

Groupe

Pierre & Vacances
CenterParcs



DOSSIER DE PRESSE OCTOBRE 2016

Le Domaine du Bois aux Daims, un an après

Bilan RSE

INTRODUCTION

Dans la lignée d'un processus de progrès continu initié depuis plus de quinze ans, le *Natural plan de Center Parcs* formalise ses engagements autour d'objectifs concrets et chiffrés. Ce plan développement durable marque une nouvelle étape dans la démarche de responsabilité sociétale de Center Parcs. Ouvert le 29 juin 2015 dans la Vienne, le Domaine du Bois aux Daims, en est d'ores et déjà le reflet.

Au Domaine du Bois aux Daims, les engagements de ce plan se concrétisent par :

- * non seulement préserver, mais aussi enrichir le capital naturel du site ;
- * garantir la haute performance environnementale du Domaine en matière d'énergie, d'eau, de déchets et de carbone ;
- * offrir à ses résidents l'opportunité de vivre une expérience animalière inédite pour mieux leur transmettre l'envie de préserver la faune européenne et ses habitats ;
- * contribuer au maximum à l'emploi local, au développement économique et à la valorisation touristique du territoire.

Voici un bilan, un an après l'ouverture du Domaine, des mesures prises lors de sa conception, des actions déployées depuis sa mise en exploitation et leurs premiers résultats.

CHIFFRES CLÉS

LE DOMAINE

29/06/2015

Ouverture au public

Domaine certifié

HQE

3 espèces d'intérêt patrimonial

faisant l'objet de mesures spécifiques

Superficie de
264 ha

800 cottages et
9 maisons dans les arbres

26 000 m² d'équipements centraux dont
7 300 m² pour l'Aqua Mundo et le spa

1 300 vélos
0 voiture

5 restaurants
1 supermarché
2 boutiques dont
1 de produits locaux

80 activités sportives
et de loisirs

CLIENTS ET SATISFACTION

Plus de **1 million** de
nuitées par an

Taux d'occupation moyen
de **80%**

67 000 familles depuis l'ouverture
soit **230 000 clients**

83% des clients **satisfaits** de
leur séjour

88% des clients ont **vu**
des daines

EMPLOIS ET ACHATS LOCAUX

71% des postes **pourvus**
par des **chômeurs**
à l'ouverture

560 personnes travaillent sur
le domaine, jusqu'à **630** en pé-
riode de vacances scolaires

85% de salariés en **CDI**

30% des achats d'exploitation
sont réalisés en **Vienne**

Plus de **1 000 produits** et
10 producteurs locaux
référéncés

1 client sur 3 a fréquenté
des **sites touristiques**
ou de loisirs **locaux**,
soit **76 000 clients par an**

SOMMAIRE

BIODIVERSITÉ : UNE VOLONTÉ D'EXEMPLARITÉ.....4

Principales mesures en faveur de la faune et de la flore
Un projet conçu pour protéger et enrichir le capital naturel du domaine
En phase d'exploitation : un plan de gestion écologique à long terme

ENERGIE, EAU, DÉCHETS : ALLÉGER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE.....11

Premier bilan concluant
Un projet pensé dès l'amont pour offrir une haute performance environnementale
Une vigilance quotidienne sur la maîtrise des consommations et des déchets
Des objectifs ambitieux pour l'exercice 2016-2017

AU COEUR DE L'EXPÉRIENCE PROPOSÉE AU CLIENT : LA DÉCOUVERTE DU MONDE ANIMAL ET DE LA NATURE.....19

Une expérience unique de cohabitation entre l'humain et l'animal
Des daines en immersion avec les résidents
Une interaction inédite avec la faune sauvage et domestique
Une équipe de professionnels dédiés aux animaux

EMPLOIS ET ACHATS LOCAUX : DEUX ENJEUX MAJEURS POUR LE DOMAINE.....25

Des retombées positives pour l'emploi local
Une contribution significative au développement local
Valoriser les filières courtes
Des synergies avec les autres sites touristiques du territoire



BIODIVERSITÉ : UNE VOLONTÉ D'EXEMPLARITÉ

Protéger et enrichir le capital naturel de ses domaines : c'est l'engagement pris par Center Parcs dans son plan de développement durable *Natural*. Il signifie que la préservation de la biodiversité est bien plus qu'une simple obligation réglementaire. Facteur de ressourcement, de bien-être et de divertissement, la nature est un des piliers du concept Center Parcs. Les 21 Center Parcs sont implantés au cœur de vastes espaces naturels dont la préservation est un ressort clé de son activité.



PRÉSERVER LE CAPITAL DE NOS SITES, C'EST :

- renforcer leur attractivité pour les clients,
- valoriser le patrimoine des propriétaires investisseurs institutionnels et particuliers,
- assumer notre responsabilité d'opérateur touristique, et répondre aux attentes des collectivités et populations locales de plus en plus vigilantes sur la protection de la nature.

Autrement dit, Center Parcs vise une démarche exigeante de protection de la biodiversité. Dernier-né des domaines français, le Bois aux Daims en est aujourd'hui l'illustration la plus aboutie.

CHIFFRES CLÉS



BIODIVERSITÉ

3 espèces d'intérêt patrimonial protégées



L'engoulevent d'Europe



Le damier de la sucisse



Le triton crêté

Habitats reconstitués

234 000 arbustes replantés

4 500 arbres replantés

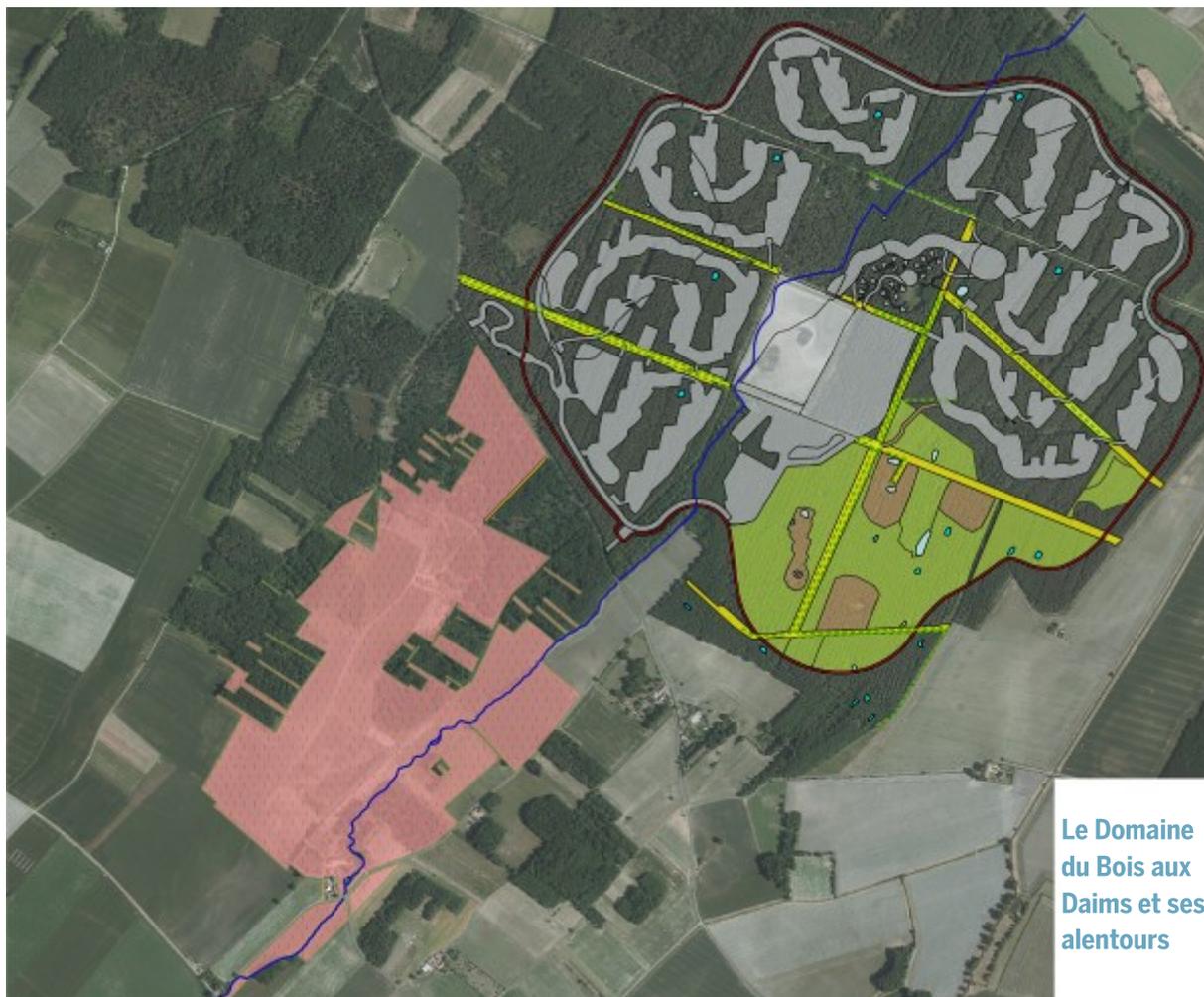
5,2 ha de clairière

15 ha de sucisse des près

18 nouvelles mares

300 nichoirs

Principales mesures en faveur de la faune et la flore



Le Domaine du Bois aux Daims et ses alentours

Légende

- 234 000 arbustes et 4 500 arbres - principalement des feuillus - replantés dans les zones défrichées et éclaircies réalisées pour stimuler les essences locales de feuillus dans les zones non défrichées
- 35 ha de zone forestière sanctuarisés (non aménagés) ; diversification des peuplements pour augmenter la part des feuillus
- Plans d'eau aménagés et zones humides restaurées
- 300 nichoirs et gîtes intégrés dans le bâti des cottages pour les oiseaux et les chauves-souris
- Limites du Center Parcs

