

# Rapport annuel

# One Planet Living

Bilan des actions développement durable

Villages Nature® Paris

Sur l'exercice 2017/2018



VILLAGES NATURE.  
PARIS





# 1 – LE DEVELOPPEMENT DURABLE CHEZ VILLAGES NATURE® PARIS

## La politique One Planet Living

Afin de structurer son engagement pour le développement durable et définir des objectifs concrets, Villages Nature® Paris a choisi de suivre la démarche et d'être accrédité One Planet Living (« OPL ») en partenariat avec Bioregional. Cette démarche repose sur 10 cibles, qui abordent l'ensemble des problématiques liées au développement durable qu'il s'agisse des enjeux environnementaux mais également sociaux et sociétaux.



réal. photo : Jacques Ferrier

## Une démarche intégrée

Afin de s'assurer de la mise en œuvre de ces engagements et de faire vivre la démarche OPL sur site dans le quotidien des équipes et des collaborateurs, Villages Nature® Paris a choisi de créer un poste interne de « Manager OPL » rattaché au directeur du site. Le Manager OPL a pour missions principales de suivre, d'animer et d'accompagner les services et les partenaires dans le déploiement du plan d'actions et l'atteinte des objectifs fixés. En complément, au regard des enjeux réglementaires et écologiques du site, une expertise spécifique en biodiversité a été intégrée au sein de l'équipe Jardins.

## Le PAD (Plan d'Actions Durables)

Le Plan d'Actions Durables permet à Villages Nature® Paris de transcrire et de suivre sa feuille de route annuelle. Il permet de définir par cible et par service, des objectifs chiffrés et les actions qui en découlent.

## 2 – DONNEES GENERALES



### 1) Les hébergements

Villages Nature® Paris possède deux typologies de logements : **des appartements**, comprenant les gammes « Cocon VIP » et « Country Premium » et **des cottages** comprenant en plus la gamme « Clan Comfort ».

HEBERGEMENTS		
Typologie	Appartements	Cottages
CLAN CONFORT		249
COUNTRY PREMIUM	262	104
COCON VIP	123	130
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>483</b>

Appartements Cocon VIP



Cottage Clan Comfort



### 2) Les partenaires

Au-delà des 5 univers récréatifs dont l'Aqualagon, Villages Nature® Paris propose à ses clients un panel large de services, commerces et points de restauration. La quasi-totalité de ces commerces est située sur la Promenade du Lac. Ils sont gérés par des partenaires répondant au cahier des charges One Planet Living de Villages Nature® Paris.

PARTENAIRES SUR LE SITE		
Nom	Typologie	Surface
FRANPRIX	Alimentation	700 m <sup>2</sup>
VAPIANO	Restauration	854 m <sup>2</sup>
NATURE ET DECOUVERTES	Magasin	303 m <sup>2</sup>
CEPAGES	Restauration	213 m <sup>2</sup>
PUR ETC	Restauration	253 m <sup>2</sup>
STRIK BAR	Bowling	1 433m <sup>2</sup>
LES PETITS CHAPERONS ROUGES	Crèche	187 m <sup>2</sup>
PRIZONERS	Escape Game	232 m <sup>2</sup>
TOP SEC SWIND	Magasin Textile	104 m <sup>2</sup>
CHEZ MEUNIER	Boulangerie	243 m <sup>2</sup>
DUPRAT	Activité	~50 m <sup>2</sup>
DEEP NATURE	Spa	~100 m <sup>2</sup>
LES DELICES DE LA FERME	Restauration	480 m <sup>2</sup>
EPICERIE DE LA FERME	Magasin	180 m <sup>2</sup>

