



# DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2014/2015

INCLUANT LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL



Groupe

**Pierre & Vacances**  
*CenterParcs*

# 5

## RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

---

5.1	NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	178
5.2	NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE	182
5.3	NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	192
5.4	NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE	200
5.5	FAIRE DES VACANCES DE PROXIMITÉ DES MOMENTS DE RECONNEXION AUX SIENS ET AVEC LA NATURE	204
5.6	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION	207



## 5.1

NOTRE POLITIQUE  
DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## 5.1.1 NOTRE RÔLE

L'engagement du Groupe pour le développement durable trouve sa source dans un modèle économique original, alliant développement immobilier et exploitation touristique sur le long terme. Cette spécificité est une opportunité. Elle permet d'agir dès la conception et construction des résidences et villages, et de suivre les mesures mises en place tout au long de l'exploitation. Cet engagement dans la durée confère une responsabilité forte envers nos actionnaires, nos investisseurs individuels et institutionnels, nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires locaux (entreprises, habitants, associations...).

Notre ambition est d'apporter des réponses concrètes et novatrices aux défis environnementaux de notre temps. Nous le faisons en concevant des bâtiments performants, en tissant des partenariats forts avec les territoires et en créant, à proximité des pôles urbains, de nouvelles offres de loisirs qui favorisent le ressourcement, la reconnexion aux siens et à la nature.

## 5.1.2 NOS ENGAGEMENTS

Notre stratégie de développement durable s'articule autour de 5 engagements :

◆ **Accompagner nos collaborateurs dans un environnement en mutation**

La saisonnalité de l'activité touristique – accentuée par le rythme des vacances scolaires, l'augmentation des courts séjours et des achats de dernière minute – oriente notre politique emploi vers plus de flexibilité et nous confère des responsabilités spécifiques en matière de gestion des ressources humaines. Employeur responsable, le Groupe se montre attentif à la satisfaction de ses collaborateurs, clé de la satisfaction de ses clients.

◆ **Préserver le capital naturel de nos sites**

La beauté et la qualité des paysages dans lesquels nos sites sont implantés sont des atouts majeurs d'attractivité. Préserver cet environnement et valoriser les richesses naturelles locales fait partie de notre savoir-faire. Cette expertise se traduit par des actions concrètes. En phase de conception : l'intégration des enjeux de biodiversité dans les plans masse de nos sites, des inventaires détaillés de la faune, de la flore et des habitats au fil des saisons ou encore la restauration des corridors écologiques... En phase d'exploitation : la gestion différenciée des espaces verts et de nature ou la réduction du recours aux produits phytosanitaires...

◆ **Réduire notre impact sur l'environnement**

Avec un parc touristique près de 300 sites, notre offre de résidences réparties dans toute l'Europe nous permet de proposer des lieux de vacances de proximité, facilement accessibles. Pour diminuer notre impact direct sur l'environnement, nous menons des actions, de la construction à l'exploitation, pour limiter la consommation d'eau et d'énergie, la production de déchets, les émissions de gaz à effet de serre.

◆ **Faire des vacances de proximité des moments de reconnexion avec ses proches et avec la nature**

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 les sites, les achats engagés pour l'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.

## 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.

## 5.1.4 NOS OBJECTIFS RSE

Démarche RSE	Objectifs	Périmètre	Référence dans le rapport de Gestion	Axes de travail 2015 - 2016
<b>Pratiquer une politique d'employeur responsable</b>				
Bien-être	Suivre la satisfaction de nos collaborateurs	Groupe	5.2.5.1	Établir et déployer des plans d'action adaptés à chaque direction
Performance	Faire des managers le socle de la performance des équipes	Groupe	5.2.3	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	5.2.2.1 - 5.2.4.2	Continuer à professionnaliser notre démarche de développement des talents
Équité	Assurer l'équité entre les collaborateurs	Groupe	5.2.2.2 - 5.2.6	Piloter la performance
Sécurité	Assurer un environnement de travail sécurisé	Groupe	5.2.5	Piloter la performance
<b>Réduire notre impact sur l'environnement et préserver le capital naturel de nos sites</b>				
Eau & énergie	Piloter les consommations d'eau et d'énergie des sites en exploitation	Groupe	5.3.2.1	Affiner les analyses de consommations de l'ensemble des sites Pour Center Parcs : poursuivre le plan d'action en vue de l'objectif fixé : réduire de 20 % la consommation d'énergie des sites d'ici 2020 (base 2010)
Eau & énergie	Assurer la performance environnementale des nouveaux projets	Center Parcs et Villages Nature	5.3.4	Engager et suivre les démarches de certification (HQE ou équivalents) et de labellisation énergétique sur les projets en construction (THPE...)
Énergies renouvelables	Augmenter la part des énergies renouvelables	Center Parcs et Villages Nature	5.3.2.1	Développer les énergies renouvelables sur les nouveaux projets
Biodiversité	Mettre en place des mesures pour préserver et suivre la biodiversité des sites (phase construction et exploitation)	Center Parcs et Villages Nature	5.3.4	Poursuivre la démarche engagée de chantier vert et de suivi de la biodiversité sur Villages Nature. Suivre les volumes de produits phytosanitaires consommés sur Center Parcs
Déchets	Améliorer le taux de tri des sites en exploitation	Center Parcs	5.3.3	Mettre en place un plan d'action en vue de l'objectif fixé : atteindre 50 % déchets recyclés d'ici 2020

Démarche RSE	Objectifs	Périmètre	Référence dans le rapport de Gestion	Axes de travail 2015 - 2016
<b>Maintenir la performance Développement Durable dans le quotidien des sites</b>				
Outil DD	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	Poursuivre le programme de certification environnementale de nos sites :	Groupe	5.3.1.2	
	◆ Atteindre 100 % des sites Pierre & Vacances premium labellisés Clef Verte en 2018 et maintenir le label sur les sites qui l'ont obtenu	Pierre & Vacances et Center Parcs France	5.3.1.2	Poursuivre la labellisation de nouveaux sites Pierre & Vacances premium en vue de l'objectif (45 % en 2015).
	◆ Maintenir un taux de certification de 60 % des appartements Adagio portant l'Ecolabel européen	Apartements Adagio	5.3.1.2	Maintenir le taux de sites France labellisés (68 % en 2015) et étendre aux appartements Adagio en Europe
	◆ Déployer la certification ISO 14001 à 100 % des domaines	Center Parcs France	5.3.1.2	95 % en 2015. Obtenir la certification ISO 14001 sur le Center Parcs Domaine du Bois aux Daims
<b>Inventer des expériences de tourisme durable</b>				
Sensibilisation	Proposer aux enfants des activités de sensibilisation aux enjeux du développement durable et en lien avec la Nature	Pierre & Vacances villages clubs et Center Parcs France	5.5.2.2	Poursuivre et renforcer les programmes Eco'lidays sur les villages club Pierre & Vacances et les activités « Quand j'serai grand... » en lien avec la nature à Center Parcs Poursuivre l'organisation du <i>Kids Climate Conference</i> en Europe
Communication	Communiquer nos engagements et sensibiliser nos clients aux bonnes pratiques lors de leurs séjours	Pierre & Vacances et Center Parcs	5.5.2.2	Poursuivre et renforcer les actions en place
<b>Être un partenaire des territoires sur le long terme</b>				
Achats	Mener une démarche d'achats locaux sur les sites (phase construction et exploitation)	Pierre & Vacances et Center Parcs	5.4.1.2	Mesurer les retombées socio-économiques de certains sites pilotes
Recrutement	Recruter localement lors de l'ouverture de grands projets *	Center Parcs et Villages Nature	5.2.2.2	Mettre en œuvre les mesures prévues dans la convention emploi pour le recrutement de l'équipe exploitation de Villages Nature
Parties prenantes	Mettre en place une consultation des parties prenantes locales pour tous nos grands projets	Center Parcs et Villages Nature	5.3.1.1	Étudier l'outil le plus adapté pour chaque projet

\* Les grands projets : projets développés par Center Parcs ou Villages Nature.

## Intégration dans les indices de notation extra-financière

Le Groupe fait partie des sociétés retenues au sein de l'Indice Gaïa-Index 2015. Cet indice est composé des 70 sociétés (entreprises de tailles intermédiaires - PME, ETI- les mieux notées pour leurs performances extra financières. Il est également, cette année encore, éligible au registre d'investissement Ethibel EXCELLENCE,

sa performance RSE étant jugée meilleure que la moyenne de son secteur. Par ailleurs, le Groupe a répondu au dernier questionnaire de l'agence de notation VIGEO, permettant aux investisseurs d'accéder à une analyse externe et détaillée de la politique Développement Durable engagée. Sa coopération a été jugée « proactive » en matière de divulgation d'informations et le Groupe se situe dans le premier tiers du *ranking* sectoriel (15 entreprises du secteur) « Hotel, Loisirs Goods & Services » en matière de performance RSE.

### Le périmètre de reporting

L'année de référence du *reporting* court du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au 30 septembre 2015.

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, Aparthotels Adagio, Les Senioriales) dont ils dépendent ; et ceci dans les 5 pays du Groupe (France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Espagne). Cependant, pour la marque Aparthotels Adagio, seuls les appartements situés en France sont pris en compte. Les salariés des Aparthotels Adagio situés en dehors de la France en Europe et ceux du bureau de Pierre & Vacances Maroc sont exclus, ces exclusions ne représentant que 1,7 % des effectifs totaux du Groupe. Enfin, les indicateurs sociaux n'incluent pas les intérimaires.

Pour les données environnementales, le périmètre de référence couvre l'ensemble des unités d'exploitation du Groupe, au 30 septembre 2015, mais sont exclus : les Senioriales, les Aparthotels Adagio situés en dehors de la France en Europe. En effet, pour la marque Les Senioriales, 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. Pour les sites Adagio, l'outil de collecte des données de consommation d'eau et d'énergie (ICARE), utilisé sur le périmètre Pierre & Vacances Europe dont Adagio France, ne peut traiter les spécificités des contrats et des tarifs des fournisseurs situés en Europe en dehors de la France. Ces exclusions ne représentent que 1,3 % de la capacité totale d'hébergement du Groupe en nombre de lits en 2014/2015. 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, sont retirés.

Retrouvez le détail des indicateurs dans le résumé du protocole de reporting extra-financier sur [www.groupepvcp.com](http://www.groupepvcp.com), rubrique Développement Durable.

## NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE

### 5.2.1 LES RESSOURCES HUMAINES AU CŒUR DE LA PERFORMANCE DU GROUPE

La saisonnalité de l'activité touristique, une répartition géographique de nos 12 500 collaborateurs dans 5 pays et la diversité de nos métiers créent des enjeux spécifiques en termes de ressources humaines tels que la flexibilité de l'emploi ou la mobilité.

Le Groupe doit donc intégrer ces enjeux dans une politique de ressources humaines dynamique qui préserve son capital humain et le savoir-faire spécifique développé au fil des ans, en poursuivant l'objectif commun à l'ensemble des Directions : la satisfaction des clients.

Pour piloter la gestion des ressources humaines, les membres du COMEX et du Comité de Direction de chaque marque prennent part aux décisions stratégiques de la Direction des Ressources Humaines. Depuis 2013, une profonde restructuration de la fonction RH a été initiée au sein du Groupe pour répondre de façon optimisée au besoin des opérationnels, tout en prenant activement part aux réflexions et aux enjeux d'avenir pour l'entreprise.

Pour l'année 2014/2015, l'accent a été mis sur 4 priorités : le développement managérial, l'intégration et la formation, la gestion des talents et le bien-être de nos collaborateurs.