Mesures compensatoires pour les espèces protégées et les zones humides

- 4 clairières ouvertes
afin de créer des habitats pour une espèce d'oiseau à forte valeur patrimoniale : l'engoulevent d'Europe
- Layons ensemencés en succise des prés
afin de créer des habitats pour une espèce de papillon à forte valeur patrimoniale : le damier de la succise
- 18 nouvelles mares aménagées
afin de créer des habitats pour une espèce de batracien à forte valeur patrimoniale : le triton crêté
- Fosses à amphibiens
- Ru du Bourdigal renaturé
- 66 ha acquis à l'extérieur du Domaine : restauration et renaturation du cours amont du ru du Bourdigal
mesures de gestion en faveur de l'engoulevent d'Europe; du triton crêté; du damier de la succise et des autres espèces protégées du Bois aux Daims

Un projet conçu pour protéger et enrichir le capital naturel du Domaine

La réglementation impose d'éviter et réduire au maximum l'empreinte d'un projet d'aménagement sur les espèces et leurs habitats et, en dernier ressort, de compenser ses impacts résiduels. Pour le Domaine du Bois aux Daims, Center Parcs s'est conformé à ces obligations, qui conditionnent l'autorisation de construire un nouveau site. Mais il est allé au-delà en cherchant à enrichir la biodiversité initiale du Domaine.

➔ ÉVITER ET RÉDUIRE LES IMPACTS SUR SITE AVEC DES MESURES EN AMONT DE LA CONCEPTION

Un prédiagnostic écologique

Le site sur lequel a été construit le Bois aux Daims était auparavant une forêt d'exploitation principalement peuplée de pins et récente (les premières plantations datent de 1968). En 2010, avant de choisir ce lieu, Center Parcs y a fait réaliser un pré-diagnostic de biodiversité afin de s'assurer qu'il ne s'agissait pas d'une zone sensible.

Un inventaire détaillé de la biodiversité

En 2011, Center Parcs a fait appel à un bureau d'études spécialisé, Biotope, qui a dressé un inventaire détaillé des espèces et de leurs habitats au fil des quatre saisons, afin de déterminer avec précision les équilibres de l'écosystème à préserver. Cet inventaire a permis d'identifier la présence de plusieurs dizaines d'espèces protégées, dont 3 revêtent un fort enjeu patrimonial :



un oiseau migrateur :
l'**engoulevent d'Europe**



un papillon de jour :
le **damier de la succise**



un amphibien :
le **triton crêté**

Plus de 30 adaptations du plan masse

Lors de la conception du domaine, le plan masse a été révisé plus d'une trentaine de fois, afin de réduire les atteintes à ces trois espèces à fort enjeu et de prendre mieux en compte l'ensemble des enjeux écologiques.

Le nombre de cottages initialement prévu a par exemple été réduit pour sanctuariser une zone de 35 ha riche en tritons et en succise des prés (la plante attirant le damier de la succise).

De même, l'implantation des bâtiments a été conçue pour éviter la majorité des zones sensibles. Ainsi, les allées forestières le long desquelles tritons et succise des prés s'étaient développés ont été préservées.

➔ COMPENSER LES IMPACTS RÉSIDUELS DANS LE DOMAINE ET SUR LA PROPRIÉTÉ DU BOURDIGAL

Center Parcs a déployé plusieurs mesures de compensation et d'accompagnement à l'intérieur du site, mais aussi sur une zone contiguë de 66 ha dont il a fait l'acquisition : la propriété du Bourdigal .

In situ, il s'agissait de créer de **nouveaux habitats favorables aux 3 espèces les plus sensibles** : l'engoulevent d'Europe, avec l'ouverture de quatre clairières dans la zone sanctuaire, le damier de la succise, avec l'ensemencement d'environ 15 ha en succise des prés de diverses zones du site et le triton crêté, avec l'aménagement de 18 nouvelles mares.

MESURES POUR PRÉSERVER 3 ESPÈCES PROTÉGÉES

L'ENGOULEVENT D'EUROPE

L'ouverture de quatre clairières (5,2 ha en tout) dans la zone sanctuaire a permis de créer des habitats propices à l'engoulevent. Cet oiseau crépusculaire est dans un état de conservation jugé défavorable du fait de la dégradation de ses habitats, des dérangements subis et de la diminution des insectes liés aux modes d'exploitation agricole et sylvicole intensifs.



5,2 HA DE CLAIRIÈRES

LE DAMIER DE LA SUCISSE

Pendant la construction, des plants de succise, habitat du papillon le Damier de la succise, ont été déplacés et environ 15 ha de succise des prés ont été semencés en parallèle dans diverses zones du site.



15 HA DE SUCCISE DES PRÈS

LE TRITON CRÊTÉ

En amont de la construction, les tritons présents sur le site ont été transférés dans 18 nouvelles mares créées en dehors de la zone de travaux.



18 NOUVELLES MARES

Sur la propriété du Bourdigal, le lit du ruisseau traversant le site du Center Parcs et abritant une espèce protégée, l'écrevisse à pattes blanches, a été restauré et ses berges renaturées, avec un triple objectif : **compenser la suppression de zones humides dégradées** au sein du Domaine du Bois aux Daims ; **favoriser le développement de l'écrevisse à pattes blanches**, présente dans la partie amont du ruisseau ; et **redynamiser hydrauliquement le cours du ruisseau** qui avait été asséché, en diversifiant les faciès d'écoulement (rapides et lents) afin de varier les habitats et favoriser la biodiversité aquatique.

➔ STIMULER LA BIODIVERSITÉ ORDINAIRE

Au-delà de la compensation *stricto sensu*, plusieurs dispositions ont été prises dès la construction du Domaine du Bois aux Daims pour en améliorer la biodiversité.

Center Parcs a fait appel à deux associations du département, la LPO (Ligue pour la Protection des Oiseaux) de la Vienne et Vienne Nature pour accompagner l'intégration de mesures favorables aux espèces dans le projet. Ainsi, les associations ont travaillé en amont avec les architectes pour intégrer **plus de 300 nichoirs et gîtes dans le bâti**, afin d'y attirer des oiseaux et des chauves-souris.

Les fossés et les mares existantes ont été restaurés afin de favoriser les espèces aquatiques (amphibiens et insectes notamment).

Alors que le Domaine était principalement couvert de pins, Center Parcs a planté 234 000 arbustes et 4 500 arbres dans les zones défrichées, pour l'essentiel **en feuillus d'essences locales, adaptées au sol et au climat**.

En phase d'exploitation : un plan de gestion écologique à long terme

Les mesures en faveur de la biodiversité ne concernent pas uniquement la conception et la construction. Center Parcs entretient également les espaces naturels du Domaine de manière à favoriser leur diversité biologique, et à suivre l'évolution des espèces et de leurs habitats sur le long terme. Ces mesures sont établies et suivies dans un plan de gestion écologique et sylvicole, qui court jusqu'en 2035.

→ UNE GESTION ÉCOLOGIQUE DU DOMAINE

Ce plan prévoit par exemple d'améliorer l'état de conservation des habitats des espèces forestières (oiseaux, chauves-souris, reptiles, insectes...) grâce à diverses mesures. Parmi celles-ci : **continuer à diversifier les peuplements d'arbres** en augmentant la part des feuillus, **conserver 6 îlots (10 ha) de sénescence** dans la zone sanctuaire, **laisser de 8 à 10 arbres morts, creux ou à cavités par hectare**, pratiquer des **fauches précoces et tardives**, n'utiliser **aucun amendement, ni traitement phytosanitaire** pour l'entretien des espaces extérieurs.

ZOOM SUR LE PLAN D'ACTION

- **Continuer à diversifier les peuplements d'arbres en augmentant la part des feuillus**
Objectif : 40 % des espaces forestiers d'ici à 2030. Pour cela, Center Parcs réalise des éclaircies permettant aux petits feuillus présents sous les conifères de se développer.
- **Conserver 6 îlots (10 ha) de sénescence** dans la zone sanctuaire des espaces volontairement abandonnés pour permettre l'évolution spontanée de la nature.
- **Laisser 8 à 10 arbres morts, creux ou à cavités par hectare**
- **Pratiquer des fauches précoces ou tardives**
Sur les allées forestières bordées de succise des prés, la fauche est réalisée à 15 cm de hauteur et les déchets de coupe sont ramassés pour ne pas enrichir les sols, ce qui nuirait au développement de la succise.
- **N'utiliser aucun amendement, ni traitement phytosanitaire**
pour l'entretien des espaces extérieurs. Les massifs arbustifs sont désherbés à la main et, pour les drains en gravier entourant les cottages, Center Parcs réfléchit à une solution alternative comme le désherbage à la vapeur.

