séjour.

Suivre la satisfaction des propriétaires

Depuis près de 50 ans, des milliers de propriétaires individuels ont fait confiance à Pierre & Vacances-Center Parcs et choisi d'acquiescer un bien immobilier et d'en confier la gestion au Groupe. Outre la rentabilité financière de ces biens, les propriétaires accèdent à de nombreux services et avantages (gestion complète de leur bien, accompagnement dans la revente, offres promotionnelles exclusives...). La satisfaction des 22 500 propriétaires dénombrés en 2015/2016 est également un élément fondamental pour le Groupe. La légère baisse du nombre de propriétaire (de 5 % par rapport à 2014/2015) est liée principalement à la diminution du nombre d'appartements gérés par le Groupe, et le transfert de propriétaire

vers des nouveaux types de gestion offerts (mandats de gestion d'appartements gérés par les équipes maeva.com).

Pilotée par le Service Relations Clients Propriétaires, la satisfaction des propriétaires est mesurée à travers plusieurs indicateurs : la volumétrie des litiges, qui est en légère baisse par rapport à l'exercice précédent (- 12,3 % de manière plus forte que la baisse du nombre de propriétaires), et le délai moyen de traitement de ces litiges. Celui-ci a connu une très légère baisse (2,1 jours en 2014/2015 contre 2 en 2015/2016). Le taux de satisfaction des propriétaires – calculé sur le même mode que celui des clients – est quant à lui de 90,6 % en 2015/2016, en augmentation par rapport à l'an passé (88,4 %).

Cette année, la digitalisation des outils de communication s'est poursuivie (création d'un webzine, un service de questions/réponses avec un retour en moins de 72 heures). Par ailleurs, un outil multilingue a été développé pour optimiser la gestion des demandes propriétaires (loyer, baux, réservations, relation clients...).

5.4.2.2 Un mécénat de terrain

Pour favoriser la diversité, l'efficacité des actions solidaires et leur ancrage dans les communautés locales, le Groupe n'a pas développé de politique de mécénat ni de budget centralisé. Les sites sont autonomes dans le choix des projets et des thématiques qu'ils soutiennent. Durant cet exercice et comme les années précédentes, plusieurs Center Parcs (notamment Bispinger Heide, et Bostalsee, De Eemhof) ont ainsi choisi de faire des dons ou de mener des actions pour soutenir les enfants malades et leurs familles.

Pour la cinquième année consécutive, un soutien tout particulier a été apporté à la Fondation Missing Chapter présidée par la princesse néerlandaise Laurentien van Oranje. Ce sont les Center Parcs de Het Heijderbos aux Pays-Bas et de Hochsauerland en Allemagne, qui ont chacun accueilli cette année l'événement *Kids Climate Conference* organisé par la Fondation.

5.4.2.3 Mener un dialogue responsable avec nos fournisseurs

Le Groupe effectue 99 % de ses achats auprès de fournisseurs européens, dont 74 % situés en France et moins de 1 % dans des pays « à risque », notamment en Chine. Ces achats s'élèvent à environ 531 millions d'euros cette année (hors Les Senioriales). La Direction des Achats gère environ 71 % des achats réalisés à travers des contrats cadres groupe établis auprès de fournisseurs référencés. Le solde est acheté directement par les sites auprès de fournisseurs référencés localement.

◆ travailler à mettre en œuvre une politique fournisseurs qui valorise mieux les PME et les territoires.

Notre politique d'achats responsables

Les principaux axes de travail de notre politique d'achats responsables sont les suivants :

- ◆ sélectionner nos fournisseurs stratégiques notamment sur leurs compétences en matière de prise en compte des sujets environnementaux et travailler avec eux pour atteindre les objectifs fixés par les marques ;
- ◆ détecter et maîtriser les risques liés aux fournisseurs ou aux produits achetés notamment dans les pays à risque (qui représentent moins de 1 % de nos achats) ;
- ◆ identifier les opportunités de marché en matière d'innovation notamment en étant un tremplin de développement pour les *start-ups* ;

Nos relations avec les fournisseurs

Plusieurs documents et engagements encadrent nos relations avec nos fournisseurs : la Charte de Relations Inter-Entreprises, les Règles de conduite avec les fournisseurs/prestataires, la Charte éthique des achats, la Clause article III.3 des Dispositions générales de la Convention de référencement et la Lettre d'engagement des prestataires. Par ailleurs, afin de prévenir tout risque de corruption, un code éthique, appliqué par tous les acheteurs du Groupe, figure dans l'ensemble des conventions contrats et des conventions de référencement de nos fournisseurs.