### 5.2.2 LES MÉTIERS ET LES EMPLOIS

#### 5.2.2.1 LES MÉTIERS DU GROUPE

---

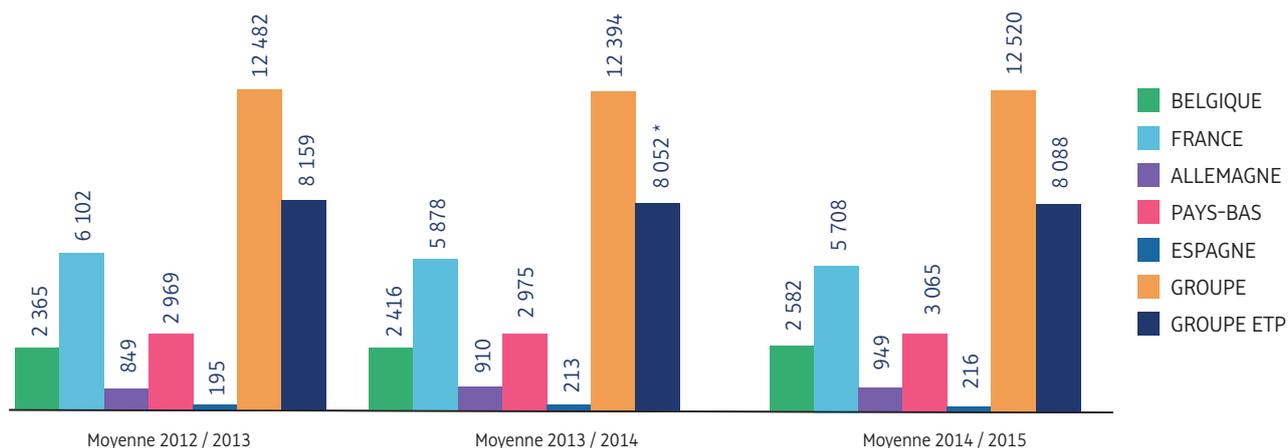
Les différents métiers sont :

- ◆ 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 ;
- ◆ métiers supports : finance, services généraux, sécurité, développement durable, informatique, achats, juridique, ressources humaines, communication ;
- ◆ 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 sont restés globalement stables au cours de l'exercice. La moyenne annuelle des effectifs en ETP pour le Groupe s'élève à 8 088 dont 66 % de femmes au 30 septembre 2015.

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

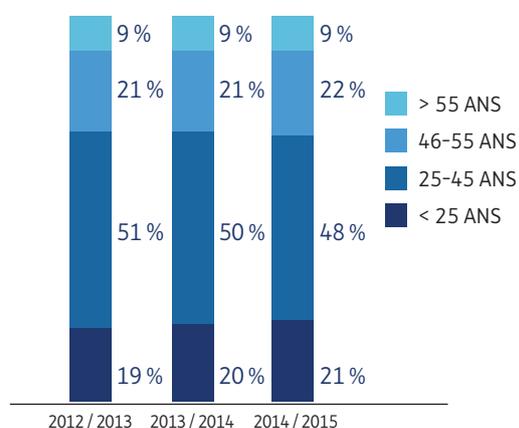


\* Données corrigées sur le périmètre Allemagne (Révision des effectifs en ETP).

### Répartition de la moyenne des effectifs par pays



### Répartition des effectifs au 30 septembre 2015 par tranche d'âge



### Effectifs au 30 septembre 2015

Pays	Au 30/09 2013	Au 30/09 2014	Au 30/09/2015
Belgique	2 535	2 522	2 785
France	4 962	5 449	5 374
Allemagne	926	936	972
Pays-Bas	2 963	3 004	3 057
Espagne	223	272	241
<b>GROUPE</b>	<b>11 609</b>	<b>12 183</b>	<b>12 429</b>
<b>GROUPE ETP</b>	<b>6 994</b>	<b>7 760 <sup>(1)</sup></b>	<b>7 790</b>

(1) Données corrigées suite à la modification apportée au taux de travail des salariés sur le périmètre Allemagne.

## Le modèle emploi du Groupe

Le secteur du tourisme se caractérise par une sensibilité marquée aux fluctuations économiques, une forte saisonnalité rythmée par les vacances scolaires et des réservations de dernière minute qui augmentent chaque année. Tous ces facteurs orientent notre modèle emploi vers davantage de flexibilité et nous confèrent des responsabilités spécifiques en matière de gestion des ressources humaines.

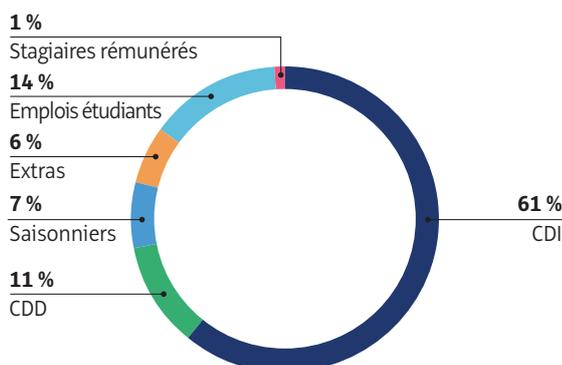
Complétant les effectifs en CDI afin d'apporter la souplesse nécessaire à la qualité du service client, le Groupe a recours à des contrats à durée déterminée, à des saisonniers, des extras ainsi qu'à des étudiants accueillis en stage ou en contrat d'alternance. Pour ces derniers, les missions offertes au sein du Groupe, adaptées à leurs compétences, participent à leur professionnalisation et permettent d'améliorer leur employabilité.

L'organisation du temps de travail consiste également à répondre aux besoins spécifiques de l'exploitation touristique. Dans ce cadre, le recours aux contrats à temps partiel est nécessaire pour certains métiers, comme ceux du nettoyage, très majoritairement occupés par des femmes (78 %). Par ailleurs, dans certains pays comme l'Allemagne, les contrats à temps partiel attirent spécifiquement les femmes. Les collaborateurs à temps partiel disposent, bien évidemment, des mêmes avantages sociaux proposés par le Groupe que les collaborateurs à temps plein.

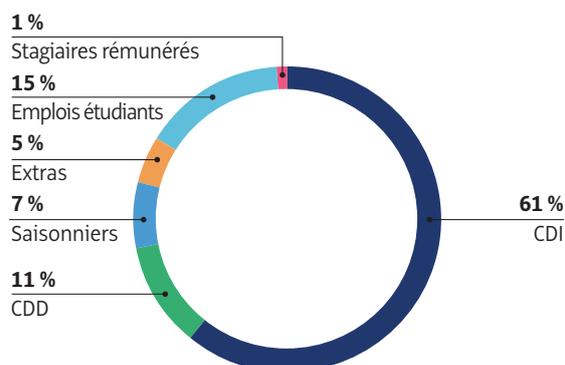
Enfin, les pratiques RH des sites sont régulièrement suivies et auditées en interne par une équipe dédiée à chaque zone géographique afin de s'assurer du bon respect des dispositions légales et conventionnelles de chaque pays.

## Répartition des effectifs par type de contrat

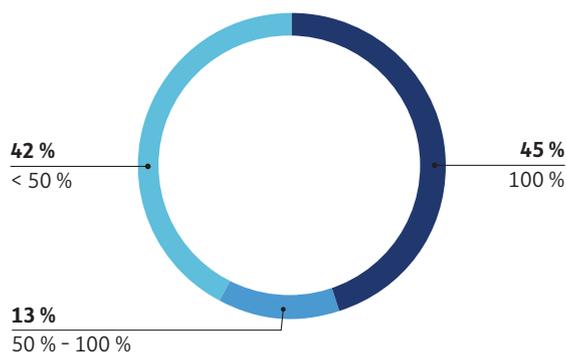
2013/2014



2014/2015



## Répartition des contrats par taux d'activité au 30 septembre 2015



## 5.2.2.2 LA POLITIQUE DE RECRUTEMENT DU GROUPE

Notre politique de recrutement vise à capitaliser sur le savoir-faire et les compétences internes. Présidé par le DRH Groupe, le Comité d'Emploi, qui examine la cohérence des demandes de recrutement des CDI et CDD de plus de 6 mois, donne donc la priorité aux candidatures internes. Ainsi, au cours de l'exercice 2014/2015, sur 1 041 recrutements enregistrés par le Comité Emploi, 24 % ont été pourvus par des mobilités internes (31 % en 2013/2014).

Par ailleurs, une stratégie numérique de recrutement a été déployée via les réseaux sociaux (LinkedIn, Viadeo, Facebook, Twitter), devenus incontournables pour augmenter la visibilité du Groupe et attirer les meilleurs candidats.

### Taux de rotation

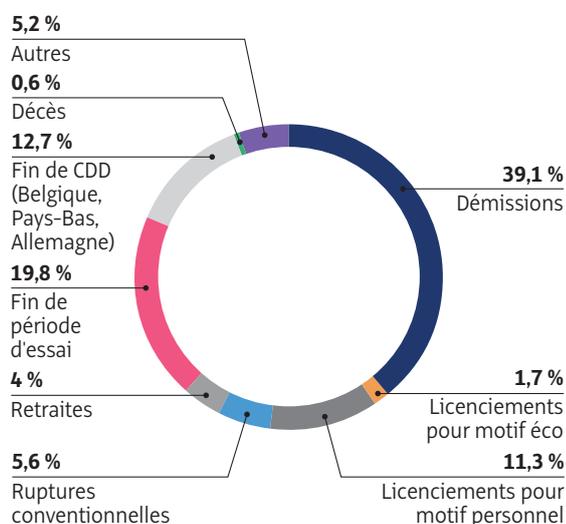
En 2014/2015, le taux de rotation s'élève à 16,8%, en légère augmentation par rapport à 2013/2014 où il était de 15,5%. Cette hausse est liée à l'ouverture du Center Parcs Bois aux Daims. Chaque ouverture nécessite la mise en place d'une nouvelle équipe et engendre ainsi traditionnellement un taux élevé de rotation.

Il est essentiel de souligner que ce taux de rotation sur le périmètre Groupe s'explique par les mouvements au sein des services nettoyage des Center Parcs puisque près de 49% des démissions et 76% des fins de période d'essai proviennent de ces services au niveau Groupe.

Taux de rotation	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Nombre d'entrées	1 911	1 383	1 767
Nombre de sorties	1 906	1 737 <sup>(1)</sup>	1 715
<b>TAUX DE ROTATION</b>	<b>18 %</b>	<b>15,5 %</b>	<b>16,8 %</b>

(1) Données corrigées sur le périmètre Allemagne.

### Répartition des départs par motifs en 2014/2015



### Recruter localement, une priorité

Le dernier Center Parcs, le Domaine du Bois aux Daims, a ouvert le 29 juin 2015 dans la Vienne, à proximité de Loudun. Le site, qui compte plus de 800 cottages, attend près de 400 000 visiteurs par an et va générer à terme la création de 600 emplois à temps plein ou à temps partiel.

L'implantation de ce nouveau Center Parcs, dans une zone située en marge des grands pôles touristiques de la région, a nécessité en amont de l'ouverture un important travail avec les acteurs locaux de l'emploi (ex. Mission Locale, Pôle Emploi). Le processus de recrutement a été amorcé il y a plus de deux ans et demi. Au total, 6 500 candidatures ont été reçues et 3 146 personnes ont assisté à des sessions d'informations collectives.

Center Parcs a favorisé l'embauche de demandeurs d'emploi et de bénéficiaires de minima sociaux locaux et cela grâce à des dispositifs de formation, organisés et co-financés notamment avec la Région Poitou-Charentes ou à des méthodes de recrutement fondées sur des mises en situation concrète plutôt que sur l'expérience professionnelle ou sur les diplômes (comme le recrutement par simulation). Au 17 août 2015, sur les 496 emplois (420 ETP environ) créés au Domaine du Bois aux Daims par Center Parcs et l'ensemble de ses partenaires, 74 % concernaient des demandeurs d'emploi (dont 54 % en longue durée). Par ailleurs, 70 % sont des contrats en CDI et 71 % des contrats à temps complet. Aux 496 emplois s'ajoutent 71 contrats d'intérim. Au total ce sont donc environ 570 postes qui ont été créés. Enfin, 46 % des personnes recrutées (hors intérim) habitent dans la Vienne et dans des départements limitrophes (25 % du Maine-et-Loire, 15 % des Deux-Sèvres et 12 % d'Indre-et-Loire).

Aujourd'hui, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs fait donc partie des employeurs majeurs du département de la Vienne, apportant un nouveau dynamisme économique et un développement du secteur touristique dans la région.

## 5.2.3 LE DÉVELOPPEMENT DES MANAGERS AU CŒUR DE NOTRE PERFORMANCE

Convaincue de l'importance du rôle des managers au sein de l'organisation, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi au cours de l'exercice 2014/2015 un chantier ciblé sur le « parcours managérial ». Il vise à permettre aux managers de remplir pleinement

leur rôle de leader, coach et agent de changement. Ce programme s'articule autour de 5 grands axes : définition des valeurs managériales, création d'une communauté de managers, formation et coaching, plate-forme de communication et entretiens de performance.