TÉMOIGNAGE

OLIVIER LEPINOY,**Responsable Espaces Verts du Center Parcs du Bois au Daims**

« La première année d'exploitation peut être considérée comme une phase d'apprentissage. Par exemple, nous avons deux hameauxensemencés en prairie fleurie et en succise, ces prairies doivent être fauchées une fois par an. Mais, au printemps 2016, celles-ci étaient déjà très hautes et pas encore fleuries, certains clients se sont sentis oppressés. A l'avenir, il faudra sans doute communiquer davantage sur les enjeux pour cette espèce, et peut-être trouver un compromis entre nos objectifs de biodiversité et la perception des clients en fauchant plus souvent certains îlots aux abords des cottages. A l'inverse, dans l'ensemble des hameaux, il était prévu de tondre environ 50 m² tous les quinze jours derrière la terrasse des cottages. Au final, avec le recul d'une année, en observant l'utilisation de ces espaces par nos clients, l'an prochain, nous ne tondrons que 30 m², ce qui sera d'autant plus favorable à la faune et la flore. »

→ UN SUIVI SCIENTIFIQUE DE LA BIODIVERSITÉ DU SITE

Afin de s'assurer de l'efficacité des mesures prises pour compenser ses impacts et stimuler la diversité biologique, Center Parcs s'est engagé à suivre l'évolution de la biodiversité du site sur le long terme.

Pour garantir la qualité et la transparence de ce suivi, Center Parcs l'a confié à la LPO Vienne et à Vienne Nature. Les deux associations locales ont mis en place un Observatoire de la biodiversité. Le suivi concerne non seulement les trois espèces les plus sensibles – engoulevent d'Europe, triton crêté et damier de la succise –, mais également la biodiversité plus commune : autres oiseaux, amphibiens et papillons de jour, reptiles, chauve-souris, mammifères terrestres, habitats naturels, flore...

Les relevés sont réalisés par des experts des associations spécialisés par espèces qui suivent des protocoles de comptage reproductibles d'une année à l'autre. Selon le type de faune ou de flore, ils auront lieu tous les ans ou tous les deux ans durant les premières années et tous les cinq ans par la suite.

→ PRIORITÉ AUX SOLUTIONS ÉCOLOGIQUES POUR LES PLANTES DU DÔME ET DE L'AQUA MUNDO

Palmiers, caramboliers, bananiers, cocotiers, poivriers, vanilliers... Au Bois aux Daims, quelque 120 espèces de plantes tropicales prospèrent sur 1 800 m² répartis entre l'Aqua Mundo, le spa et la grande serre du Dôme.

Pour leur entretien, Center Parcs évite autant que possible les produits chimiques et, jusqu'à présent, ne s'est pas trouvé contraint d'en utiliser. Les équipes Espaces Verts font appel à des fertilisants organiques et, pour éliminer les parasites, ont recours à la lutte biologique : l'utilisation d'insectes auxiliaires comme les coccinelles, prédateurs des parasites, ou bien de savon noir et d'eau, par exemple pour lutter contre les cochenilles.

Ces solutions sont efficaces mais ne suffiraient sans doute pas si les plantes étaient très menacées par un parasite. Dans ce cas, Center Parcs privilégierait la lutte raisonnée : commencer le traitement avec un pesticide chimique et le finaliser avec des auxiliaires.



OBSERVATOIRE DE LA BIODIVERSITÉ : PREMIERES TENDANCES SUR QUELQUES ESPÈCES

ENGOULEVENT D'EUROPE



Les relevés ont commencé dès 2014 et, pour l'instant, sont assez positifs. Des engoulevents occupent les clairières créées à leur intention et, globalement les effectifs présents sur le site sont plus importants que lors de l'état initial de 2011. En 2016, malgré un printemps et un début d'été frais et pluvieux, le nombre de mâles chanteurs entendus était deux fois plus élevé qu'en 2011. Mais il faudra plusieurs années de suivi pour tirer des conclusions fermes sur l'évolution de la population du site.

TRITON CRÊTÉ



Les relevés ont débuté en 2015, le nombre d'individus recensés en 2016 est en augmentation. Cependant, seul le suivi à long terme permettra d'évaluer l'évolution des populations au sein des nouvelles mares créées.



DAMIER DE LA SUCCISE

Les relevés ont commencé en 2014. Depuis, les pieds de succise des prés se sont multipliés, mais le nombre de papillons adultes et de chenilles a régressé. Cela ne préjuge pas de l'évolution à moyen terme de la population de damiers de la succise du site. Cette espèce sensible est en effet connue pour ses effectifs très fluctuants d'une année à l'autre. En 2016, les mauvaises conditions météo du printemps et du début de l'été lui ont sans doute beaucoup nui.

AVIFAUNE COMMUNE

Le suivi de l'avifaune commune (chardonneret, pinson, mésange, merle...) a débuté en 2014 et le premier constat est encourageant : la plupart des nichoirs intégrés dans le bâti du Domaine sont fréquentés par des oiseaux et le nombre d'espèces et d'individus présents sur le site semble en hausse. Toutefois, là encore, seul un suivi à long terme fournira une tendance fiable.

CHAUVES-SOURIS

En 2015 et 2016, les chauves-souris n'occupaient encore aucun des gîtes créés à leur intention dans le bâti. Mais il faut sans doute un peu de temps pour qu'elles s'approprient ces abris. Les suivis annuels permettront de vérifier la vitesse de colonisation des gîtes artificiels créés.



La faune variée du domaine du Bois aux Daims

ENERGIE, EAU, DÉCHETS ALLÉGER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Dans son plan développement durable *Naturall* (« *La nature & nous* »), Center Parcs a pris trois engagements forts pour 2020 : réduire sa consommation d'énergie et d'eau de 20 % par rapport à 2010, et atteindre 50 % de déchets triés et recyclés.

Une nouvelle étape dans un processus initié de longue date : Center Parcs, a été, dès 1999, la première entreprise de tourisme à obtenir la certification ISO 14001 et à déployer des plans d'actions pour diminuer l'impact environnemental de ses sites. Depuis quinze ans, les équipes sur site sont sensibilisées et veillent à la mise en œuvre du plan de progrès, ce qui permet également à Center Parcs d'optimiser ses coûts d'exploitation.

Le Domaine, ouvert en juillet 2015, a reçu le certificat « NF HQE™ – Bâtiments Tertiaires » pour les phases de programmation, conception et réalisation et a obtenu la certification ISO 14001 pour son management environnemental. Le Domaine est le fruit de l'exigence de progrès continu de Center Parcs et s'inscrit d'ores et déjà dans la trajectoire visée pour 2020.



CHIFFRES CLÉS ENERGIE, EAU, DÉCHETS

Diminution de l'empreinte écologique

800 cottages basse consommation

2 500 m² de **panneaux photovoltaïques**
produisant **400 MWh/an**

27,9 % des déchets sont **valorisés**

Consommation par nuitée

40,3 kWh d'énergie (électricité et gaz)

255 L d'eau

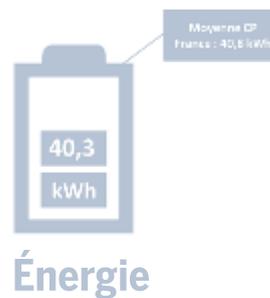
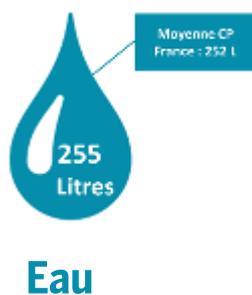
Premier bilan concluant

L'ouverture d'un nouveau Center Parcs passe nécessairement par une phase de réglages des installations et de mise en place des processus d'exploitation durant laquelle la gestion de l'énergie, de l'eau et des déchets est perfectible.

Dès les premiers mois de l'exercice 2015-2016, la consommation énergétique du Domaine était légèrement inférieure à la moyenne des Center Parcs français et sa consommation d'eau à peine supérieure. Le Bois aux daims est doté d'équipements plus nombreux (toboggans, spa) et haut de gamme (cottages). Par ailleurs, il a d'ores et déjà mis en place des actions spécifiques en matière de déchets.

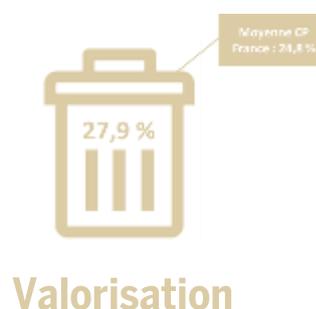
Si les premiers résultats sont corrects, la marge de progression du Domaine est réelle. Ce bilan tient à deux facteurs : le site a d'emblée été conçu dans le but de limiter son impact sur l'environnement, et depuis sa mise en exploitation, la maîtrise des consommations et des déchets fait l'objet de plans d'actions et de suivi rigoureux.