#### LES 5 UNIVERS

##### L'Aqualagon



##### La Forêt des légendes



##### Les Jardins extraordinaires



##### La Promenade du lac



##### La Ferme BelleVie



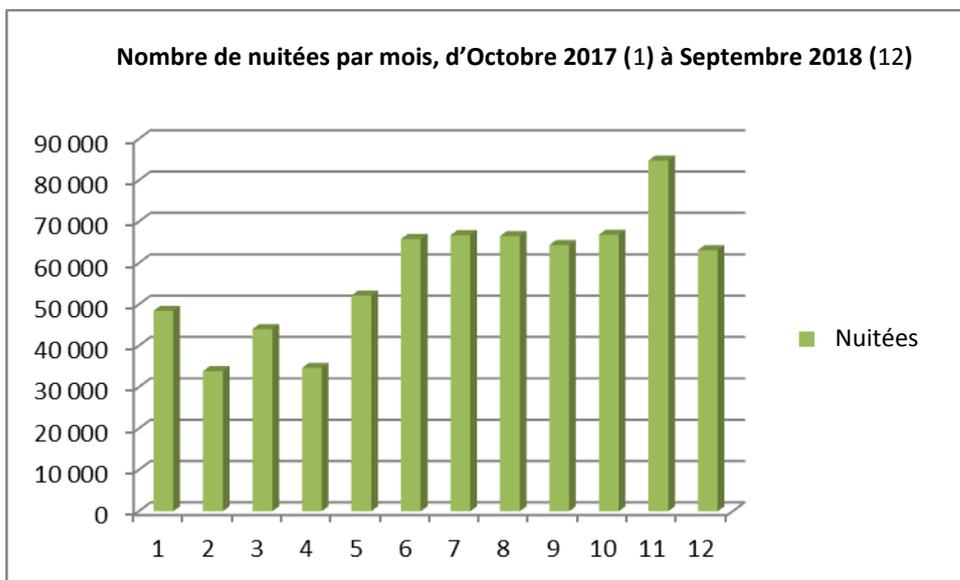
### 3) La fréquentation du site

Sur cette première année de référence, du 1<sup>er</sup> octobre 2017 au 30 Septembre 2018, le nombre de nuitées (1 nuit par personne) est de 691 570 ce qui correspond à environ 200 000 visiteurs. Ce nombre est inférieur aux estimations initiales en raison de la livraison échelonnée des cottages et appartements du site.

Le nombre de visiteurs en entrée à la journée est de 180 000 sur l'année. Essentiellement plébiscité par les franciliens, Villages Nature® Paris a connu des pics de plus de 2 000 entrées à la journée pendant l'été.

Au total près de 380 000 visiteurs sont venus site cette année.

Le taux d'occupation moyen annuel est quant à lui de 68% (62% au premier semestre et 73% au second semestre).



### 4) Nombre d'employés sur le domaine

On décompte autour de 530 personnes travaillant sur le site, dont 200 employés Villages Nature® Paris et 330 parmi les partenaires (cf ci-dessus) et prestataires (Onet, capital sécurité, Youmoov, Veolia, Engie, API).

### 3 – ZERO CARBONE



#### 3-1) Rappel des principaux objectifs

#### ZERO CARBONE

Tendre vers un site "zéro carbone"

1. 100% des besoins en chauffage et eau chaude couverts en énergie renouvelable
2. Créer une politique de réduction énergétique en favorisant les énergies renouvelables

#### 3-2) Données quantitatives :

	CONSOMMATION ENERGIE GLOBALE							
	Electricité		Gaz		Géothermie		TOTAL	
	Kwh	Kwh/nuitée	Kwh	Kwh/nuitée	Kwh	Kwh/nuitée	Kwh	Kwh/nuitée
VN	13 956 690	20	66 052	0,1	32 703 000	47	46 725 742	68
EGIS*	26 273 000	29	X	X	44 100 000	49	70 373 000	78

\* Estimations réalisées en amont du projet par EGIS Conseil dans le cadre des études de conception

Le raccordement de la production géothermique concerne **100%** des besoins du site en eau chaude et chauffage ce qui permet notamment à Villages Nature® Paris d'avoir une part d'énergie renouvelable brute consommée sur le site de plus de **70%**.

Villages Nature® Paris ayant contractualisé un contrat vert pour l'électricité, la part totale de contribution aux énergies renouvelables est de **99,8%**.

Par rapport aux estimations réalisées par EGIS, nous constatons que les consommations de Villages Nature® Paris sur cette première année d'exploitation sont inférieures. Cette différence de 34% au global (et de 47% pour l'électricité) s'explique notamment par un taux de remplissage inférieur aux estimations (Cf « fréquentation du site »).

Par ailleurs, le ratio KWh/nuitée pour les consommations globales comme pour les consommations électriques est également inférieur aux prévisions d'EGIS.

	EMISSIONS DE CO2 EQUIVALENT CARBONE			
	Electricité	Gaz	Géothermie	TOTAL
KgEq CO <sup>2</sup>	418 701	15 984	134 082	568 768
KgEq CO <sup>2</sup> /nuitée	0,605	0,023	0,194	0,82

La mise en évidence du poids carbone des différentes énergies utilisées sur le site permet de mettre en évidence les performances de la géothermie en tant qu'énergie renouvelable. En effet, à consommation équivalente, la substitution du gaz pour le chauffage et la production d'eau chaude par la géothermie permet d'économiser l'équivalent de 7 800 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> par an, soit plus de 7 000 allers-retours Paris/New-York.

## Aqualagon:

CONSOMMATION ENERGIE AQUALAGON						
	Electricité		Géothermie		TOTAL	
	Kwh	Kwh/nuitée	Kwh	Kwh/nuitée	Kwh	Kwh/nuitée
<b>VN</b>	8 140 718	12	21 168 000	31	<b>29 308 718</b>	<b>42</b>
<b>EGIS</b>	15 618 000	17	33 089 000	37	<b>48 707 000</b>	<b>54</b>

Comme pour la consommation globale, la consommation de l'Aqualagon est inférieure aux estimations d'EGIS, notamment sur l'électricité avec une différence de 41%. Cette différence s'explique également par une fréquentation inférieure aux estimations. La fermeture du deuxième vestiaire sur la majeure partie de cette année est un exemple concret de cette activité réduite.