### 5.2.3.1 LA B-COMMUNITY, VECTEUR DE DIFFUSION DES VALEURS

#### Les valeurs Groupe

Un socle commun de valeurs managériales pour le Groupe (appelé B-CORE), tournées vers la satisfaction des clients et la conduite des équipes a été défini. Il a été présenté et diffusé auprès des Top Managers (200 managers, incluant les membres de la Direction Générale et du COMEX) au cours de l'exercice.

#### La B-Community

Une communauté de managers (la B-Community) a été créée pour, notamment, faciliter les échanges et créer des liens entre les managers, renforcer leur reconnaissance et développer une culture managériale commune. Elle permet également de s'appuyer sur les managers pour relayer efficacement les messages clefs du Groupe au sein des équipes. Cette communauté se construit progressivement grâce à la mise en place d'événements et d'outils partagés : séminaire annuel, boîte à outils, *think tanks* stratégiques...

#### Un programme de formation au leadership et au management

Un ambitieux programme de formation au leadership et au management a été déployé, en lien avec les valeurs managériales B-CORE, auprès de 150 Top Managers du Groupe, incluant les membres de la Direction Générale et du COMEX. Il sera renforcé et élargi au cours du prochain exercice 2015/2016 à d'autres niveaux de management. Des actions de coaching individuel ont également été mises en place.

#### Des plateformes de communication

De nouveaux moyens de communication ont vu le jour, notamment la plateforme digitale collaborative interne, « Yammer », véritable espace de dialogue interactif, sur laquelle les managers peuvent en toute convivialité créer des groupes, partager leurs idées, et échanger sur des thèmes variés. Des webinaires et vidéos sur tous les sujets incontournables sont réalisés et régulièrement postés sur cette plateforme.

### 5.2.3.2 UN PROCESSUS D'ENTRETIEN D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE AU SERVICE DE LA GESTION DES CARRIÈRES

L'évaluation de la performance est au cœur du rôle des managers. La formalisation du processus d'évaluation commun à l'ensemble du Groupe s'est poursuivie cette année, accompagnée par des sessions de formations des managers. Ces derniers ont ainsi pu faire des entretiens d'évaluation de véritables outils de pilotage de carrière, en lien avec

la mobilité et le développement des compétences. En 2014/2015, 95 % des collaborateurs concernés ont réalisé un entretien annuel de performance. Cet effort de professionnalisation sera maintenu et amplifié en 2015/2016.

## 5.2.4 LE DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

### 5.2.4.1 LA GESTION DES TALENTS POUR PRÉPARER DEMAIN

Dans un contexte de « guerre des talents », liée à l'hyperspécialisation de certains métiers et à un contexte économique en profonde transformation, un travail de fond sur la gestion des collaborateurs à potentiels a été mené en 2014/2015. L'objectif est d'accompagner ces derniers dans leur développement afin de les fidéliser et de les amener, via une évolution progressive, à leur meilleur niveau de performance.

En plus de l'accompagnement des managers (voir 5.2.3.1) et de la formation (voir 5.2.4.2), l'accent a été mis cette année sur la mobilité interne à travers des Comités dédiés sur chaque périmètre géographique (France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne). Ils favorisent les passerelles internes et participent à l'enrichissement des parcours des collaborateurs.

### 5.2.4.2 LA FORMATION, UNE PRIORITÉ

La formation est un axe prioritaire de notre politique RH et la volonté du Groupe est de continuer à la faire progresser. Définie sur l'exercice précédent, la politique de formation a été déployée à travers des parcours en lien direct avec l'expérience client. Cinq domaines prioritaires ont été définis.

- ◆ **la démarche de service** avec comme axes principaux : l'hospitalité, la gestion des réclamations, la relation client et le protocole de nettoyage ;
- ◆ **la vente** afin d'atteindre nos objectifs commerciaux ;

- ◆ **l'expertise métier**, notamment pour intégrer les nouvelles compétences liées au digital et webmarketing ;
- ◆ **la santé et la sécurité**, pour garantir celles de nos collaborateurs comme celles de nos clients ;
- ◆ **leadership et Management : B-CORE** (Voir 5.2.3.1).

En 2014/2015, la moitié des effectifs ont participé à au moins une formation au niveau Groupe.

#### Formation

	2013/2014	2014/2015
Nombre total d'heures de formation	91 941	85 383
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	14,5	13,21
Part des salariés formés	51 %	52 %
Part des femmes parmi les salariés formés	66 %	65 %
Budget formation	3 186 669 €	2 779 711 €

Il est important de noter que la part des salariés formés a très légèrement augmenté au détriment du nombre d'heures moyen par salarié. Ceci est dû à une attention portée aux services nettoyage de Center Parcs : des formations « flash », plus courtes (1/2 journée), touchant plus de collaborateurs ont été mises en place. Par ailleurs, un grand nombre de formations a été dispensé lors de l'ouverture du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims mais n'est pas valorisé dans

les heures et les coûts associés car pris en charge directement par le Pôle Emploi et les Agefos PME. Enfin, une application numérique très innovante a aussi été développée pour les équipes Center Parcs. Dénommée App@Work, elle a permis aux collaborateurs de Center Parcs ne disposant pas de messagerie électronique professionnelle d'accéder à des informations sur le Groupe et la marque ainsi qu'à des formations elearning simples et efficaces, et ce pour un budget peu onéreux.

## 5.2.5 ÊTRE À L'ÉCOUTE, COMMUNIQUER ET DIALOGUER

### 5.2.5.1 MESURER ET AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

Le bien-être et l'engagement des collaborateurs sont primordiaux pour le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs : la satisfaction de nos clients passe par celle de nos employés. Dans cette optique, la DRH travaille 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.

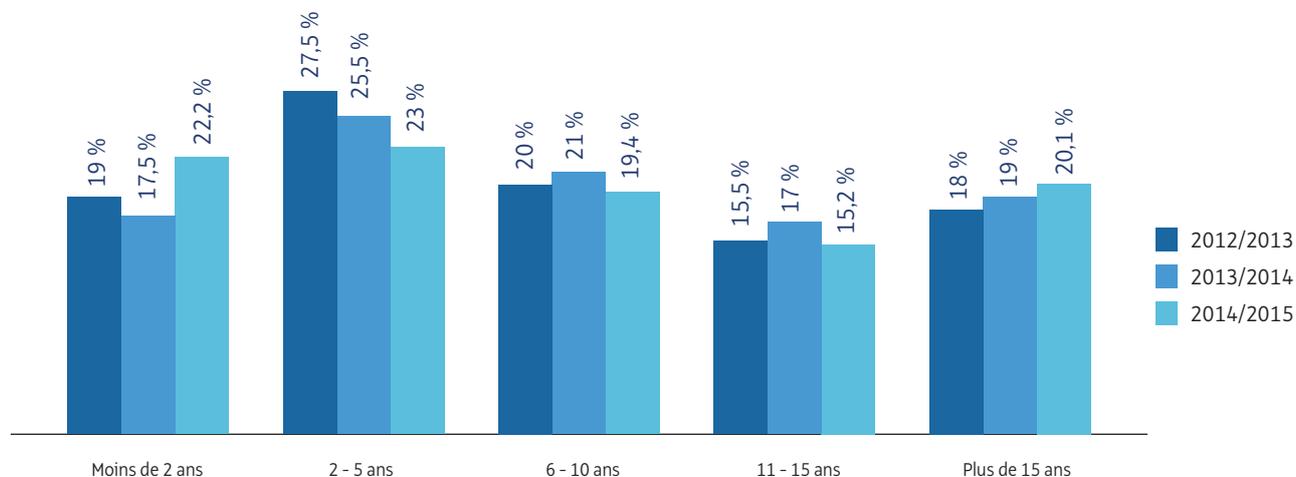
Une enquête de satisfaction, Happy@Work, a été menée auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe, autour de 8 thématiques (satisfaction globale, orientation client, intégration et conditions de travail...). Avec un taux de participation global de 63 %, elle a permis de mettre en lumière les points forts sur lesquels le Groupe peut s'appuyer comme la solidarité et l'esprit d'équipe (97 %), la convivialité et le respect entre collègues (99 %) et avec les managers (94 %), et la fierté d'appartenance (95 %).

Des plans d'action sont en cours d'élaboration et ont commencé à être déployés. Leur mise en place sera poursuivie en 2015/2016.

#### L'absentéisme, mieux comprendre pour mieux piloter

La mesure de l'absentéisme est un indicateur stratégique pour la gestion des ressources humaines. Le taux d'absentéisme s'élève en 2014/2015 à 6,8 %, en très légère augmentation par rapport à l'année passée (6,5 %). Une étude a été lancée en septembre 2015 afin d'identifier les départements les plus touchés et d'élaborer un plan d'action qui sera déployé dès 2015/2016.

#### Répartition des effectifs par ancienneté (présents au 30 septembre 2015)



Autre indicateur de bien-être dans l'entreprise, le niveau d'ancienneté : il révèle une certaine fidélité, puisqu'un peu plus d'un tiers des collaborateurs sont salariés du Groupe depuis onze ans ou plus.

### 5.2.5.2 LA COMMUNICATION INTERNE, CRÉATRICE DE LIENS

Avec des sites dispersés géographiquement, il est nécessaire de diffuser une vision stratégique homogène, tout en apportant des informations personnalisées selon les pays et les marques. Pour garantir l'unicité du discours et informer l'ensemble des collaborateurs sur les projets, un intranet harmonisé au niveau du Groupe a été déployé dans tous les pays.

Des efforts sont menés pour créer du lien entre les équipes, grâce aux outils numériques (application mobile, newsletter, réseau social interne pour les Top Managers). En outre, 2 *road shows* organisés cette année pour Pierre & Vacances et Center Parc ont permis au Comité de Direction de chacune des marques d'aller à la rencontre des collaborateurs sur site afin de partager avec eux la vision, la stratégie ainsi que les enjeux à venir.

### 5.2.5.3 DÉVELOPPER LA CULTURE RSE EN INTERNE

La sensibilisation aux enjeux RSE du Groupe s'est poursuivie durant l'exercice. À l'occasion de la refonte de l'intranet, l'ensemble de la rubrique dédiée à la démarche développement durable a été revue. La démarche RSE du Groupe est par ailleurs systématiquement présentée

dans les modules d'intégration des nouveaux collaborateurs, et les équipes des sites engagés dans les éco-labels (label Clef Verte pour les résidences Pierre & Vacances, l'Ecolabel européen pour les Aparthotels Adagio) ont été particulièrement sensibilisées.

### 5.2.5.4 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 670 réunions avec les représentants du personnel se sont tenues à travers le Groupe au cours de l'exercice 2014/2015. 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 –hors Aparthotels Adagio– opère à 99,99 % dans l'Union Européenne, où les règles sociales sont bien développées au travers de systèmes démocratiques et parlementaires. Par ailleurs, des audits sociaux sont réalisés auprès des fournisseurs de rang 1 dans les pays qualifiés à risques par la *Business Compliance Initiative*, par exemple en Chine, afin de s'assurer que ces derniers respectent les standards internationaux du droit du travail.

#### Liste des accords collectifs en vigueur

Accords	Périmètre	Année de signature	Durée de validité
Plan d'action sur la GPIEC <sup>(1)</sup>	UES Supports et S.I.T.I. <sup>(2)</sup>	2014	3 ans à compter du 03/06/2014
Télétravail	UES Supports et PVCI <sup>(3)</sup>	2008	Indéterminée
Égalité professionnelle Femme/Homme	France hors S.I.T.I. et Les Senioriales	2013	Indéterminée
Handicap	France	2015	3 ans à compter du 01/01/2015
Participation	France	2012	Indéterminée
Organisation et aménagement du temps de travail	France sauf Aparthotels Adagio	2015	Indéterminée
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 et Aparthotels Adagio France	2012	3 ans
Convention Collective de Travail concernant le secteur du Tourisme	Salariés animation Pays-Bas	2015	Jusqu'en juillet 2016
Accord collectif sur l'organisation et la structure des partenaires sociaux (syndicats et représentants du personnel)	Belgique	2015	4 ans
Mercer CZ Assurance Santé	Pays-Bas	2009	1 an renouvelé chaque année
Mutuelle Aegon WIA <sup>(4)</sup>	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) Gestion Prévisionnelle Intergénérationnelle des Emplois et des Compétences.