Consommations par nuitée



Données au 30/09/2016

Production de déchets par nuitée et valorisation



Données au 31/08/2016

Un projet pensé dès l'amont pour offrir une haute performance environnementale

→ UN SITE CERTIFIÉ HQE™

L'organisme Certivéa a délivré au Bois aux Daims le certificat « **NF Haute Qualité Environnementale (HQE™) - Bâtiments tertiaires** » pour les phases de programmation, conception et réalisation, avec, sur cette dernière phase, le niveau le plus élevé : « Exceptionnel ».

Cette certification concerne les cottages et les équipements centraux : le Dôme (où se trouvent la réception et les restaurants et boutiques du site), l'Aqua Mundo et la ferme pédagogique.

Elle atteste de la qualité des mesures prises lors de la conception et de la construction du site pour réduire son empreinte environnementale.

→ EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE OPTIMISÉE POUR LES BÂTIMENTS

800 cottages basse consommation

Le permis de construire du Bois aux Daims a été déposé en 2011, le site relève donc de la Réglementation thermique 2005 (RT 2005). Néanmoins, pour les cottages, Center Parcs a anticipé la RT 2012, en visant d'emblée le niveau de performance Bâtiment Basse Consommation (BBC) de la RT 2005 (50 kilowattheure d'énergie primaire par m² et par an¹).

Les cottages ont été conçus pour répondre à cette exigence : optimisation de leur orientation et de la taille de leurs baies vitrées, avancées de toitures protégeant du soleil en été, isolation renforcée, choix d'une ossature en bois (matériau naturellement isolant et limitant les ponts thermiques)... Objectif : garantir un bon confort thermique en hiver comme en été, et ce sans climatisation, mais aussi privilégier l'éclairage naturel afin d'assurer le bien-être des résidents.

Par ailleurs, les cottages ont été pourvus d'équipements économes en énergie : chaudière à haut rendement, radiateurs basse température, système régulant la ventilation selon l'occupation des pièces...



¹ Devenue la norme pour tous les projets résidentiels neufs lancés à partir du 1^{er} janvier 2013, date d'entrée en vigueur de la RT 2012, cette consommation prévisionnelle fondée sur des calculs thermiques représente trois fois moins que le niveau de base de la RT 2005.

Des solutions économes en énergie au Dôme et à l'Aqua Mundo

Les équipements centraux ont été pensés pour offrir une efficacité énergétique optimale. Le spa, l'Aqua Mundo et le Dôme bénéficient par exemple d'une isolation particulièrement performante grâce à une couverture gonflable en film ETFE : un revêtement plastique translucide isolant.

Dans le Dôme, un dispositif de ventilation naturelle permet d'importantes économies d'énergie : sans aucune climatisation, la chaleur est maintenue à 28°C même en été, alors qu'elle pourrait s'élever jusqu'à 38°C.

La nuit, l'eau des bassins extérieurs de l'Aqua Mundo est stockée sous le bâtiment, ce qui évite les déperditions thermiques et limite l'énergie nécessaire pour la remettre à température le lendemain.

➔ **DES ÉQUIPEMENTS POUR PRÉSERVER LA RESSOURCE EN EAU**

Parmi les priorités : l'Aqua Mundo

La consommation d'eau du spa et surtout de l'Aqua Mundo constitue un enjeu majeur. Pour l'optimiser, plusieurs dispositifs de récupération des eaux ont été mis en place, et prochainement un recyclage de l'eau de lavage des filtres des bassins par osmose inverse sera mis en service. Après avoir été traitée, cette eau sera réutilisée pour l'appoint journalier des bassins, ce qui devrait représenter une économie d'environ 80 m³ à 100 m³, soit 8 % de la consommation globale du Domaine.

Un souci de sobriété dans l'ensemble du parc

Dans les bâtiments centraux, comme dans les cottages, les systèmes économes en eau ont été généralisés : chasses d'eau à double flux, robinets dotés de limiteurs de débit... A l'extérieur, les espèces végétales choisies pour les aménagements paysagers ne nécessitent pas d'arrosage.



PROJET : OSMOSE INVERSE

C'est un dispositif de recyclage de l'eau de lavage des filtres. Après avoir été traitée, l'eau est réutilisée pour l'appoint journalier des bassins des piscines. Cette innovation pourrait engendrer une **économie de 80 à 100 m³**, ce qui équivaut à **8%** de la consommation globale du domaine.

→ DES DISPOSITIONS POUR LIMITER LES DÉCHETS

Réduction à la source

Lors de la construction du site, Center Parcs a veillé à limiter les déchets de chantier. Le choix de cottages à ossature bois y a contribué. Il a permis de standardiser et d'industrialiser la fabrication des éléments de construction et, ce faisant, de minimiser les quantités de déchets produites.



Des équipements facilitant le tri et le recyclage

Les installations ont été conçues pour favoriser au maximum le tri et le recyclage en phase d'exploitation. Ainsi, tous les cottages sont équipés de poubelles à double bac et environ soixante zones d'apport volontaire ont été réparties dans les différents hameaux, le long des voiries. Immédiatement visibles des clients grâce à une signalétique dédiée, elles comportent trois conteneurs : déchets banals, emballages, verre.

De même, les espaces professionnels (bureaux, cuisines des restaurants, locaux logistiques, maintenance...) sont pourvus de dispositifs de collecte sélective. Outre des bennes pour chaque type de déchets recyclés (papier, carton, emballages légers, ferraille, verre, déchets verts provenant de l'entretien des plantes tropicales et des espaces verts), leur plateforme centrale de tri comporte deux compacteurs, un premier pour les déchets industriels banals (DIB), et un deuxième pour le carton. Dans une chambre réfrigérée se trouvent deux déshydrateurs destinés, dans les mois à venir, à transformer les déchets organiques des restaurants en une poudre sèche. Cette poudre suivra la filière de recyclage des déchets verts.

Une vigilance quotidienne sur la maîtrise des consommations et des déchets

→ OPTIMISATION ET SUIVI RÉGULIER DES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Au Domaine du Bois au Daims comme dans tout nouveau Center Parcs, la première année d'exploitation a été une année de réglage des installations. Les mises au point réalisées ont permis de réduire les consommations d'énergie et d'eau des différents équipements.

Par ailleurs, un suivi très fin de ces consommations a été mis en place : hameau par hameau pour les cottages, poste par poste pour les bâtiments centraux (principaux équipements du Dôme, de l'Aqua Mundo...). Le suivi est mensuel pour l'énergie et journalier pour l'eau. Il est couplé avec un système de gestion technique du bâtiment (GTB). Ce dispositif permet d'être alerté en cas de dérive et d'identifier immédiatement un problème qui n'est pas forcément visible, telle une fuite dans une canalisation souterraine. Il permet aussi de gérer les consommations au plus juste : par exemple, en mettant automatiquement le chauffage des cottages non réservés en mode hors gel.

De la même manière, les déchets font l'objet d'un suivi mensuel, avec différents indicateurs : volume par nuitée, coût de traitement, taux de recyclage...

TÉMOIGNAGE

FRANCK DARQUET

Responsable Maintenance du Center Parcs du Bois au Daims

« La mise en service d'une machine aussi colossale qu'un Center Parcs prend plusieurs mois : il faut corriger des anomalies qui entraînent des gaspillages d'eau et d'énergie, s'approprier des installations de nouvelle génération, inconnues des autres Center Parcs et sur la consommation desquelles on n'a pas de recul... Au Bois aux Daims, c'était par exemple le cas du système de nettoyage des filtres à sable de l'eau des bassins de l'Aqua Mundo : nous avons testé plusieurs réglages pour ajuster sa consommation d'eau au strict nécessaire. Les surconsommations liées à des dysfonctionnements sont maintenant éliminées. Nous allons passer à l'optimisation en traquant de plus en plus finement toutes les sources de progrès. »



→ FORMATION DES SALARIÉS ET SENSIBILISATION DES CLIENTS AUX ÉCOGESTES

Les collaborateurs du Domaine ont été formés aux objectifs environnementaux du site et aux règles à appliquer pour les atteindre. Ils y sont également sensibilisés en continu via les *SHE Matters* - un système propre à Center Parcs, qui concerne l'ensemble des problématiques de Sécurité, d'Hygiène et d'Environnement. Le site mène aussi régulièrement des campagnes de communication sur les écoGESTES : éteindre les lumières des pièces inoccupées, baisser le chauffage le soir, respecter le protocole de tri des déchets, n'imprimer que ce qui est utile, signaler toute fuite d'eau...

De même, le guide remis aux clients dans chaque cottage comporte des informations pratiques pour les aider et les inciter à réduire l'impact environnemental de leur séjour : régler le lave-vaisselle sur le programme le plus écologique, déposer les bouteilles plastique, emballages en carton et autres déchets recyclables dans le bac jaune des zones de collecte de leur hameau...

Durant six mois, le Domaine du Bois aux Daims a testé une solution ludique pour sensibiliser ses hôtes au tri des déchets. Deux bornes de collecte interactives ont été installées dans le Dôme par une start-up française, Canibal. Ces machines compactent et trient gobelets, bouteilles en plastique et canettes, et, à chaque déchet déposé, les joueurs peuvent gagner un coupon de réduction pour les activités de sports, de loisirs ou de restauration utilisable sur le site ou en faire don à l'association Océans sans plastiques.