Le Groupe a obtenu le label « Relations Fournisseur Responsables » en avril 2016. Ce label atteste de l'attachement du Groupe à adopter des pratiques loyales et durables. Parmi les principaux engagements : créer une relation durable entre les différentes parties prenantes tout en veillant à maîtriser les risques d'une dépendance réciproque trop forte ; prendre en compte l'impact environnemental, y compris pour les activités externalisées ; veiller à la responsabilité territoriale en recherchant à contribuer le plus possible au développement de l'activité économique locale. L'obtention de ce label induit la mise en place d'actions concrètes comme la signature par tous les collaborateurs concernés de la charte éthique.

Les achats auprès du secteur protégé et adapté en progression

Des formations à destination des acheteurs ont été organisées cette année afin de les sensibiliser aux spécificités des achats auprès du secteur adapté et protégé.

Le montant des dépenses auprès des fournisseurs issus du secteur protégé et adapté a atteint 402 milliers d'euros HT en 2015/2016, un chiffre en augmentation de 21 % par rapport à l'exercice précédent. Ces dépenses sont réalisées majoritairement par les domaines Center Parcs, notamment pour du détachement de personnel et de la prestation de services (entretien des espaces verts, du parc de vélos, maintenance, etc.).

5.5 Impliquer les clients

5.5.1 Enrichir le séjour de nos clients

Nous avons la possibilité de toucher près de 8 millions de clients pendant leurs vacances. Ce moment de détente privilégié est, pour beaucoup d'entre eux, vécu en famille. C'est l'occasion pour nous, non seulement de développer des activités qui enrichissent le séjour

de nos clients, mais aussi de mettre en pratique nos engagements en valorisant et en dynamisant les territoires où sont implantés nos sites, et en sensibilisant les plus jeunes aux enjeux de demain.

5.5.1.1 Faire de chaque séjour une occasion de découvrir les richesses des régions

Nous souhaitons faire de nos sites des portes ouvertes vers les territoires où ils sont situés. Les informations sur les activités à pratiquer à proximité des résidences Pierre & Vacances sont systématiquement présentées au sein de nos établissements et tous les villages Pierre & Vacances, ainsi que les domaines Center Parcs, abritent une antenne de l'office de tourisme local. D'autant plus que pour beaucoup de nos clients, un séjour dans l'une de nos résidences ou domaines est l'occasion de se rendre pour la première fois dans le département. Des études ⁽¹⁸⁾ menées sur Center Parcs ont montré que 51 % des visiteurs du Domaine du Bois aux Daims venaient dans la Vienne pour la première fois à l'occasion de leur séjour à Center Parcs et 73 % des visiteurs de Domaine des Trois Forêts dans la Moselle.

Par ailleurs, cette année, l'offre « résidence découverte » a été déployée dans 22 résidences Pierre & Vacances. Ces dernières se distinguent notamment par l'organisation d'ateliers « découverte » gratuits. Certains de ces ateliers, proposés de manière hebdomadaire hors saison, sont animés par notre partenaire « Bienvenus chez nous ».

Enfin, l'Appli Planet disponible pour Pierre & Vacances et Center Parcs permet de proposer des services en ligne à nos clients (par exemple des renseignements pratiques sur les résidences et domaines). Pour les résidences Pierre & Vacances, elle offre également une sélection de lieux touristiques géolocalisés dans la région.

5.5.1.2 Sensibiliser les plus jeunes de nos clients

Les enfants sont les meilleurs ambassadeurs du développement durable. Pour les sensibiliser à ces questions, nous développons des animations ludiques. Car nous sommes convaincus que dans un contexte de vacances, la pédagogie doit d'abord passer par l'expérience, les jeux, la rencontre.

Center Parcs et la majorité des villages Pierre & Vacances disposent de « petites fermes » permettant ainsi aux enfants de découvrir et d'approcher les animaux de la ferme (poules, vaches, lapins, chevaux) et, au Center Parcs du Bois aux Daims, chèvres poitevines, baudets du Poitou... Les enfants apprennent à les nourrir et à les soigner. Par ailleurs, chez Center Parcs, des activités encadrées (« Quand j'serai Grand », pour les 4 à 10 ans, et « Center Parcs Academy », pour les plus grands) offrent une immersion dans les métiers en relation avec la nature et les animaux.