(2) Société d'Investissement Touristique et Immobilier.

(3) Pierre & Vacances Conseil Immobilier.

(4) Loi relative au travail et au revenu social selon la capacité de travail.

## 5.2.6 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 le département des Ressources Humaines et par le département des Risques Opérationnels.

### Sur le périmètre Pierre & Vacances France

Chaque site a un référent sécurité au siège, pour l'ensemble des domaines de risques identifiés pour la marque : légionnelle, piscines privées et publiques, santé et sécurité au travail, sécurité incendie, sûreté, activités de loisirs, gestion de crise. Les procédures « Prévention et Sécurité » ont fait l'objet d'une refonte durant l'exercice, sur la base d'un système OHSAS. Un nouvel outil d'analyse des risques, sur logiciel informatique dédié, a également été mis en place. Il permet de réaliser une analyse des risques pour chaque site et d'établir son « Document Unique ». Enfin, comme chaque année, afin de garantir la meilleure sécurité à nos clients, des formations à la prévention et à la sécurité ont été dispensées à l'ensemble des Directeurs de la zone et des techniques.

La baisse du nombre d'accidents constatée sur l'exercice est majoritairement le fait du périmètre Pierre & Vacances France. En effet,

suite à la réorganisation du service Prévention et Sécurité engagée depuis 2013, un responsable Risques Opérationnels Prévention & Sécurité France a été nommé. Il est relayé sur le terrain par trois correspondants régionaux qui s'assurent de la bonne mise en place des procédures définies au niveau de la marque. Des audits sont notamment systématiquement déployés sur les résidences et les formations associées mises en place.

### Sur le périmètre Center Parcs Europe

Le département des Risques opérationnels a évolué d'une organisation centralisée vers une organisation pays. Un *risk manager* a été nommé pour chaque pays. Cela permet d'être plus attentif aux besoins et à l'évolution des lois et réglementations locales.

Le processus de management des risques opérationnels est fondé sur la norme ISO 14001. Il met l'accent sur 6 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 élevé pour les clients, la prévention en matière de sécurité et d'hygiène des piscines et la sécurité et santé des collaborateurs.

### Sécurité au travail

	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Taux de fréquence des accidents du travail	37	26,47 <sup>(1)</sup>	22
Taux de gravité des accidents	1,2	0,9	0,5

(1) Données corrigées suite à l'amélioration du calcul des heures travaillées.

## 5.2.7 DIVERSITÉ ET ÉQUITÉ

### 5.2.7.1 UNE POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION TRANSPARENTE ET ÉQUITABLE

La rémunération et les avantages sociaux sont des leviers d'amélioration de la performance.

Continuant l'effort de mise en cohérence entamé au cours de l'exercice précédent, 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 mis en place au sein de la DRH au cours de l'exercice précédent. Cette démarche permet de professionnaliser notre approche et de proposer des niveaux de rémunération en lien avec le marché et les performances et le potentiel de nos collaborateurs.

Au cours de l'exercice 2014/2015, un travail de fond a aussi été entamé sur la rémunération variable des collaborateurs dont le métier a un impact direct sur le chiffre d'affaires. Par ailleurs, le paiement des primes sur objectifs a été clarifié et harmonisé pour l'ensemble des collaborateurs : coordonné par les équipes RH, le process mis en place répond à des règles d'attribution, claires, équitables et, dorénavant, communes à l'ensemble des collaborateurs où le Groupe opère.

Les charges de personnel s'élèvent à 307 874 euros.

## 5.2.72 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.

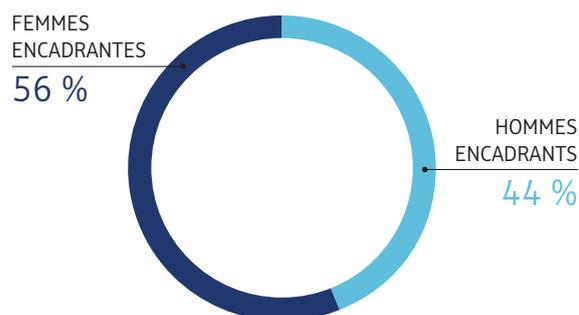
### Égalité professionnelle hommes/femmes

La proportion des femmes au sein des effectifs, de 66 %, et celles dans l'encadrement, de 56 %, sont restées stables ces dernières années.

Les femmes représentent 65 % de l'ensemble des salariés formés en cohérence avec leur part 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 entre les deux genres sur le périmètre France.

### Proportion des femmes dans l'encadrement au 30 septembre 2015



### Handicap

Le Groupe mène depuis 2005 des actions concrètes en faveur de l'emploi des Travailleurs Handicapés et de leur maintien dans l'emploi. Cette démarche, formalisée par des accords collectifs, s'est renforcée en 2012 par la mise en place en France d'un accord Handicap Groupe qui a été renouvelé cette année pour trois ans.

La Mission Handicap met en place une politique volontaire basée sur des actions d'information, de sensibilisation (ex : théâtre d'entreprise, conférences autour du handisport) mais également des actions concrètes qui répondent aux problématiques des différentes

entités. Cette année, ces actions ont notamment visé à faire changer le regard porté sur le handicap. Par ailleurs, un réseau de relais handicap (Responsable Ressources Humaines, CHSCT, membres de la commission handicap) a été mis en place afin de mieux déployer la politique sur les sites.

Le bilan de l'exercice montre une augmentation de 8 % du nombre de Travailleurs Handicapés présents sur le périmètre Pierre & Vacances France par rapport à l'exercice précédent, portant à 3,3 % la proportion de Travailleurs Handicapés sur le périmètre.

### Handicap

	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Proportion des collaborateurs reconnus Travailleurs Handicapés	1,0 %	2,0 %	3,4 %
Nombre de Travailleurs Handicapés présents au cours de l'année	164	183	191
Nombre de salariés reconnus Travailleurs Handicapés recrutés au cours de l'année	36	34	43
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des Travailleurs Handicapés	8	11	4

## NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Les consommations d'eau et d'énergie et la production de déchets constituent les enjeux majeurs de l'exploitation de nos résidences, domaines et appartements. Ainsi prenons-nous, dès la conception de nos sites, des mesures spécifiques en faisant le choix de matériaux de construction et d'équipements performants. En phase d'exploitation,

nous cherchons à maîtriser les consommations d'eau et d'énergie par un suivi précis et des procédures adaptées, et en orientant les investissements. Quant aux quantités de déchets, elles sont suivies – sur les sites où les données sont disponibles – pour en piloter les volumes.

### 5.3.1 NOTRE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

#### 5.3.1.1 UNE ANNÉE CHARNIÈRE POUR NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT INTERNE BEST!

Pour piloter la performance environnementale des sites exploités par le Groupe, la Direction Développement Durable a mis en place en 2010 le système de management interne BEST! (*Be Environmentally and Socially Tremendous!*) basé sur le principe de « PDCA » (*Plan, Do, Check, Act*). Cette auto-évaluation est réalisée annuellement par les Directeurs de site sur 16 enjeux prioritaires de l'activité touristique (gestion des consommations d'eau et d'énergie, tri et réduction des déchets, sensibilisation des équipes, achats locaux...). Le système de management BEST! s'appuie en partie sur les procédures internes et donne lieu à un plan d'actions à mettre en œuvre sur l'année. Il permet ainsi aux directeurs de site de mobiliser leurs équipes sur des actions précises en matière de maintenance des équipements, du suivi des consommations d'eau et d'énergie et de la gestion des déchets avec les prestataires...

Par ailleurs, l'auto-évaluation BEST! fournit à la Direction Développement Durable et à la Direction des Exploitations un état des lieux annuel des performances des sites (par marques, par zone et par pays) et de leur niveau d'engagement. Il permet également d'avoir un aperçu des bonnes pratiques mises en place sur certains sites.

L'année 2014/15 a été une année charnière pour l'outil BEST!. Un chantier a été initié pour refondre totalement le dispositif afin de l'adapter davantage aux spécificités de chaque marque et d'offrir un outil en ligne mieux ancré dans le quotidien de la vie des sites. Il s'agira également d'améliorer sa complémentarité, d'une part avec les autres outils mis en place par le département Support Stratégique et d'autre part avec les exigences des certifications environnementales. Aussi, l'équipe Développement Durable s'est volontairement concentrée sur la définition de ce nouvel outil et a consacré moins de temps à relancer les sites. La campagne 2014/2015 était ainsi la dernière sous le format actuel. Elle a enregistré un taux de réponse de 50 % (120 sites sur 241), toutes marques confondues (y compris Maeva Multi), en baisse par rapport à la campagne précédente (78 %).

Par ailleurs, les sites de la marque Appartements Adagio ayant rejoint la démarche Planet 21 d'AccorHotels (voir 5.3.1.2), le périmètre de BEST! est passé de 325 sites concernés en 2013/2014 à 241 en 2014/2015.

#### 5.3.1.2 LES ÉCO-LABELS ET CERTIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES

Le Groupe est engagé dans la certification ISO 14001 des domaines Center Parcs depuis 1999, dans la labellisation Clef Verte de certaines résidences Pierre & Vacances et Maeva depuis 2010, ainsi que dans la labellisation Ecolabel Européen pour les Appartements Adagio depuis 2011. À ce jour, 30 % du parc touristique est doté d'une certification environnementale ou d'un éco-label.

#### Un élément de différenciation et d'attractivité

La démarche de labellisation et de certification, se fondant sur des référentiels exigeants et des visites d'audit, participe à l'amélioration de la performance environnementale des sites. L'accréditation par un tiers externe indépendant fait également de ces labels et certifications des outils de communication clairs et crédibles à destination des

clients, attestant des actions menées. Ils constituent par ailleurs un élément de différenciation auprès de certains clients professionnels qui exigent par exemple dans leur cahier des charges un éco-label pour leurs achats hôteliers ou de séminaires.

Si certains de ces labels manquent parfois encore de notoriété auprès du grand public, l'engagement d'un Groupe comme Pierre & Vacances-Center Parcs contribue à les faire connaître.

## Des progrès pour toutes les marques

En 2014/2015, la démarche de labellisation et de certification a progressé pour chacune des marques.

### Le label Clef Verte/Pierre & Vacances et Maeva

Le label Clef Verte a été renouvelé pour 2015 sur l'ensemble des sites déjà labellisés et 2 sites supplémentaires l'ont obtenu, portant à 46 le nombre de sites Pierre & Vacances, Maeva et Center Parcs France labellisés.

Par ailleurs, 5 nouvelles résidences Pierre et Vacances premium ont été auditées par les équipes Clef Verte en 2015 et obtiendront leur labellisation en 2016. L'objectif d'atteindre 100 % des sites Pierre & Vacances premium situés en France métropolitaine labellisés d'ici 2018 est maintenu (45 % des sites en 2014/2015).

Par ailleurs, la quasi-totalité des résidences portant le label Clef Verte a été reconnue « EcoLeader » par le programme international *Green TripAdvisor*.

### ISO 14001 /Center Parcs

19 Domaines Center Parcs, soit la totalité des Center Parcs, excepté le dernier Domaine du Bois aux Daims sont certifiés ISO 14001. La certification de l'ensemble des domaines a été reconduite en 2014. Elle est attribuée pour 3 ans mais des audits de surveillance d'un tiers des domaines sont réalisés annuellement.

Sur le prochain exercice, le Center Parcs Bois aux Daims sera audité. Par ailleurs, la nouvelle version de la norme (ISO 14001 : 2015) venant d'être publiée, Center Parcs Europe va progressivement intégrer ses nouvelles exigences pour les mettre en œuvre en vue de la recertification en 2017.

### Ecolabel Européen/Adagio

La marque Aparthotels Adagio a poursuivi sa stratégie d'éco-labellisation en obtenant l'Ecolabel européen pour 2 nouveaux sites, portant à 68 % le nombre d'aparthotels certifiés sur le périmètre France. L'objectif de labelliser 60 % des Aparthotels Adagio France à fin 2015 a ainsi pu être atteint malgré la sortie d'un site labellisé de la marque. La démarche sera poursuivie en 2016 avec la candidature de nouveaux aparthotels dans la certification.