Verdict ? En six mois, les bornes Canibal ont avalé plus de 14 000 bouteilles, canettes et gobelets, qui ont été recyclés sous forme de matière, et plus de la moitié des 3 400 gagnants ont effectué un don à Océans sans plastiques.



Bouteilles, canettes et gobelets recyclés en six mois



UN BILAN CARBONE OPTIMISÉ

Les initiatives prises en phases de conception et d'exploitation pour réduire la consommation d'énergie et d'eau du site et valoriser ses déchets sont autant de moyens d'alléger son empreinte carbone.

Trois autres mesures y contribuent aussi fortement :

- Le **choix du bois pour l'ossature des cottages** : sa transformation requiert moins d'énergie que la fabrication de matériaux comme le béton et, pendant toute sa durée de vie, il stocke le CO₂ absorbé par les arbres dont il provient.
- L'**installation de 2 500 m² de panneaux photovoltaïques** sur les ombrières du parking visiteurs : ils produisent environ 400 MWh/an, injectés sur le réseau national.
- Les **transports doux** : sauf pour décharger et charger leurs bagages, les clients ne sont pas autorisés à utiliser leur voiture à l'intérieur du Domaine. Sur le site, un service de location de vélos ou de voiturettes électriques leur est proposé. De même, l'ensemble des véhicules du personnel sont électriques.

Des objectifs ambitieux pour l'exercice 2016-2017

Ouvert en 2015, le Domaine du Bois aux Daims présente encore une marge de progrès en matière de performance environnementale. Pour l'exploiter, il s'est doté d'un plan d'actions comportant trois objectifs principaux à mettre en œuvre d'ici au 30 septembre 2017.

UN MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL CERTIFIÉ ISO 14001

Le Domaine du Bois aux Daims a obtenu la certification ISO 14001 en juin 2016. Elle atteste que le site :

- * Respecte la réglementation environnementale
- * S'engage dans la protection de l'environnement et la prévention des pollutions
- * Possède un système de management intégré Sécurité, Hygiène, Environnement s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue, avec des objectifs précis, permettant de progresser dans ses performances environnementales

Consommation d'eau : - 5 %

Pour atteindre cet objectif, le principal levier sera le suivi très fin des consommations, qui permet de savoir précisément sur quel poste agir pour progresser.

Consommation d'énergie : - 10 %

Là encore, la mise sous surveillance de tous les points stratégiques de consommation d'énergie va permettre d'identifier finement les sources de progrès. Plusieurs actions sont déjà prévues, notamment :

- automatiser la gestion de certains éclairages des équipements centraux : par exemple, si les terrasses des restaurants sont inoccupées, leurs lampes s'éteindront ;
- programmer le chauffage de l'eau des bassins en fonction de leur utilisation au cours de la journée : il diminuera par exemple automatiquement aux heures où le bassin des bébés nageurs ne sert pas et remontera lorsqu'il est utilisé.

32% de taux de valorisation matière

Le taux de recyclage du Bois aux Daims est déjà de près de 28 % et Center Parcs vise a minima 32%-30 % d'ici à octobre 2017 . Pour cela, le site entend en particulier développer la valorisation des déchets organiques des restaurants, mais aussi des résidents. Un test de tri des biodéchets débutera à l'automne dans un des hameaux du Domaine. Un sac à compost en kraft sera disposé dans la cuisine des cottages, avec des instructions incitant les clients à y collecter épiluchures et restes de repas et à jeter le tout dans un bac dédié de la zone de collecte. A l'issue de l'expérimentation, un bilan sera réalisé.

Le Domaine va également mettre en place une collecte sélective de nouveaux types de déchets : par exemple, les chambres à air usagées du parc de vélos en location, pour lesquelles il vient de trouver une filière de recyclage, voire les pneus des vélos pour lesquels il cherche une filière.



AU COEUR DE L'EXPÉRIENCE PROPOSÉE AU CLIENT : LA DÉCOUVERTE DU MONDE ANIMAL ET DE LA NATURE

Tous les Center Parcs proposent un concept unique : des séjours de détente et de loisirs dans un écrin de verdure, dans des cottages au cœur d'un domaine préservé.

Un des engagements sociétaux de Center Parcs, réaffirmé dans son plan Développement Durable Naturall (« *La nature & nous* ») 2016-2020. Va de pair avec ce parti pris : **sensibiliser ses clients à la préservation de la nature** sur un mode divertissant et ludique.

Le Domaine du Bois aux Daims s'inscrit dans cette logique, mais avec une dimension tout à fait nouvelle : offrir à ses hôtes l'opportunité de cohabiter avec le monde animal, et tout particulièrement d'approcher la faune européenne, pour mieux la connaître et transmettre l'envie de protéger la nature.

NATURALL, LA NATURE & NOUS



La nature & nous

Sensibiliser les clients
à la préservation de la nature



CHIFFRES CLÉS



EXPÉRIENCE CLIENT

Une cohabitation avec l'animal

10 ha de cœur animalier
pour découvrir la faune européenne

86 ha d'enclos à immersion
où daines et hommes cohabitent

1 ferme pédagogique
avec des espèces locales

La satisfaction de nos clients

Plus de 83% des clients satisfaits
de leur séjour

**88% des résidents ont vu des
daines** pendant leur séjour

Une expérience unique de cohabitation entre l'humain et l'animal

L'animal est un médiateur entre l'homme et son environnement. L'émotion que peut procurer l'observation d'un paysage ou l'approche d'un animal dans son milieu naturel contribue à prendre conscience de la nécessité de préserver la faune, la flore et leurs habitats. C'est pourquoi le dernier-né des Center Parcs a été conçu pour offrir à ses hôtes une expérience inédite de cohabitation avec des animaux.



LÉGENDE

-  **10 ha** de coeur animalier pour découvrir les animaux européens, dont une clairière avec un cerf, une grande volière, un « parcours nature »...
-  **13 ha** d'enclos dits « réserve » non accessible aux visiteurs
-  **86 ha** d'enclos dits « à immersion » où les daines vivent au milieu des cottages
-  **4 aquariums** à l'Aqua Mundo, dont une Cenote Pool (aquarium immergé) pour nager à côté des poissons exotiques.
-  **1 ferme pédagogique** avec des espèces locales

Des daines en immersion avec les résidents

→ UNE PREMIÈRE EN FRANCE

Une centaine de daines vit sur le Domaine. Certaines se trouvent dans une réserve de 13 ha non accessible aux clients, mais d'où elles peuvent être observées.

La plupart vivent dans deux grands enclos de 86 ha où se situe la majorité des cottages du site. Elles y évoluent à leur gré, peuvent se déplacer entre les hameaux, approcher des habitations... Une première en France, où aucune destination touristique ne propose de séjourner dans des espaces à l'intérieur desquels des animaux sont en liberté.



88%

des résidents ont vu des **daines en semi-liberté**

90%

d'entre eux ont été **satisfaits** de cette expérience

38%

des clients ont choisi de séjourner au Bois aux Daims pour sa **dimension animalière**

Etude réalisée en juin 2016, auprès des clients ayant séjourné entre avril et mai 2016. 627 répondants

→ UNE COHABITATION HARMONIEUSE

Pour que cette expérience de cohabitation se déroule au mieux, Center Parcs s'est entouré de spécialistes animaliers et respecte **un protocole de suivi rigoureux visant à garantir le bien-être des hommes et des animaux.**

Les cervidés mâles pouvant avoir un comportement agressif en période de rut, les animaux en immersion avec les humains sont uniquement des femelles. Elles proviennent d'élevages français et, avant de rejoindre le Domaine du Bois aux Daims, ont été soumises à des tests sanitaires destinés à s'assurer qu'elles n'étaient porteuses d'aucune maladie.

Par ailleurs, Center Parcs sensibilise les résidents sur la nécessité de respecter les animaux du Domaine et de ne pas tenter de les toucher ni de les nourrir pour préserver leur bien-être. Ces consignes sont notamment relayées dans le guide mis à leur disposition dans les cottages et rappelées par l'ensemble des équipes Center Parcs présentes sur site.

Un an après l'ouverture du Domaine au public, le bilan de cette cohabitation est concluant. Les daines se portent bien et sont visiblement sereines. De leur côté, les clients sont très séduits par cette expérience d'immersion avec des animaux. La prochaine étape est de lancer une étude en partenariat avec un éthologue pour évaluer scientifiquement le bien-être des daines et l'évolution de leur comportement.

Une interaction inédite avec la faune sauvage et domestique

→ UN CŒUR ANIMALIER POUR OBSERVER LES ANIMAUX DE LA FORÊT

Au centre du Domaine, le cœur animalier de 10 ha accueille une quarantaine d'animaux des forêts européennes : cerf, renards, sangliers, geais, corbeaux freux, pigeons ramiers, grives draines, merles, tourterelles, étourneaux...

Plusieurs dispositifs ont été aménagés pour que les clients puissent les observer : un affût photographique, un parcours dans la canopée (une passerelle au niveau de la cime des arbres), une voilière...

Un « parcours nature » pédagogique a également été créé pour leur faire découvrir la vie des animaux des forêts.