Au sein des villages Pierre & Vacances, les animations Eco'lidays sont intégrées au programme d'animation des clubs enfants. Elles abordent des sujets comme les énergies renouvelables, le rôle des abeilles, ou encore l'importance du tri des déchets à travers des activités ludiques. Cette année, une animation a été montée avec Clip-it, un jeu d'assemblage de bouchons plastiques d'usage courant. Elle a permis de sensibiliser les enfants à l'intérêt du recyclage à travers la collecte des bouchons utilisés pour le jeu et les éléments

du jeu lui-même (les clés d'assemblage étant constituées de plastique recyclé).

Dans 10 villages, le développement de l'Appli « Les Aventures d'Happyz » a par ailleurs donné vie à la mascotte des animations Eco'lidays et des clubs enfants, autour par exemple des chasses au trésor sur le thème de recettes locales.

Rendez-vous à présent incontournable, la *Kids Climate Conference* organisée par *Missing Chapter Foundation*, avec le WWF Pays-Bas et des partenaires privés s'est déroulée cette année en septembre dans les Center Parcs de Het Heijderbos aux Pays-Bas et Hochsauerland en Allemagne. Pour la 5^e année consécutive, Center Parcs a été un partenaire actif de cet événement visant à sensibiliser les enfants aux enjeux du changement climatique lors de 3 jours d'ateliers autour de la thématique « Ta propre énergie ». Il a réuni 175 enfants, âgés de 8 à 14 ans, et a débouché sur un recueil de propositions présenté à la délégation du gouvernement néerlandais en charge du développement durable. Certaines idées proposées par les enfants seront testées comme les supports de sensibilisation aux consommations d'eau dans les douches de l'Aquamundo.

Par ailleurs, Center Parcs a signé en 2016 un partenariat plus global avec *Missing Chapter Foundation* dont l'une des actions phares est la mise en place d'un « conseil des enfants ».

(18) Etude clients réalisée en 2016.



Un partenariat avec le parc de Waddensea, reconnu patrimoine de l'UNESCO

Le Center Parcs de Nordseeküste se situe sur la Mer du Nord, à 200 mètres du Parc National Waddensea. Le domaine s'est rapproché du parc national, classé Patrimoine de l'UNESCO, pour créer un partenariat et sensibiliser petits et grands vacanciers à la nature alentour. En plus d'être riche en biodiversité maritime et terrestre, le parc se situe sur le chemin d'oiseaux migrateurs. Des visites quotidiennes du parc sont proposées toute la saison et un événement de sensibilisation des enfants, la *Kid's Watt Academy* s'est tenue pour la première fois au Musée du Parc. La dernière édition a réuni plus de 150 enfants âgés de 6 à 14 ans.

5.5.2 Le Domaine du Bois aux Daims

La nature est l'un des piliers de Center Parcs. Depuis de nombreuses années, des activités sont proposées sur les domaines afin de sensibiliser les clients d'une manière divertissante et ludique à la préservation de la nature.

En offrant à ses hôtes l'opportunité de cohabiter avec le monde animal, et tout particulièrement d'approcher la faune européenne, le Domaine du Bois aux Daims va plus loin dans cette démarche, avec une dimension animalière inédite.

5.5.2.1 Une cohabitation avec les daines

Une centaine de daines vivent sur le Domaine. Certaines se trouvent dans une réserve de 13 ha non accessible aux clients, mais où ils peuvent les observer. La plupart vivent dans deux grands enclos de 86 ha où se situe la majorité des cottages du site. Une première en France, où aucune destination touristique ne propose de séjourner dans des espaces à l'intérieur desquels des animaux sont en liberté. Pour que cette expérience de cohabitation se déroule au mieux, Center Parcs s'est entouré de spécialistes animaliers et respecte un protocole de suivi rigoureux visant à garantir le bien-être des hommes et des animaux.

Un an après l'ouverture du Domaine au public, le bilan de cette cohabitation est concluant. Les daines se portent bien et sont visiblement sereines. De leur côté, les clients sont séduits par cette expérience d'immersion avec des animaux : 88 % des résidents ont vu des daines en liberté ; 90 % d'entre eux ont été satisfaits ou très satisfaits de cette expérience ; 38 % des clients ont choisi de séjourner au Domaine du Bois aux Daims pour sa dimension animalière.