Par ailleurs, afin de garantir une meilleure visibilité des actions de la marque, notamment en dehors de l'Europe, la démarche développement durable est à présent pilotée selon les référentiels Planet 21 d'AccorHotels. Le pilotage des actions reste sous la responsabilité des équipes Aparthotels Adagio.

5

## 5.3.2 UNE UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES EN EAU ET EN ÉNERGIE

### 5.3.2.1 PILOTER LA CONSOMMATION DES SITES

La gestion de l'eau et des énergies est assurée par des pilotes au sein des Directions Maintenance de chaque marque.

#### Pour les sites Pierre et Vacances Europe

##### Pour Pierre & Vacances France et Aparthotels Adagio (209 sites)

Les consommations sont pilotées par l'outil interne ICARE. Une équipe Support Stratégique au siège assure un suivi des consommations d'eau et d'énergie des sites, réalise les rapprochements budgétaires et analyse les écarts. Elle épaulé 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 de leurs consommations, avec leur référent régional.

#### Pour Pierre & Vacances Espagne (22 sites)

Le suivi des consommations est réalisé pour chaque site. Le Responsable de la Direction Maintenance Espagne consolide et contrôle mensuellement les volumes à partir des données collectées pour identifier les écarts anormaux.

#### Pour Center Parcs et Sunparks (24 sites)

Dans le cadre de la certification ISO 14001, les équipes Center Parcs se sont fixées comme objectif de réduire de 20 % la consommation d'énergie des sites d'ici 2020 (base 2010) – une baisse de 13 % des consommations par semaine d'occupation a déjà été enregistrée en 2015 - et de réduire la consommation d'eau de 10 % d'ici 2020 (base 2015).

Un expert assure le suivi des consommations d'eau et d'énergie pour l'ensemble des parcs et réalise les consolidations sur le périmètre global européen. Il établit les plans d'actions au vu des performances observées. Travaillant en étroite collaboration avec un référent sur chaque parc, il assure la mise en place et l'ajustement des procédures

de collecte de données, de maîtrise des consommations et de coûts, et élabore les plans d'investissement via l'amélioration de la performance des installations.

## Évolution des consommations

### Pour les sites Pierre & Vacances Europe

On constate une légère baisse des consommations totales d'énergie de 3 % sur Pierre & Vacances Europe, et ce, dans une moindre proportion que les semaines occupées (baisse de 4,5 %) et la baisse du stock d'appartements sur le périmètre (- 7 %). Ceci est lié à de nombreux facteurs dont l'entrée de résidences dans le périmètre Pierre & Vacances France offrant de nombreux services haut de gamme (sauna, piscines...), et des remplacements d'équipements (ex. climatisation) dans certains Aparthotels Adagio. On note cependant que les consommations d'électricité ont marqué une baisse sur le périmètre Pierre & Vacances France et Aparthotels Adagio. Les consommations de gaz et de chaleur urbaine ont quant à elles augmenté, les nouvelles résidences intégrées étant chauffées par ce type de ressources.

Quant au ratio par semaine d'occupation, on observe une légère hausse de 2% des consommations d'énergie et une baisse de 1 % des consommations d'eau. Si ce ratio permet de donner une tendance globale d'une année sur l'autre, il reste délicat à interpréter sur le périmètre Pierre & Vacances Europe. En effet, ce ratio se fonde sur les volumes totaux d'eau et d'énergie consommés sur l'ensemble du site (hébergements, piscines, restaurants, espaces verts...). Ainsi, des facteurs extérieurs peuvent l'impacter, comme par exemple l'arrosage des espaces verts réalisé cet été au vu des températures plus élevées que l'an passé. De plus, sur les périodes où les sites ne sont pas encore commercialisés ou sont dé-commercialisés, on enregistre des consommations d'eau et d'énergie (pour finaliser les travaux ou pour des raisons de maintenance), ceci venant dégrader ce ratio.

Quant à l'Espagne, l'augmentation des consommations sur la période est largement liée à la hausse du nombre de semaines occupées.

### Pour Center Parcs et Sunparks

Sur l'année 2014/2015, on note une augmentation du volume total d'énergie (+ 5 %), le périmètre passant de 23 sites à 24 avec l'ouverture en juillet 2015 du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims et le DJU sur la période étant de 12 % plus élevé que l'année précédente (le DJU - degré jour - indique les besoins de chauffage, le DJU étant l'écart entre la température constatée et une température de référence). Le ratio de consommations d'énergie par nuitée est resté quant à lui constant, en lien avec un taux d'occupation en hausse de 3 %. Par ailleurs, on note une augmentation significative des consommations de fioul, en raison notamment de problèmes techniques sur le site de Vielsalm dans les Ardennes, et une légère augmentation des consommations de gaz due à l'augmentation des DJU. Quant à la chaufferie bois, les équipements du Domaine des Trois Forêts ayant connu des problèmes techniques, les consommations ont marqué une baisse cette année, une partie des besoins ayant été couverte par le gaz.

Au cours des 4 dernières années, on note une baisse des consommations de plus de 2 % par an. Ceci est lié à l'amélioration des données remontées par l'expert énergie (ex. mise en place d'une procédure standard, relevés effectués à jour et heure fixes...) et à des investissements conséquents, dont le remplacement de plus d'un quart des chaudières des cottages sur le périmètre Europe sur 2014/2015.

Quant aux consommations d'eau sur l'année 2014/2015 pour l'ensemble des Center Parcs et Sunparks, elles ont très peu augmenté cette année (+ 3 %). Le ratio de consommation d'eau par nuitée a, quant à lui, très légèrement baissé.

## 5.3.2.2 SUIVRE ET OPTIMISER LES CONSOMMATIONS D'EAU ET D'ÉNERGIE GÉRÉES PAR LE GROUPE

Afin d'affiner le pilotage des consommations d'eau et d'énergie sur le périmètre Pierre & Vacances Europe, le Groupe sépare, depuis l'exercice 2013/2014, les consommations d'eau et d'énergie dont il est directement responsable de celles qu'il ne peut pas influencer (c'est-à-dire à la charge des copropriétaires sans contrat de gestion avec le Groupe). Ainsi, les volumes reportés dans le tableau ci-contre

intègrent les quotes-parts détenues par le Groupe pour chaque site. Par ailleurs, les volumes d'eau et d'énergies proviennent des relevés mensuels des compteurs, et un rapprochement budgétaire est effectué avec les factures par les directions concernées (contrôle de gestion ou responsable financier).

## Synthèse des consommations d'eau et d'énergie

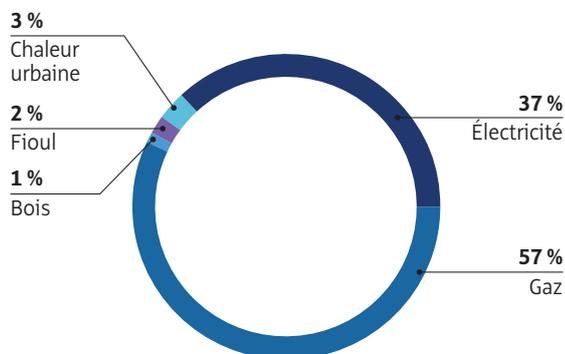
Volumes d'eau et d'énergie consommés par les sites, gérés par le Groupe	2013/2014			2014/2015		
	Center Parcs Europe	Pierre & Vacances Europe	Groupe <sup>(1)</sup>	Center Parcs Europe	Pierre & Vacances Europe	Groupe <sup>(1)</sup>
Nombre de sites inclus dans le périmètre :	23	258	281	24	231	255
<b>TOTAL EAU (m<sup>3</sup>)</b>	<b>3 076 464</b>	<b>2 673 581</b>	<b>5 750 045</b>	<b>3 161 145</b>	<b>2 431 173</b>	<b>5 592 318</b>
Volume d'eau (m <sup>3</sup> ) / semaine occupée <sup>(2)</sup>	5,85	3,20	4,22	5,82	3,13	4,24
<b>TOTAL ÉNERGIES (MWh)</b>	<b>597 594 <sup>(3)</sup></b>	<b>211 146</b>	<b>808 740</b>	<b>614 125</b>	<b>201 808</b>	<b>815 933</b>
Volume d'énergie (kWh) / semaine occupée <sup>(2)</sup>	1 136	253	594	1 130	260	618
Électricité (MWh)	141 366	172 216	313 582	145 623	155 958	301 582
Gaz (MWh)	438 714	13 776	452 491	450 968	15 244	466 212
Chaufferie bois (MWh)	13 541	0	13 541	12 623	0	12 623
Fioul (MWh)	3 972	7 990	11 962	4 910	9 423	14 334
Chaleur urbaine (MWh)	0	17 159	17 159	0	21 182	21 182

(1) Ont été exclus les Aparthotels Adagio situé en dehors de la France en Europe (soit 1,2 % de la capacité totale d'hébergement du Groupe en nombre de lits en 2013/2014 et 1,3 % en 2014/2015).

(2) Semaine d'occupation : un séjour d'une semaine quel que soit le nombre de personnes et la typologie d'appartements ou de cottages.

(3) Données corrigées sur la consommation électrique du Center Parcs Bostalsee et le volume de bois sur le Center Parcs Domaine des Trois Forêts.

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



### 5.3.2.3 FAVORISER LE RECOURS 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 en Vienne, par exemple, les ombrières du parking principal sont couvertes de panneaux photovoltaïques d'une capacité de production de 400 kWh/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.

Par contre, le Groupe a une démarche volontaire d'approvisionnement auprès de fournisseurs garantissant une électricité d'origine renouvelable (à hauteur de 100% pour les Pays-Bas et la Belgique et de 30 % pour l'Allemagne).

Par ailleurs, les Aparthotels Adagio portant l'Ecolabel européen compensent 50 % de leurs consommations par l'achat de certificats verts.

### 5.3.2.4 PRENDRE EN COMPTE LES CONTRAINTES LOCALES EN MATIÈRE DE STRESS HYDRIQUE

Un travail sur l'identification des risques liés à l'eau a été réalisé. Une cartographie réalisée à l'aide de l'outil Aqueduct de l'Institut des Ressources Mondiales (WRI) a permis de localiser les zones d'exploitation par rapport aux risques physiques en matière de quantité. Elle a permis d'identifier les sites gérés par le Groupe situés dans les zones les plus vulnérables (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 17 (situés en Espagne, Belgique, Martinique et France métropolitaine) sont dans des zones de niveau 4. Par ailleurs, si l'on considère uniquement le stress hydrique, 14 sites (dont 10 en Espagne) sont situés dans des zones de niveau 5. Par ailleurs, 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

L'exploitation touristique est génératrice de déchets. Afin de favoriser le tri des déchets et leur valorisation, le Groupe sensibilise ses équipes et ses clients, mobilise ses partenaires (notamment de restauration) et s'assure de la mise en place des équipements de tri sur site. Par ailleurs, des consignes de sécurité strictes encadrent la gestion des quelques déchets dangereux générés par l'exploitation.

#### 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. Tous les sites sont dotés de conteneurs de tri spécifiques, en accord avec les codes de tri des collectivités. Par ailleurs, certains sites dont les cuisines dans les appartements sont adaptées, sont équipées de poubelles double-tri. Pour les autres, un test a été mené cette année avec la mise en place des sacs de tri proposés aux clients. Ce dispositif sera déployé l'année prochaine sur un périmètre plus large afin de favoriser la participation des clients.

#### Pour Center Parcs Europe et Sunparks

Le suivi et le pilotage des volumes de déchets sont possibles car l'enlèvement est assuré par des prestataires privés. Le volume des déchets et les coûts engendrés sont donc suivis pour chaque parc, sur une base mensuelle, et consolidés par l'expert déchets, au niveau Europe. L'augmentation du volume total des déchets est proportionnelle à celle du nombre de nuitées sur l'exercice 2014/2015, le ratio de déchets produits par nuitée restant stable. Le taux de tri moyen, de 27,3 % sur le périmètre Center Parcs Europe, reste stable. On constate par ailleurs que les sites affichant les taux de tri les plus

élevés sont localisés aux Pays-Bas (avec un taux de tri proche de 30 %) et en Allemagne (plus de 40 %).