81 %

des clients se sont rendus dans le cœur animalier

70 %

ont été **satisfaits ou très satisfaits** de cette expérience

69 %

ont trouvé l'**affichage pédagogique** sur les animaux et leur environnement très utile

Etude réalisée en juin 2016, auprès des clients ayant séjourné entre avril et mai 2016. 627 répondants

DES ANIMAUX DU FILM *LES SAISONS AU BOIS AUX DAIMS*



Center Parcs a noué un partenariat avec Jacques Perrin, réalisateur du film *Les Saisons*. Une partie des animaux du cœur animalier a participé au tournage de ce documentaire. Ce sont des animaux dits « imprégnés » : nés et élevés en captivité, ils ont été accompagnés pour nouer une relation de confiance avec les humains, ce qui facilite leur observation.

→ QUATRE ACTIVITÉS POUR ALLER À LA RENCONTRE DE LA FAUNE DU CŒUR ANIMALIER

D'ordinaire, les animations proposées dans un Center Parcs sont plutôt destinées aux enfants. Au Bois aux Daims, celles du cœur animalier s'adressent aussi à leurs parents.

L'objectif : offrir un moment privilégié en famille de rencontre avec certains animaux de nos forêts pour transmettre l'envie de protéger les espèces et les espaces où elles évoluent.

- « **A la découverte du renard** » leur permet d'approcher et d'observer les renards ou les oiseaux de nos campagnes dans leur environnement : comment vivent-ils, comment chassent-ils, comment se nourrissent-ils...
- « **A la découverte des oiseaux de l'œuf à l'envol** » leur propose une visite des lieux de vie des animaux (daim, furet, biche, cerf, sanglier...) pour découvrir les particularités de ces mammifères et leur vie quotidienne.
- « **Les secrets du cœur animalier** » leur présente le métier de soigneur et les invite à l'expérimenter en participant aux tâches quotidiennes de soin et nourrissage des animaux du cœur animalier.

Quand j'serai grand, j'serai gardien de la forêt : Comme dans certains autres domaines, le Domaine du Bois aux Daims propose aux enfants une activité intitulée *Quand j'serai grand, j'serai gardien de la forêt*. Objectif : leur faire découvrir la végétation et les animaux de la forêt, leur apprendre à respecter la nature et à se comporter en « véritables » rangers.



L'*Animal Wall* permet aux clients, et notamment aux plus jeunes, de poursuivre la découverte des animaux du Bois aux Daims sur Internet, de façon ludique et pédagogique. Pour y accéder : <http://boisauxdaims.fr/animalwall>

TÉMOIGNAGE

BÉNÉDICTE MERLET,
Responsable animalière du Center Parcs du Bois au Daims

« Nous présentons les animaux dans les conditions les plus naturelles possibles pour qu'ils expriment des comportements naturels. Dans l'affût photographique, le public peut voir un renard évoluer dans son milieu et découvrir sa technique de chasse très particulière, le mulotage, pour attraper une souris. Ce sont des scènes pratiquement impossibles à observer dans la nature. Les clients sont impressionnés de les observer de si près. Ils posent beaucoup de questions. La curiosité dont ils font preuve est le meilleur moyen de les sensibiliser à la protection des espèces et de leurs habitats. Le soigneur qui anime cette activité explique ainsi que le renard est un auxiliaire précieux pour l'agriculture, car c'est un prédateur naturel des rongeurs. Il fait donc partie d'un équilibre à préserver. »

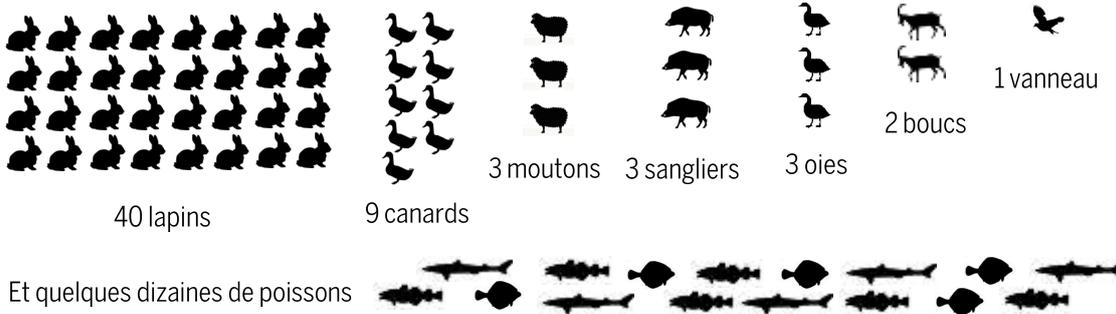
73% des résidents ayant participé à l'une de ces activités animalières ont été **satisfaits ou très satisfaits**

➔ **UNE FERME PÉDAGOGIQUE AVEC DES ESPÈCES LOCALES**

A l'instar d'autres Center Parcs, le Domaine de Bois aux Daims comporte une ferme, ainsi qu'un poney club. La ferme permet aux enfants d'approcher des animaux domestiques et d'expérimenter la vie de fermier : brosser les vaches et les ânes, nourrir les poules et les lapins, vider les bidons à lait, trier les œufs...

Celle du Bois aux Daims participe aussi à la conservation d'espèces dites à faible effectif, emblématiques de la région, dont la population a fortement régressé durant des décennies, tels que le baudet du Poitou et la chèvre poitevine.

PLUS DE 60 NAISSANCES À LA FERME ET DANS LE CŒUR ANIMALIER,
 SIGNE QUE LES ANIMAUX SE SENTENT BIEN AU BOIS AUX DAIMS.



→ 400 POISSONS EXOTIQUES À L'AQUA MUNDO

A l'Aqua Mundo, quatre aquariums abritent quelque 400 poissons tropicaux.

Dans l'un d'entre eux, on a recréé l'environnement du lac Malawi, en Afrique de l'Est, qui abrite une faune aquatique d'une diversité remarquable et un fort taux d'espèces endémiques (c'est-à-dire ne vivant que dans cet endroit). D'où la nécessité de le protéger. Cet aquarium abrite une dizaine d'espèces de poissons, dont certaines en voie d'extinction.

Un autre aquarium de l'Aqua Mundo est immergé dans un bassin : la Cenote Pool. Pour y observer les poissons géants d'Amazonie, les clients nagent sous l'eau.

Depuis juillet 2016, Center Parcs a mis en place une animation pour faire découvrir à ses hôtes les coulisses des aquariums de l'Aqua Mundo. Les clients peuvent ainsi observer et participer à l'entretien et au soin des poissons (filtration, analyse d'eau, nourrissage).

→ PROCHAINE ÉTAPE : UNE DÉCOUVERTE DE LA BIODIVERSITÉ NATURELLE DU DOMAINE

Durant la première année d'exploitation, la LPO Vienne, partenaire du Center Parcs pour le suivi de la biodiversité du site, a organisé quelques journées d'information sur l'avifaune du Domaine. La prochaine étape sera de développer ce type d'activités pour mieux sensibiliser les familles à la biodiversité naturelle du site et aux mesures prises pour la préserver. Entre autres projets : mettre en place des sorties guidées par des naturalistes pour découvrir la faune et la flore de la zone sanctuaire.

Une équipe de professionnels dédiés aux animaux

Le Center Parcs du Bois aux Daims emploie huit soigneurs et deux capacitaires.

Outre animer les activités animalières proposées aux clients, ils ont pour mission de s'occuper au quotidien de la faune du Domaine :

- élever les jeunes : incubation, pesée, nourrissage, nettoyage...
- veiller au bien-être des animaux : respect des exigences biologiques et comportementales, soins spécifiques, nettoyage des installations et du matériel d'élevage...

Un vétérinaire spécialiste de la faune sauvage assure le suivi sanitaire des animaux du cœur animalier et des daines. En raison de leur grand nombre et de leur immersion parmi les humains, les daines représentent un enjeu sanitaire particulier et font l'objet d'un protocole de surveillance spécifique comportant une visite mensuelle et des examens approfondis une fois par an sur un échantillon d'individus.



EMPLOIS ET ACHATS LOCAUX : DEUX ENJEUX MAJEURS POUR LE CENTER PARCS DU BOIS AUX DAIMS

Dans son plan développement durable *Naturall*, **Center Parcs s'engage à contribuer au développement socio-économique des territoires où sont implantés ses domaines et à agir en employeur responsable.**

Le projet du Bois aux Daims a marqué une nouvelle étape dans la politique de progrès continu de Center Parcs. Pour le Département de la Vienne, qui, depuis l'ouverture du Futuroscope en 1987, mise fortement sur le tourisme, il représentait une opportunité de dynamiser l'économie locale en créant un second pôle d'envergure – ceci, dans une zone rurale jusqu'à présent peu touristique : le nord du département. En partenariat avec les acteurs territoriaux, Center Parcs a multiplié les mesures, souvent inédites, pour maximiser les retombées du site en matière d'emplois et d'achats locaux, mais également pour promouvoir les produits du terroir et le patrimoine touristique local auprès de ses clients.