5.5.2.2 Un cœur animalier pour observer les animaux de la forêt

Au centre du Domaine, le « cœur animalier » accueille une quarantaine d'animaux des forêts européennes (cerfs, renards, sangliers, geais,...). Plusieurs dispositifs ont été aménagés pour que les clients puissent les observer (un affût photographique, un parcours dans la canopée, un « parcours nature » pédagogique...) et de nombreuses activités animalières sont proposées comme « À la découverte du renard » et « A la découverte des oiseaux : de l'œuf à

l'envol ». 81 % des clients du Domaine se sont rendus dans le cœur animalier et 70 % ont été satisfaits ou très satisfaits de cette expérience. Enfin, 73 % des résidents ayant participé à l'une de ces activités animalières ont été satisfaits ou très satisfaits.

Des activités sont en cours de développement pour l'année 2017, comme des visites de la zone sanctuaire qui permettront d'observer les espèces protégées du Domaine.

Informations complémentaires

Les risques environnementaux sont traités dans la partie « Gestion des risques » de la page 42. Par ailleurs, les activités du Groupe (développement immobilier et exploitation touristique) n'intégrant pas des process de fabrication, l'utilisation des matières premières est indirectement traitée dans la partie 5.3 et 5.4.2.3. Enfin, en l'absence d'information et de plan d'action formalisé de nos partenaires restaurateurs et de mesures spécifiques exigées par notre Groupe en la matière, le gaspillage alimentaire n'est pas traité.

Nous porterons avec nos partenaires une attention particulière les années à venir sur ce sujet.

Le tableau de concordance des informations sociales, environnementales et sociétales relatives au décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 se trouve en page 238.

Retrouvez le détail des indicateurs dans le résumé du protocole de reporting extra-financier sur www.groupepvcp.com.

5.6 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 30 septembre 2016

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC ⁽¹⁹⁾ sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société Pierre et Vacances, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 30 septembre 2016, présentées dans le rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des protocoles de reporting extra-financier de septembre 2016 (ci après les « Référentiels ») dont un résumé est accessible sur le site internet du Groupe ⁽²⁰⁾.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre septembre et novembre 2016 sur une durée totale d'intervention d'environ six semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000 ⁽²¹⁾.

(19) Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

(20) http://www.groupepvc.com/fr/135/developpement_durable/publications_Pierre_et_Vacances

(21) ISAE 3000 Assurance engagement other than audit or reviews of historical information

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code avec les limites précisées en introduction des chapitres correspondant.

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions développement durable, maintenance-rénovation-énergie, ressources humaines, prévention-sécurité-risques opérationnels et développement en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE ;

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes ⁽²²⁾ :

- au niveau du siège de la société, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en oeuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités et de sites que nous avons sélectionnés ⁽²³⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en oeuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. Les entités ainsi sélectionnées représentent 64 % des effectifs et 32 % des consommations d'énergies, les tests de détails ayant porté sur un site de chaque entité sélectionnée.

(22) Informations sociales :

- Indicateurs (informations quantitatives) : les effectifs (moyenne annuelle), le taux de rotation, le taux d'absentéisme, le taux de fréquence et de gravité des accidents du travail.

- Informations qualitatives : l'emploi (les embauches et les licenciements), l'organisation du temps de travail, les politiques mises en oeuvre en matière de formation, les conditions de santé et de sécurité au travail

Informations environnementales et sociétales :

- Indicateurs (informations quantitatives) : les consommations d'énergies et d'eau, les émissions de gaz à effet de serre (scope 1 et 2), les volumes de déchets produits et le taux de tri (pour les Center Parcs).

- Informations qualitatives : la politique générale en matière d'environnement, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique, les relations avec les parties prenantes, l'impact territorial, économique et social de l'activité de la société.

(23) L'entité gérant les sociétés françaises et l'un de ses sites (Pierre et Vacances Biarritz). L'entité Center Parcs Belgique et l'un de ses sites (Center Parcs Erperheide).

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de nondétection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 30 novembre 2016

L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés

Eric Duvaud
Associé développement durable

Bruno Perrin
Associé