Des actions ciblées ont été mises en place. Par exemple, cette année, un projet de signalétique a été mené au Sunparks de De Haan en Belgique avec *Fost Plus*, une fondation qui a pour but de sensibiliser les particuliers et les entreprises sur le tri des déchets.

Sur le périmètre France, le taux de valorisation (hors DEE - Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques et DEA - Déchets d'Éléments d'Ameublement) a pu être identifié. Pour la valorisation matière, il est de 19,5 % du volume total des déchets produits sur les 5 Center Parcs France sur l'année, et de 57,9 % pour la valorisation énergétique. Ce travail sera poursuivi en vue d'atteindre l'objectif fixé par Center Parcs, en phase avec la directive de l'Union européenne : atteindre 50% des déchets recyclés en 2020.

#### Travailler avec les éco-organismes de chaque pays

Les DEEE sont pris en charge par les éco-organismes dédiés dans chaque pays ou par les prestataires en charge de la collecte des déchets sur site (notamment en Allemagne) assurant ainsi un traitement dans les filières appropriées et une valorisation optimisée. Sur le périmètre Center Parcs Europe, Sunparks, Pierre & Vacances France, on décompte 79,6 Tonnes de DEEE collectées sur l'exercice 2014 /2015, notamment à l'occasion de rénovations de sites.

Par ailleurs, pour les rénovations des appartements Pierre & Vacances sur la zone Atlantique, un partenariat a été engagé cette année avec l'éco-organisme Éco-mobilier pour la collecte de DEA dans le cadre de rénovation d'appartements : 30,8 tonnes de meubles usagés ont été collectées et traitées dans les filières appropriées.

## Production de déchets

	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Nombre de sites	23	23	24
Total (en tonnes)	14 410	15 597	15 871
Taux de tri	29,3 %	28,5 %	27,3 %
Ratio volume de déchets produits par nuitée (kg/nuitée)	0,95	0,98	0,97

## Répartition par type de déchets

	2014/2015
Déchets industriels banals (DIB) non triés	72,7 %
Verre	5,4 %
Carton/papier	10,1 %
Déchets biodégradables	10 %
Autres déchets non dangereux triés	1,5 %
Déchets dangereux	0,3 %

Périmètre : Center Parcs et Sunparks en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne.

Note : la répartition des déchets a été retravaillée cette année en se fondant sur l'ensemble des déchets dont les domaines ont la charge, et en se fondant sur la classification européenne. Seuls les déchets de restauration dont le Groupe est responsable sont pris en compte (restauration gérée en direct sur les sites Sunparks, et les Center Parcs de Nordseekuste et de Eifel).

## 5.3.4 DE NOUVEAUX PROJETS VISANT UN IMPACT ENVIRONNEMENTAL LIMITÉ

Pour les projets d'envergure, plus que sur tout autre, le Groupe se fixe des ambitions élevées en matière de conception et de construction définies dans le cadre de référentiels externes (certification HQE - Haute Qualité Environnementale - ou démarche *One Planet Living* pour le projet Villages Nature).

Les deux plus importants chantiers menés cette année par le Groupe ont été le chantier de Villages Nature et celui du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims.

### Villages Nature

Villages Nature est une nouvelle destination touristique d'envergure européenne située à proximité de Paris, fruit de la collaboration entre les groupes Euro Disney S.C.A. et Pierre & Vacances-Center Parcs. Elle accueillera environ 500 000 visiteurs à son ouverture en 2017. En 2013, Villages Nature a rejoint le réseau des *One Planet Communities* avec un plan d'actions visant à atteindre les objectifs du programme *One Planet*, définis par Bioregional.

Les principaux aménagements de Villages Nature sont :

- ◆ 180 hectares paysagers ;
  - ◆ 916 hébergements ;
  - ◆ l'Aqualagon (un parc aquatique couvert de 9 000 m<sup>2</sup>) et son lagon à ciel ouvert de 2 500 m<sup>2</sup> chauffés toute l'année à plus de 30 °C par l'énergie géothermique ;
  - ◆ 15 hectares de lacs ;
  - ◆ des commerces et des restaurants.
- Un bilan complet de la performance atteinte de l'opération sera réalisé en fin de chantier mais le rapport d'avancement du plan d'actions, publié en novembre 2015 montre que la réalisation des objectifs en matière de développement durable est en bonne voie. Ce bilan a été présenté en novembre au Comité Consultatif de Développement Durable (CCDD, voir partie 5.4.2.2.).
- En synthèse, le bilan de l'exercice 2014/2015 sur les travaux menés à Villages Nature souligne :
- ◆ le maintien et le suivi de la certification HQE de l'Aqualagon et des standards d'efficacité énergétique avec l'achèvement des travaux des premiers hébergements ;
  - ◆ le forage des puits géothermiques et l'installation du réseau de chaleur sur l'ensemble du site ;
  - ◆ le choix du ciment bas carbone pour l'Aqualagon ;
  - ◆ les résultats de la démarche « Chantier Vert » avec notamment un taux de déchets revalorisés en matière à hauteur de 81,7 %, et la mise en œuvre de la stratégie de réutilisation des ressources sur site (100% des déblais remployés sur site et fabrication d'une partie du mobilier urbain avec du bois issu du défrichement) ;
  - ◆ la poursuite de la mise en œuvre des mesures préventives destinées à protéger les espèces et leurs habitats naturels. A ce sujet, les

prospections faunistiques et floristiques réalisées cette année ont montré qu'il n'y avait pas de différence significative par rapport à l'état initial malgré la période de chantier (présence de 69 espèces protégées sur le bilan 2014/2015 contre 72 observées en 2010 hors de l'état initial).

L'exercice 2014/2015 a également été une année charnière avec la mise en place progressive de l'équipe en charge de l'exploitation qui sera poursuivie sur l'année prochaine. Quelques actions emblématiques ont d'ores et déjà été finalisées telle que l'élaboration des premiers modules de formation à la démarche One Planet Living qui seront déployés dans le cadre des recrutements à venir pour l'exploitation.

Un reporting complet de l'avancement du plan d'actions est disponible sur le site du projet [villagesnature.com](http://villagesnature.com).

## Le chantier du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims

L'exercice 2014/2015 a vu la fin du chantier du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims dans la Vienne.

Pendant la phase de chantier, comme sur tous nos nouveaux projets, une démarche « Chantier Vert » a été mise en place afin de garantir la limitation des pollutions des sols et de la ressource en eau, des consommations d'eau et d'énergie, la limitation des nuisances et risques pour les ouvriers et les riverains (dont les nuisances sonores) et une gestion optimisée des déchets. À ce titre, la charte « Chantier Vert » a permis de minimiser les nuisances liées à la construction permettant notamment d'atteindre un taux de 97 % des déchets du chantier des cottages recyclés et valorisés.

### Projets livrés en 2014/2015

	Marque	Nombre de logements	Certification obtenue ou en cours
MOSELLE 3	Center Parcs	46	THPE <sup>(1)</sup>
LE HAVRE	ADAGIO/ACCESS	111	BBC <sup>(2)</sup>
PARIS/REUILLY	ADAGIO/ACCESS	113	BBC
NANCY	ADAGIO/ACCESS	110	BBC
MASSY	ADAGIO/ACCESS	121	BBC
DIJON	ADAGIO/ACCESS	106	BBC

(1) THPE : Très Haute Performance Énergétique.

(2) Certification obtenue en avril 2014.

Les cottages et une partie des bâtiments centraux ont été conçus en vue d'obtenir une certification HQE (Haute Qualité Environnementale). La conception des 800 cottages, regroupés en hameaux, est axée sur un haut niveau d'efficacité énergétique, atteint grâce à des mesures concrètes : une orientation optimale, des tailles de baies vitrées optimisées, une bonne isolation thermique et le choix d'équipements techniques basse consommation...

Pour les bâtiments centraux, les consommations d'eau et d'énergie sont optimisées. Pour les équipements – le bowling et la ferme – la cible est le niveau de performance BBC (Bâtiment Basse Consommation). Par ailleurs, l'isolation de l'Aqua Mundo, de la grande serre et du spa est performante grâce à une couverture gonflable en film EFTE (revêtement plastique isolant et translucide). Un dispositif de ventilation naturelle permet d'éviter le recours à la climatisation, générant des économies d'énergie sur le poste ventilation/climatisation. Enfin, des équipements ont été mis en place comme des bassins tampons, permettant de stocker l'eau des piscines extérieures la nuit.

## Les nouveaux projets, des occasions de développer notre expertise

Enfin, chaque nouveau projet est l'occasion pour le Groupe de progresser dans la prise en compte des enjeux environnementaux. À ce titre, et suite au travail sur le projet Center Parcs de Roybon, les équipes ont développé des expertises relatives aux zones humides, allant bien au-delà des obligations réglementaires.

## 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 CO<sub>2</sub> (d'après l'étude effectuée en 2008).

Toutes les actions menées pour maîtriser les consommations énergétiques et favoriser le recours aux énergies renouvelables permettent de réduire le bilan carbone « énergie » du Groupe (cf paragraphe Favoriser le recours aux énergies renouvelables). Les émissions de carbone sur l'exercice 2014/2015 ont légèrement augmenté, mais dans une moindre proportion que les consommations d'énergie. Ceci est dû notamment à l'augmentation des consommations de gaz.

Concernant les achats alimentaires, qui représentent la plus importante part des émissions de CO<sub>2</sub> liées aux achats, même si des groupes de travail sont en cours sur ces sujets, le Groupe n'a 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.

Les émissions de CO<sub>2</sub> liées au transport sont, quant à elles, un enjeu majeur pour le secteur du tourisme car fortement contributrices 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, par la faible distance à parcourir, et par l'utilisation de transports moins carbonés (train, voiture). Au niveau du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, des mesures sont prises en ce sens : sur certaines destinations, et selon les saisons, 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.

### Émission de CO<sub>2</sub> liées aux consommations d'énergies gérées par le Groupe

Volume des émissions de CO <sub>2</sub> liées aux consommations d'énergies, gérées par le Groupe	CP Europe			PV Europe			Groupe		
	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015
Nombre de sites inclus dans le périmètre	23	23	24	263	258	231	286	281	255
Émissions de GES (en tonnes équiv. CO <sub>2</sub> )	157 744	142 367 (*)	145 832	33 954	30 153	30 648	191 698	175 520	176 480

Périmètre : identique à celui des volumes des énergies (à l'exclusion des résidences de Courchevel).

(\*) Données corrigées.

## NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

## 5.4.1 ÊTRE UN PARTENAIRE ET UN ACTEUR DES TERRITOIRES SUR LE LONG TERME

## 5.4.1.1 EN PHASE DE DÉVELOPPEMENT

Notre développement immobilier s'appuie sur une coopération avec les acteurs locaux, pour développer des projets touristiques intégrés à leurs territoires et établir un dialogue avec les habitants des futures régions d'implantation de nos sites.

Pour le projet du Domaine du Bois aux Daims un protocole signé avec le Département de la Vienne et la Région Poitou-Charentes a établi un cadre de coopération détaillé. Des engagements précis ont été pris par le Groupe en matière d'emplois, de promotion de produits du terroir et de valorisation des atouts touristiques locaux. Plusieurs mois avant son ouverture en juin dernier, le Groupe a travaillé de concert avec les partenaires locaux (organismes publics, collectivités et partenaires privés) pour mettre en œuvre ce plan d'actions. Par exemple, un point info tourisme ouvert 7 jours sur 7 sur le domaine incite les clients à découvrir les richesses du département et de la région. Une offre a

également été développée en partenariat avec le Futuroscope®. Les retombées précises liées à ces actions seront suivies et un premier bilan sera réalisé après la première année d'exploitation.

Pour les prochains développements de la marque Center Parcs, le Groupe projette de s'implanter au Sud de la Loire et notamment le Jura, la Saône-et-Loire et le Lot-et-Garonne. Pour ces projets, un concept de Center Parcs nouvelle génération, de taille moyenne (d'une capacité de 400 cottages) serait développé. Pour ces nouveaux projets, dans cette même volonté d'ancrage territorial qui crée de la valeur pour les collectivités, Center Parcs s'est fixé les priorités suivantes : développer des partenariats avec des opérateurs locaux, recourir aux circuits courts pour l'approvisionnement des restaurants, mettre en valeur des produits et savoir-faire locaux, favoriser les recrutements locaux...