CHIFFRES CLÉS



EMPLOIS ACHATS LOCAUX

Emplois

560¹ personnes et jusqu'à **630¹** en haute saison **travaillent sur le Domaine**

52 %¹ des salariés du Bois aux Daims sont **originaires de la Vienne**
46%² à l'ouverture

71%² des postes ont été pourvus par des **chômeurs à l'ouverture**

85%¹ des salariés en **CDI**

66%¹ des salariés à **temps plein**

Achats locaux

71 %¹, soit **140 millions d'euros**, du montant des marchés pour la phase de chantier ont été attribués à des entreprises de la **région Poitou-Charentes**

30%² des achats d'exploitation sont réalisés dans le département de la **Vienne**

Plus de **1 000 produits** de **100 producteurs locaux référencés**

76 000 clients par an, (soit 1/3 des clients), fréquentent les **sites touristiques ou de loisirs locaux**

¹ Données au 30/09/2016

² Données au 17/08/2015

Des retombées positives pour l'emploi local

➔ PRIORITÉ AUX DEMANDEURS D'EMPLOI ET AUX HABITANTS DU TERRITOIRE

560¹ personnes ont travaillé sur le Domaine – et jusqu'à 630 personnes en période de vacances scolaires - travaillent sur le Domaine. Comme pour ses précédents domaines, Center Parcs s'était engagé à privilégier les recrutements locaux et l'embauche de demandeurs d'emploi :

- Lors de l'ouverture **71%² des postes ont été pourvus par des chômeurs**, dont 54 % par des chômeurs de longue durée
- La part des salariés **résidant en Vienne est de 52%¹** (contre 46%² à l'ouverture).

Pour atteindre ces objectifs, alors que le Domaine se situe en marge des grands pôles touristiques et des principaux bassins d'emplois de la région, Center Parcs a travaillé en partenariat étroit avec les acteurs locaux : Pôle Emploi, Conseil départemental, Conseil régional, OPCA, Agefos-PME... Le processus de recrutement a été amorcé très en amont de l'ouverture du Domaine, dès l'hiver 2013-2014. Deux types de formations ont été mises en place pour garantir les effectifs sur les typologies de postes sous-tension :

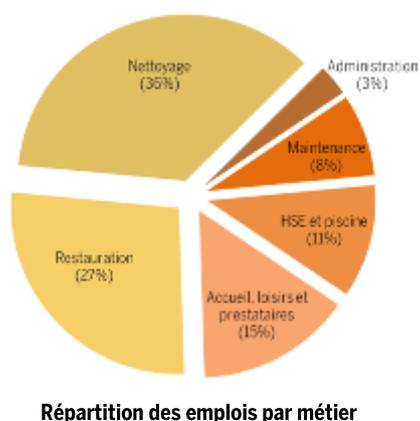
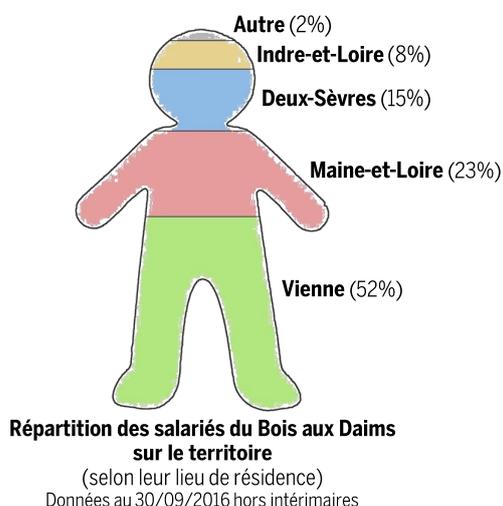
- des **formations « métier »** (Maître-Nageur Sauveteur et Sauveteur Aquatique), pour la plupart organisées et financées par la Région, permettant aux demandeurs d'emploi de se professionnaliser pour pouvoir postuler auprès de Center Parcs.

29 inscrits à la formation² et 16 embauchés à Center Parcs³

- des **formations « Center Parcs »** destinées aux candidats présélectionnés, ont été dispensées dans le cadre d'adaptation au poste de travail : service en salle et vente alimentaire, sécurité, accueil, ... et découverte du métier de nettoyage.

392 inscrits à la formation² et 264 embauchés à l'ouverture du Bois aux Daims²

Enfin, Center Parcs a privilégié des méthodes de recrutement par simulation (MRS) fondées sur des mises en situation concrètes et notamment la capacité à prendre en charge des clients, ceci afin d'ouvrir le recrutement à tous, sans discrimination de diplôme, d'âge ou d'expérience.



¹ Données au 30/09/2016

² Données au 17/08/2015

³ 13 personnes embauchées au Domaine du Bois aux Daims à l'ouverture et 3 personnes dans d'autres domaines Center Parcs

→ 85%¹ des salariés en CDI et près de 66%¹ à temps plein

Les Domaines Center Parcs étant ouverts 365 jours sur 365, les CDD y sont minoritaires. Au Bois aux Daims, 85% des salariés sont en CDI¹. Néanmoins, en période de pointe, le Domaine complète ses effectifs avec des saisonniers. En fonction de leurs compétences et des besoins de chaque service, les RH veillent à les placer sur des postes différents pour les fidéliser et développer leur polyvalence et leur employabilité.

Fin septembre 2016, **62% des effectifs en CDI sont en contrat à temps plein**, et 38% à temps partiel. Les emplois à temps partiel concernent avant tout les personnes chargées du nettoyage des cottages et des équipements. Afin de fidéliser les collaborateurs, le Center Parcs du Bois aux Daims propose, dans la mesure du possible, de combiner plusieurs missions : par exemple, le nettoyage des cottages le lundi et le vendredi et le nettoyage des bâtiments centraux et services hôteliers d'autres jours de la semaine. Depuis l'ouverture du Domaine, 27 % des salariés assurant le nettoyage des cottages ont vu leur contrat passer de 9 heures hebdomadaires à 17, 20 ou 28 heures.

→ RECONNAISSANCE ET VALORISATION DES TALENTS

Pour fidéliser ses salariés, développer leurs compétences et garantir sa propre performance, Center Parcs veille à favoriser la promotion interne. Depuis l'ouverture du Domaine, 30% des recrutements pour des postes à responsabilité ont ainsi été pourvus en interne. Plusieurs agents techniques de nettoyage (ATN) ont par exemple été promu gouvernantes et des réceptionnistes ont pris les fonctions de premières de réception...

→ OUVERTURE À LA DIVERSITÉ

Au Domaine Bois aux Daims, l'obligation légale de 6 % de travailleurs handicapés est respectée. 14 travailleurs handicapés (en 2015) sont employés au Domaine et le nettoyage de la voirie a été confiée à un Esat (Établissement et Service d'Aide par le Travail). Center Parcs fait par ailleurs appel à une structure locale d'insertion par l'emploi pour l'entretien des zones d'apport volontaire des déchets au sein des hameaux.

→ FORMATION PROFESSIONNELLE DES JEUNES DU TERRITOIRE

Dès la première année d'exploitation du Domaine du Bois aux Daims, Center Parcs s'est attaché à favoriser l'insertion dans l'emploi des jeunes du territoire en contribuant à leur professionnalisation. Plus de 70 stagiaires ont été accueillis depuis l'ouverture en juillet 2015 : dans différents métiers : réception, service animalier, animation, entretien des espaces verts, maintenance, sécurité, piscine.

TÉMOIGNAGE

MARIE-CLAIRE LÉPINE,

Responsable RH Center Parcs au Center Parcs du Bois au Daims

« Au-delà de la création d'emploi et de l'accompagnement de chacun sur son poste en période de mise en route, la découverte du milieu professionnel a été une de nos priorités. Ainsi, j'ai tissé des liens avec les acteurs locaux de la formation (Isaac de l'Etoile, Maison familiale rurale de Doué-la-Fontaine, Aquarius à Angers, IRSS de Cholet...) et nous avons accueilli 70 stagiaires dès la première année d'exploitation. Nous sommes l'un des deux grands pôles touristiques de la Vienne, et nous avons choisi dès le début d'assumer pleinement notre responsabilité en transmettant notre savoir-faire et en aidant les étudiants ou les demandeurs d'emploi à construire leur parcours professionnel. Nous allons poursuivre en ce sens. »

¹ Données au 30/09/2016

Une contribution significative au développement local

→ CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

Le Center Parcs du Bois aux Daims a fait l'objet d'un montage financier innovant. Les collectivités territoriales (Conseil départemental, Conseil régional) ont fait le choix d'un investissement immobilier, avec la Caisse des Dépôts et sont donc propriétaires des équipements centraux du village (bâtiments de loisirs et de services). Center Parcs les exploite, dans le cadre d'un bail commercial à long terme.

L'exploitation du Center Parcs génère également de nombreuses retombées fiscales sur le territoire.

1 235 973€ de taxe de séjour versés à la communauté de communes de Loudunais depuis l'ouverture du Domaine

Plus de **67 000 familles**, soit **230 000 clients** ont séjourné au Bois aux Daims depuis l'ouverture soit plus de **1 million de nuitées**

→ PRIORITÉ AUX ENTREPRISES DU TERRITOIRE POUR LES ACHATS DE PRESTATION

Center Parcs a fait appel à des entreprises de la région pour les marchés de construction du site. En 2012, plus de 10 réunions de présentation du projet ont été organisées avec la Chambre de commerce et d'industrie de la Vienne pour faciliter l'accès des TPE et PME locales à ces marchés. Et un accompagnement leur a été proposé pour postuler aux appels d'offres.