**Développer la concertation en amont**

Pour les projets du Jura et de la Saône-et-Loire, le Groupe a souhaité organiser, de manière volontaire, une concertation locale en sollicitant la Commission Nationale du Débat Public (CNDP). Des débats ont été organisés entre avril et septembre 2015 en Saône-et-Loire et dans le Jura. Ils ont permis de présenter les projets de manière approfondie, d'établir un échange avec les riverains, habitants et associations. Les avis, remarques et interrogations de la population locale ont ainsi pu être entendus lors des réunions et des ateliers. Les échanges se sont également poursuivis sur les sites Internet dédiés, avec le partage de documents et d'études complémentaires.

Lors des réunions de clôture des deux débats début septembre, le Groupe a apporté des éléments de réponse aux questions soulevées et des propositions d'aménagements aux projets ont été suggérées (ex : nouvelles propositions de voie d'accès pour le site du Jura, la décision d'engager une nouvelle étude de plan masse sur le projet de Saône-et-Loire...).

La CNDP a rendu son rapport en novembre et le Groupe dispose de 2 à 3 mois pour annoncer sa décision de poursuivre ou non les projets.

Pour les autres projets, comme le Center Parcs dans le Lot-et-Garonne, un travail de concertation sera mené avec les parties prenantes locales (réunions publiques, ateliers...).

Enfin, des projets de développement en Chine ont été engagés dans le cadre du partenariat stratégique avec HNA Tourisme signé cette année. Les deux Groupes ont pour objectif de développer en Chine une plate-forme leader de la conception et de l'exploitation d'un nouveau type de destinations touristiques inspiré des concepts Center Parcs

et Pierre & Vacances. Ces projets seront développés avec la volonté de valoriser le patrimoine, de contribuer positivement au développement socio-économique local et viseront l'obtention de certifications environnementales nationales ou internationales (voir partie 4 du document de référence).

## 5.4.1.2 EN PHASE DE CONSTRUCTION

Coopérer avec le tissu économique local se concrétise en phase de construction, par la volonté de travailler avec les entreprises situées à proximité des chantiers. Ainsi, pour les projets menés sur l'exercice, la rénovation du Center Parcs de Port Zélande aux Pays-Bas et du spa du Domaine du Lac d'Ailette, plus de 90 % des prestations en lien avec les corps d'état technique et architecturaux ont été effectuées auprès d'entreprises situées à moins de 100 km de chacun des sites.

Il faut noter que certains équipements spécifiques (ex. équipements de spa, éclairages subaquatiques) et mobiliers ne peuvent être achetés dans un giron local, mais en Europe ou en Asie auprès de partenaires avec qui nous développons des relations de long terme (voir partie 5.4.2.4).

## 5.4.2 ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS PARTIES PRENANTES

Le dialogue avec les parties prenantes est essentiel à la démarche RSE du Groupe. Un dialogue permanent s'établit entre les équipes et leurs différents publics et les enseignements qui en découlent sont intégrés aux orientations stratégiques du Groupe.

### 5.4.2.1 VEILLER À LA SATISFACTION DES CLIENTS ET PROPRIÉTAIRES

La satisfaction des clients, vacanciers ou propriétaires, est au centre des enjeux du Groupe et constitue la pierre angulaire de sa démarche qualité. Elle se mesure grâce à l'analyse des enquêtes menées auprès des clients et propriétaires, à une veille des sites d'avis et des réseaux sociaux et à une collaboration étroite avec le service relation client. Elle fait l'objet d'un dialogue constant avec les équipes des sites.

#### Les clients

##### À l'écoute des clients avec des enquêtes de satisfaction

Les deux marques Center Parcs et Pierre & Vacances disposent d'un outil unique de pilotage et une partie des questions de l'enquête de satisfaction est commune. Aparthotels Adagio utilise un outil commun avec AccorHotels, mais celui-ci a été remplacé progressivement pendant l'année par un outil apportant en plus une veille de l'e-réputation, les deux outils étant utilisés cette année.

Sur l'exercice 2014/2015, 122 562 questionnaires ont été recueillis pour Pierre & Vacances, 266 420 pour Center Parcs et 39 210 pour Aparthotels Adagio. Les taux de retour restent stables et témoignent de l'attachement des clients et de leur implication pour partager leur expérience.

##### Des indicateurs clairs et consolidés pour piloter la démarche qualité

Deux principaux indicateurs sont consolidés sur chacune des marques Pierre & Vacances, Center Parcs, et Aparthotels Adagio : le NPS (Net Promoteur Score) et la satisfaction globale. Le NPS correspond à la différence entre le nombre de « promoteurs » et le nombre de « détracteurs » lors de la question « recommanderiez-vous ce site à vos amis et famille ». Sur l'exercice 2014/2015, le NPS demeure positif

pour les trois marques et continue sa progression depuis 2 ans. Le taux de satisfaction globale est de 84,9 % pour Pierre & Vacances et 82 % pour Center Parcs, Sunparks, et Aparthotels Adagio. Ces résultats sont confirmés par une intention de retour élevée : plus de 89 % pour Pierre & Vacances et 90 % pour Center Parcs et Sunparks.

#### La voix des clients

La satisfaction client est l'objectif prioritaire qui oriente la politique de Ressources Humaines et qui est donné à l'ensemble des Directions et des équipes sur sites. Les baromètres de satisfaction sont suivis de manière hebdomadaire. Les enquêtes ne sont pas le seul moyen d'évaluer la satisfaction des clients. Ils sont également incités à s'exprimer sur les sites d'avis en ligne et les commentaires partagés dans les questionnaires de satisfaction sont postés sur le site *TripAdvisor*. Cette année près de 17 000 avis ont été récoltés et partagés sur *Trip Advisor* via le questionnaire de satisfaction Pierre & Vacances et 6 716 avis ont été déposés, directement sur le site de *TripAdvisor* par les clients Aparthotels Adagio.

Par ailleurs, parmi l'ensemble des sites commercialisés par le Groupe, 13 Aparthotels Adagio et 60 établissements Pierre & Vacances et Center Parcs ont été récompensés du certificat d'excellence de *TripAdvisor* en 2014/2015 (contre 49 sur ces deux dernières marques en 2014). De plus, trois résidences Pierre & Vacances et quatre Center Parcs ont reçu le prix *Travelers' Choice*, trois résidences Pierre & Vacances le prix *Hall of Fame*, et un Aparthotel Adagio fait partie du *Travelers' Choice* pour le Top25 des meilleurs hôtels en famille en Allemagne.

#### La satisfaction des propriétaires en hausse

Depuis près de 50 ans, des milliers de propriétaires individuels ont fait confiance à Pierre et 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 (ex. gestion complète de leur bien, accompagnement dans la revente, offres promotionnelles exclusives). La satisfaction des 23 679 propriétaires dénombrés en 2014/2015 est également un élément fondamental pour le Groupe.

Les actions menées auprès des propriétaires ont porté cette année sur la digitalisation des outils de communication pour faciliter l'échange et le contact.

Pilotée par le Service Relations Client 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 (-5 %) et le délai moyen de traitement de ces litiges qui est en baisse également (2 jours en 2014/2015 contre 5 en 2012/2013). Depuis le mois de novembre 2014, les indicateurs de suivi de satisfaction appliqués aux clients ont été déployés sur le périmètre de nos propriétaires. On note entre novembre 2014 et septembre 2015 un taux de satisfaction globale de 88,4 %, (avec un taux de réponse de 26,9 % - questionnaires envoyés aux propriétaires bénéficiant de droits de séjours, suite à chacun de leur séjour) légèrement supérieur à celui des clients.

## 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 mais laisse une complète autonomie aux sites dans le choix des projets et des thématiques qu'ils soutiennent. Durant cet exercice et comme les années précédentes, les Center Parcs de Bispinger Heide, Nordseeküste et Bostalsee ont ainsi choisi de faire des dons ou de mener des actions pour soutenir les enfants malades. Une initiative a été lancée avec Clip-it, un jeu d'assemblage de bouchons plastiques d'usage courant, sur trois villages clubs Pierre & Vacances. Ceci a permis de sensibiliser les enfants à l'intérêt du recyclage en collectant les bouchons utilisés pour le jeu et par les éléments du jeu lui-même (les clés d'assemblage étant constituées de plastique recyclé). En fin de saison, les bouchons ont été reversés à l'association « Bouchons d'Amour », pour financer des équipements pour personnes handicapées.

Enfin, pour la quatrième année consécutive, un soutien tout particulier a été apporté à la *Fondation Missing Chapter* présidée par la princesse néerlandaise Laurentien van Oranje. C'est le Center Parcs Hochsauerland, en Allemagne qui a accueilli l'événement *Kids Climate Conference* organisé par la Fondation.

### 5.4.2.2 DÉVELOPPER LES NOUVEAUX PROJETS EN CONCERTATION AVEC LES RIVERAINS ET ACTEURS LOCAUX

Avec 7,3 % du PIB <sup>(15)</sup> généré en France le tourisme est puissant levier de croissance économique des territoires. Chaque résidence et village contribue au dynamisme économique et social par les emplois créés, les achats directs réalisés et les dépenses des visiteurs dans les commerces locaux. Au-delà de la contribution économique, le Groupe a à cœur d'être un promoteur du tourisme local et tisse des relations avec les acteurs de la vie locale (ex. associations).

Par ailleurs, pour tout nouveau projet de développement, Pierre & Vacances-Center Parcs respecte l'ensemble des procédures administratives du pays ou de la région d'implantation (étude d'impact, dossier loi sur l'eau, espèces protégées...). Le Groupe cherche également à aller au-delà de ses obligations légales en matière de concertation et a par exemple saisi la Commission Nationale du Débat Public pour

les deux projets Center Parcs dans le Jura et en Saône-et-Loire, bien que les projets n'y soient pas soumis légalement (voir partie 5.4.3.1).

Enfin, un Comité spécifique et novateur, « le CCDD de Villages Nature », a été créé pour impliquer les acteurs du territoire dans le suivi du projet et garantir que tous les engagements en faveur du développement durable sont tenus. Ce comité est composé de parties prenantes du secteur public et de la société civile, dont les associations Nature Environnement 77, R.E.N.A.R.D., la LPO (Ligue pour la Protection des Oiseaux), UFC Que Choisir ou Aquibrie. Il est présidé par le Secrétaire Général de la Préfecture de Seine-et-Marne. Il a pour rôle d'être une instance consultative qui veille à la réalisation des engagements du projet en matière de développement durable et favorise les partenariats avec ses parties prenantes locales.

(15) Source : Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique – 2013.

### 5.4.2.3 VALORISER NOTRE PERFORMANCE RSE AUPRÈS DES INVESTISSEURS

Le Groupe répond régulièrement aux questionnaires d'évaluation des agences de notation extra-financière, comme VIGEO, ou aux questions spécifiques des analystes ISR. Cela lui permet notamment d'être sélectionné pour intégrer les fonds d'investissements ISR (voir partie Politique Développement Durable).

Enfin, tous les ans, une délégation de Pierre & Vacances-Center Parcs se rend à des forums dédiés pour répondre aux questions des analystes financiers sur les sujets RSE, afin de développer un actionnariat fidèle, sensibilisé au sujet, et de valoriser les actions du Groupe.

### 5.4.2.4 MENER UN DIALOGUE RESPONSABLE AVEC NOS FOURNISSEURS

Le Groupe effectue 99 % de ses achats auprès de fournisseurs européens, dont 72 % situés en France, et moins de 1 % dans des pays « à risque », notamment en Chine. Ces achats s'élèvent à environ 650 millions d'euros par an (hors Les Senioriales). La Direction des Achats en gère environ 75 % à travers des contrats cadres groupe établis auprès de fournisseurs référencés, cette part étant en constante progression. Le solde est acheté directement par les sites auprès de fournisseurs référencés localement.