Maintenance du site, transport des salariés, blanchisserie... De la même manière, l'exploitation du Domaine du Bois aux Daims fait aujourd'hui appel à de nombreux prestataires locaux et contribue ainsi à stimuler l'économie du territoire et à générer des emplois indirects.

71 %¹, soit **140 millions d'euros**, du montant des marchés pour la phase de chantier ont été attribués à des entreprises de la **région Poitou-Charentes**

30%² des achats d'exploitation sont réalisés dans le **département de la Vienne**

36%² des achats d'exploitation sont réalisés dans la **région Nouvelle-Aquitaine**

42%² des achats d'exploitation sont réalisés **en Vienne et dans les départements limitrophes** (Maine-et-Loire, Deux-Sèvres, Indre-et-Loire)

¹ Données 2013/2014

² Données entre octobre 2015 et septembre 2016

Valoriser les filières courtes

→ PROMOTION DES PRODUITS DU TERROIR

Valoriser les filières courtes est une préoccupation majeure de Center Parcs et du département de la Vienne. En phase de développement du projet, une Commission Terroir a par exemple été montée avec les partenaires locaux afin d'identifier et de maximiser la vente de produits du terroir aux clients.

Ces efforts engagés en amont ont permis de faire du Domaine du Bois aux Daims un lieu de commercialisation des produits locaux avec :

- **Une boutique du terroir** située au cœur du Dôme et gérée par l'Agence touristique de la Vienne, *Le Repaire des Curieux*. Elle a référencé plus de 1 000 produits locaux auprès de 100 fournisseurs et distribue ainsi un large éventail de produits du cru : broyé du Poitou, farci poitevin, fromages de chèvre, vins, chocolats, huile, miel... Une première dans un Center Parcs.
- **Deux marchés hebdomadaires** sur le site. Ils sont organisés par 26 producteurs locaux qui se relaient tout au long de l'année pour y vendre leurs produits : fruits, légumes, viande, fromages, gâteaux, vin, apéritifs, cognac...

Areas, le partenaire exploitant les restaurants et le Carrefour Express du Domaine, a souhaité suivre cette dynamique engagée par les équipes du Département et de Center Parcs. A ce jour, il référence pour ses restaurants une trentaine de fournisseurs de la région pour les jus de fruits, le vin, la bière, la viande bovine, la volaille, les melons, les biscuits servis avec les expressos (des broyés du Poitou). Pour accélérer le référencement de producteurs du territoire, Areas va désormais travailler avec deux organismes locaux : l'Association régionale des industries agroalimentaires (Aria) et l'Institut régional de la qualité (Irqa), qui l'aideront à lister les producteurs susceptibles de répondre à ses besoins. Par ailleurs, une sélection de produits locaux est distribuée par le Carrefour Express du Domaine : bières artisanales, vins, liqueurs, confitures, miel, gâteaux, etc.

LA BOUTIQUE DU TERROIR DU BOIS AUX DAIMS

Plus de **1 000 produits** et **100 producteurs locaux référencés**

Près de **470 000 € TTC de chiffre d'affaires**
entre le 1^{er} juillet 2015 et le 30 juin 2016

5 salariés à temps plein



→ DES CLIENTS DE PLUS EN PLUS SENSIBLES AUX PRODUITS LOCAUX

Le Domaine du Bois aux Daims a accueilli près de 230 000 clients dès la première année. Ces trois points de vente représentent donc un débouché significatif pour les producteurs locaux. Selon les témoignages de plusieurs fournisseurs (vignerons, chocolatier...), leurs retombées vont même au-delà : certains clients achètent en effet en direct aux producteurs qu'ils ont découverts au Center Parcs.

Autre initiative remarquable : une cuvée Spéciale Bois aux Daims a été créée. Les vignobles du Paradis ont décidé de produire un vin conçu tout spécialement pour les clients du Bois aux Daims. Exploitant plus de 38 ha sous AOP Chinon, ce vignoble local implique des travailleurs handicapés dans tout le processus de fabrication via un partenariat avec un ESAT.

Des synergies avec les autres sites touristiques du territoire

Un séjour dans un Domaine Center Parcs constitue souvent pour les clients une occasion de découvrir pour la première fois un département.

- Plus de la moitié des clients interrogés dans le cadre d'une étude¹ réalisée en septembre 2016 indiquent qu'ils sont venus pour la première fois dans le département de la Vienne à l'occasion de leur séjour au Bois aux Daims.

Par ailleurs, la richesse du patrimoine et les activités touristiques et de loisirs des territoires constituent un facteur d'attrait supplémentaire pour les clients.

- Plus de 60%¹ des clients interrogés considèrent « l'opportunité de découvrir une nouvelle destination et les offres touristiques et de loisirs proposées dans les environs du Domaine comme un critère de motivation pour venir au Bois aux Daims ».

L'Agence touristique de la Vienne (ATV) a donc œuvré à faire du Domaine une **vitrine des autres sites touristiques** du territoire et à développer les synergies avec eux.

- Une antenne d'information et de réservation de l'ATV a été mise en place dans le Center Parcs, avec des brochures sur les sites touristiques et une billetterie.
- Inversement, de nombreux sites touristiques de la région assurent la promotion du Center Parcs et, pour certains, vendent des entrées à la journée.
- Un partenariat avec le Futuroscope avec une offre innovante, le Pack & Go Futuroscope : un package comportant un séjour dans un cottage du Domaine du Bois aux Daims, ainsi que deux activités gratuites pour les enfants, et quatre entrées pour le parc d'attractions.

Les **ventes de billets** (au point information et boutique Repaire des Curieux depuis l'ouverture du Domaine) pour les sites touristiques locaux représentent **115 724€**

1/3 des clients, soit **76 000 clients par an** fréquentent les sites touristiques ou de loisirs locaux

70%¹ effectuent des achats en dehors du Domaine lors de leur séjour

Après un an d'exploitation, on estime que plus d'un tiers¹ des clients profitent de leur séjour pour découvrir les offres touristiques ou de loisirs proposées à l'extérieur du Domaine. Ce sont ainsi près de 76 000 personnes en Vienne qui au cours d'une année viennent augmenter la clientèle des acteurs touristiques locaux. Ces sorties profitent majoritairement aux restaurants et aux sites touristiques.

Par ailleurs, pendant leur séjour, 70%¹ des clients effectuent des achats en dehors du Domaine, principalement des achats alimentaires et de services mais aussi des cadeaux et des souvenirs.

Au-delà des effets immédiats en matière de consommation diverse ou de pratique d'activités touristiques et de loisirs, un séjour dans un Domaine Center Parcs se révèle un très bon levier pour donner envie de mieux connaître un territoire puisqu'un client sur deux envisage de revenir dans la région pour d'autres séjours touristiques.¹

¹ Etude menée en septembre 2016 auprès de 1 255 clients ayant séjourné au Domaine du Bois aux Daims entre juillet 2015 et septembre 2016

TÉMOIGNAGE

HUGUES LALLEMAND,**Directeur de l'Agence touristique de la Vienne**

« Les retombées du Center Parcs pour l'économie locale sont évidentes. Nous avons fait un premier bilan sur celles de la boutique du terroir dès l'automne 2015, en interrogeant les dix derniers producteurs référencés : ils étaient unanimes sur l'atout que représentait ce point de vente. Grâce à ce nouveau débouché, une productrice de confitures artisanales avait par exemple réalisé une première embauche ; un vigneron avait été encouragé à lancer un apéritif et était ravi de sa présence au Center Parcs, une cuvée spéciale Bois aux Daims sous AOP Chinon va être commercialisée sur le Domaine.

Nous n'avons pas encore d'enquête définitive sur l'impact pour le tourisme local, mais, en 2015, année d'ouverture du Center Parcs, la fréquentation du Futuroscope a augmenté. Le Bois aux Daims y a certainement contribué : depuis l'ouverture, sa billetterie a vendu pour environ 100 000 € d'entrées pour le parc d'attractions. Et ces ventes ne représentent que la partie émergée de l'iceberg : de nombreux clients du Center Parcs achètent sans doute leurs billets directement au Futuroscope. Sans compter les retombées indirectes : les clients du Center Parcs qui reviendront dans la Vienne pour visiter le Futuroscope ou d'autres sites. Pour nous, c'est tout l'enjeu : fidéliser les touristes dans un département qui, il y a encore trente ans, n'existait pas en tant que destination touristique.

Cette dynamique, lancée bien avant l'ouverture du Domaine, est le fruit d'un travail au quotidien entre nos équipes, celles de Center Parcs et des autres opérateurs, pour valoriser le territoire et le rendre attractif aux clients Center Parcs. Nous avons par exemple commencé à commercialiser des entrées pour des sites touristiques situés en dehors de la Vienne. »



Domaine du Bois aux Daims

Dossier de presse RSE

Contacts :

Valérie Lauthier :

01 58 21 54 61 | valerie.lauthier@groupepvcp.com

Gaëlle Ferry :

01 58 21 54 84 | gaelle.ferry@groupepvcp.com

Crédits photos :

photothèque Pierre & Vacances - Center Parcs

www.centerparcs.fr