#### Notre politique d'achats responsables

Les objectifs à horizon 2016 de notre démarche d'achats responsables sont les suivants :

- ◆ favoriser le dialogue avec les fournisseurs autour de la démarche RSE du Groupe et stimuler leur adhésion à cette démarche ;
- ◆ intégrer les caractéristiques environnementales et sociales des fournisseurs majeurs du Groupe, dont les prestataires de services, pour les développer et les améliorer ;
- ◆ détecter et maîtriser les risques liés aux fournisseurs ou aux produits achetés notamment dans les pays à risque (qui représentent moins de 1 % des achats) ;
- ◆ identifier les opportunités de marché en matière d'innovation ;
- ◆ travailler à mettre en œuvre une politique fournisseurs qui valorise mieux les PME, notamment en nous appuyant sur l'association PACTE PME.

#### 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, le 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, un code éthique, appliqué par tous les acheteurs du Groupe (qui ont notamment en charge les achats en lien avec les développements immobiliers), est inclus dans l'ensemble des conventions contrats et des conventions de référencement des fournisseurs, afin de prévenir tout risque de corruption.

#### Les achats auprès du secteur protégé et adapté en progression

Le montant des dépenses auprès des fournisseurs issus du secteur protégé et adapté a atteint 331 milliers d'euros HT en 2014/2015, un chiffre en augmentation de 31 % 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 service (entretien des espaces verts, du parc de vélos, maintenance, etc.).

## FAIRE DES VACANCES DE PROXIMITÉ DES MOMENTS DE RECONNEXION AUX SIENS ET AVEC LA NATURE

### 5.5.1 PRÉSERVER LE CAPITAL NATUREL DE NOS SITES

La beauté et la qualité des paysages dans lesquels nos sites sont implantés constituent un atout majeur pour leur attractivité. La grande majorité de nos sites comportent des espaces verts, ainsi préserver cet environnement et valoriser les richesses naturelles locales font partie de notre savoir-faire.

En matière de préservation de la biodiversité, nous poursuivons une double priorité : nous adapter au contexte écologique évolutif de

chaque site (présence d'espèces protégées, corridors écologiques, etc.) et concilier notre activité touristique avec la préservation de la faune et de la flore présentes localement. En outre, chaque fois que nous développons de nouveaux projets, nous menons un travail approfondi de minimisation de l'impact de l'activité du futur site, selon la démarche ERC (« Éviter, Réduire, Compenser »).

#### 5.5.1.1 EN PHASE DE CONCEPTION ET DE CONSTRUCTION

Dès la conception et la construction de nos sites, nous mettons en œuvre des mesures de préservation et de protection de la faune et de la flore, en partenariat avec les acteurs de terrain.

##### **Le projet de Villages Nature**

Le maintien et le renforcement de la biodiversité sont au cœur de la vision de Villages Nature et de l'expérience client. L'intervention d'un référent « biodiversité » et l'organisation mise en place autour de la Charte « Chantier Vert » permet d'assurer l'atteindre des objectifs ambitieux en matière de biodiversité : avoir un impact neutre sur les

72 espèces protégées recensées sur le site et renforcer la capacité d'accueil de la faune et de la flore en diversifiant les habitats, en adaptant les pratiques de gestion, etc.

##### **Des mesures en amont et pendant le chantier**

L'année 2014/2015 a été marquée par le début du chantier. L'ensemble des mesures conservatoires en faveur de la biodiversité sur le site du chantier (restauration des mares et des fossés, lutte contre les espèces envahissantes, protection des espaces conservés, etc.) a été mis en place et un suivi régulier assuré par le référent « biodiversité » en support du Responsable « Chantier Vert ».

##### **Des actions au-delà de l'emprise du site**

Hors du site, plusieurs actions de préservation ont également été menées. Les conventions de gestion conservatoire sur les sites de compensation (bois de Coubert, Boulay et la Grange) ont été signées par Villages Nature en novembre 2014. Les travaux sur ces sites ont débuté en 2015 (création des clairières, création et restauration des mares, etc.). Les travaux pour les mares extérieures à proximité du site ont débuté.

Une baisse légère du nombre d'espèces a été observée (phénomène normal sur une période de chantier) mais de nouvelles espèces comme le Petit-Gravelot et la Sterne pierregarin (espèces protégées) ont d'ores et déjà été observées.

## Le Center Parcs en Vienne

Afin de préserver au maximum les éco-systèmes et la biodiversité, un inventaire des espèces et des habitats présents sur le site a été réalisé très en amont du projet pour déterminer avec précision, de saison en saison, les équilibres de l'éco-système à préserver.

Par ailleurs, l'artificialisation des sols a été limitée à 10 % de la surface totale et le schéma d'aménagement du domaine intègre les enjeux écologiques déterminés par les études préalables. Ainsi, l'implantation de bâtiments se fait en dehors de la majorité des zones sensibles et intègre des mesures de réduction d'impacts et de compensation, parmi lesquelles : la préservation d'une majeure partie des habitats naturels, la création de nouveaux habitats favorables pour deux espèces présentant un intérêt patrimonial – le Triton crêté (famille des amphibiens) et le Damier de la Succise (papillon de jour). Par ailleurs, la propriété du Bourdigal (60 ha) a été acquise pour y pérenniser l'activité agricole, tout en pratiquant une gestion favorable à la biodiversité. Le ruisseau du Bourdigal a été renaturé et son lit recréé pour préserver

les populations d'Ecrevisses à pieds blancs. Enfin les habitats d'espèces forestières (oiseaux, chauves-souris, reptiles) et aquatiques (insectes, amphibiens) ont été améliorés.

Enfin un partenariat avec Vienne Nature et avec la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO) a été mis en place avec notamment la constitution d'un Comité de suivi depuis la phase de construction et qui se poursuit lors de l'exploitation.

### Chiffres clés

- ◆ 18 nouvelles mares pour créer de nouveaux habitats pour le Triton crêté.
- ◆ 6 ha de clairières pour recréer de nouveaux habitats pour l'Engoulevent.
- ◆ 15 ha de clairières ensemencés de Succise des prés pour créer de nouveaux habitats pour le Damier de la Succise.

## 5.5.1.2 EN PHASE D'EXPLOITATION

Pour les sites du Groupe en exploitation, une démarche de gestion différenciée des espaces verts et de nature a été initiée afin de favoriser la mise en place de bonnes pratiques : utilisation raisonnée des produits phytosanitaires, arrosage adapté aux conditions climatiques,

fauches et tontes tardives, plantation d'une palette végétale diversifiée, bois mort laissé sur place, utilisation de méthodes alternatives aux produits chimiques pour lutter contre les herbes indésirables et les insectes (aucune utilisation de désherbant chimique hors voirie).

## 5.5.2 SENSIBILISER NOS CLIENTS AUX ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

### 5.5.2.1 LE DOMAINE DU BOIS AUX DAIMS, UNE RENCONTRE INÉDITE AVEC LES ANIMAUX

Avec son nouveau Center Parcs, le Groupe a souhaité aller plus loin dans l'expérience « nature » proposée aux visiteurs en développant de nouvelles activités d'observation, de rencontre et de découverte de l'animal. Le site abrite une cinquantaine d'espèces animales des forêts européennes dont une centaine de daims qui se déplacent en semi-liberté sur l'ensemble du site. Parmi les autres particularités du domaine : une volière d'immersion de 400 m<sup>2</sup> et un cœur animalier avec un parcours pédagogique le long duquel les visiteurs peuvent observer les animaux. Enfin, un partenariat avec Galatée Films (société de production de Jacques Perrin) autour du nouveau film du cinéaste, Les Saisons (sortie janvier 2016), a été développé. À travers ce partenariat, une partie des animaux ayant participé au tournage du film ont été accueillis au sein du domaine. Ces animaux nés et élevés en captivité, ont été « imprégnés » afin de créer une relation de

confiance avec l'homme. Les résidents du Domaine du Bois aux Daims peuvent ainsi les observer et les approcher de manière privilégiée. Une nouvelle manière de sensibiliser le public à la nécessité de préserver la faune sauvage.

Center Parcs et la majorité des villages clubs Pierre & Vacances proposent également des activités autour des animaux de la ferme. Les « petites fermes » permettent aux enfants d'approcher les animaux domestiques (poules, vaches, lapins, chevaux, et au Center Parcs du Bois aux Daims, chèvres poitevines, boudets du Poitou...), et d'apprendre à les connaître, les nourrir, les soigner. Par ailleurs, des animations et des programmes comme « Quand j'serai Grand », pour les 4 à 10 ans, et « Center Parcs Academy », pour les plus grands, leur font découvrir des métiers en relation avec la nature et les animaux.

### 5.5.2.2 NOS ENFANTS, LES AMBASSADEURS DE LA PLANÈTE

---

Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, Center Parcs a été partenaire actif de la « Kids Climate Conference ». La thématique de cette année, « Consommer au juste besoin » a permis de sensibiliser les enfants aux enjeux du changement climatique lors de 3 jours d'ateliers (sur le gaspillage alimentaire, le comportement des animaux...). Organisée au Center Parcs Hochsauerland en Allemagne, avec notamment l'association WWF Pays-Bas et *Plant for the Planet*, et des partenaires locaux et privés, la Kids Climate Conference 2015 a réuni plus de 150 enfants,

âgés de 8 à 14 ans, du 19 au 21 juin. Un recueil de propositions a été remis aux représentants locaux de la Caisse d'Épargne de Medebach, la ville où se situe le domaine.

Au sein des villages clubs Pierre & Vacances, les animations Eco'lidays sont intégrés au programme d'animation des clubs enfants. Ils abordent des sujets comme les énergies renouvelables, le rôle des abeilles, ou encore l'importance du tri des déchets à travers des activités ludiques.

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET TABLEAU DE CONCORDANCE

Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement n'est pas mentionné dans ce document car il n'est pas significatif. De même, les activités du Groupe (développement immobilier et exploitation touristique) n'intégrant pas des processus de fabrication, l'utilisation des matières premières est indirectement traitée dans les parties 5.3 et 5.4.2.4.

Le tableau de concordance des informations sociales, environnementales et sociétales relatives au décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 se trouve en page 236.

Retrouvez le détail des indicateurs dans le résumé du protocole de reporting extra-financier sur [www.groupepvcp.com](http://www.groupepvcp.com), rubrique Développement Durable.

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 2015

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC<sup>(16)</sup> 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 2015 présentées dans le chapitre « informations sur les questions sociales, environnementales et sociétales » ainsi que dans l'annexe « Tableau de concordance des informations sociales et environnementales » du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

5

### 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, conformément aux référentiels utilisés par la Société, composés des protocoles de *reporting* extra-financier de septembre 2014 et 2015 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé est accessible sur le site Internet du Groupe <sup>(17)</sup>.

### 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.

(16) Portée d'accréditation disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

(17) [http://www.groupepvc.com/fr/135/développement\\_durable/publications](http://www.groupepvc.com/fr/135/développement_durable/publications).

## 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 été effectués par une équipe de cinq personnes entre les mois de septembre et décembre 2015 pour une durée 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<sup>(18)</sup>.

### 1. Attestation de présence des informations RSE

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.

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, Communication 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 des 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.

(18) ISAE 3000 - Assurance engagements *other than audits or reviews of historical information*.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes <sup>(19)</sup> :

- ◆ 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 œuvre 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 <sup>(20)</sup> 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 œuvre 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 39 % des effectifs et 51 % des consommations d'énergies, les tests de détails ayant porté sur un site de chaque entité sélectionnée.

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'échantillon 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 non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

## Conclusion

Sur la base de nos 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.

## Observations

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que la fiabilité des informations environnementales et sociales repose en grande partie sur les responsables du reporting aux niveaux de Pierre et Vacances et de Center Parcs.

Paris-La Défense, le 1 décembre 2015

### L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés

Éric Duvaud  
Associé Développement durable

Bruno Perrin  
Associé

#### (19) 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, l'adaptation aux conséquences du changement climatique et la gestion du stress hydrique, les mesures prises pour développer la biodiversité ; les relations avec les parties prenantes, la loyauté des pratiques.

#### 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 œuvre en matière de formation.

(20) L'entité gérant les sociétés françaises (hors Les Senioriales et les Center Parcs France) et l'un de ses sites (Avoiaz).  
L'entité Center Parcs Allemagne et l'un de ses sites (Hochsauerland).