## Hébergements

Les consommations réelles spécifiques aux hébergements ne pouvant être isolées que depuis juillet 2018, elles ne sont pas présentées dans ce rapport. Cependant nous avons pu constater des premières analyses que les consommations d'énergie des zones hébergements (cottages et appartements) représentent moins d'1/5<sup>ème</sup> de la consommation totale du site.

### 3-3) Données qualitatives

**Comité énergie :** les missions actuelles de ce comité énergie sont la finalisation du raccordement GTB (Gestion Technique des Bâtiments), l'étude des consommations par zone et la mise en place d'un plan d'actions afin de réduire nos consommations sur les zones les plus énergivores.

**Entretien des espaces verts avec du matériel électrique dès que possible :** 8 références sur 12 sont électriques soit 70% de nos équipements pour l'entretien des espaces verts (tondeuses, débroussailleuses) .

**Les missions développement durable du service sécurité :** lors de leurs rondes nocturnes quotidiennes, les agents du service sécurité ont comme point de vigilance de vérifier les éclairages des logements non occupés. En cas d'oubli, ils interviennent donc directement. Ce point de vigilance est également transposé pour les bureaux sur le site.

#### *Exemple d'extraction du rapport développement durable d'une ronde sécurité*

410 Développement Durable			
Catégorie	Divers	Priorité	Haute
Site	Villages Nature		
Déclaré par	Virginia PRAT	Rédigé le	25/11/2018 05:24:50
Rapport de l'agent			
Rapport de l'agent	De ronde sud Sureté 1 et OPV constatent la lumière allumée sur le cottage 4882. Cottage non habité. Procédons à l'extinction des lumieres. Rien à signaler.		

**Bilan carbone** : afin d'identifier les sources d'émissions de GES (Gaz à Effet de Serre), de les hiérarchiser et de mettre en place des plans d'actions adaptés, un bilan carbone sera réalisé sur les scopes 1 et 2 du bilan carbone ADEME en incluant certaines activités du scope 3 (déchets, déplacement, achats internes).

**Production d'énergie renouvelable** : au-delà de sa propre production, la station géothermie de Villages Nature® Paris a également permis à Disneyland® Paris de bénéficier de cette énergie pour couvrir une partie de ses consommations. Ainsi, sur l'année de référence ce sont 10 720 Mwh qui ont été produits en plus pour Disneyland Paris.



### 4-1) Rappel des principaux objectifs :

#### ZERO DECHET

Réduire la quantité de déchets à enfouir ou à incinérer

1. 60% de taux de recyclage d'ici 2022
2. Recycler plus de 12 types de déchets d'ici 2022

### 4-2) Données quantitatives :

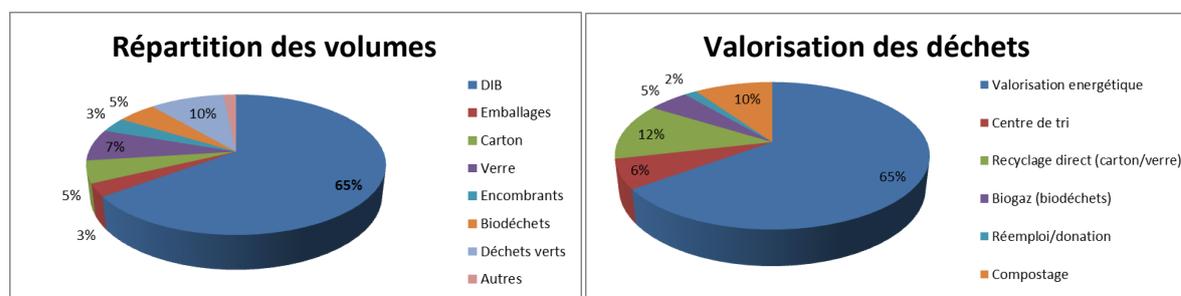
19 filières de tri sont mises en place sur Villages Nature® Paris aujourd'hui avec un taux de tri de 35%. Afin d'atteindre l'objectif fixé de 60% des déchets triés, la formation des équipes, la sensibilisation des clients et la mise en place de nouvelles filières de tri se poursuit.

12 collectes sont donc en place avec un reporting sur les volumes (Voir tableau ci-dessous).

7 collectes sont en place sans reporting sur les volumes actuellement (les volumes étant insuffisants) : papier, ferraille, piles, DEEE\*, ampoules/néons, déchets dangereux, capsules Nespresso\*\*.

#### Volumes de déchets produits et triés – Ensemble du site

Volume de déchets produits et triés - Ensemble site			
Typologie de déchet	Tonnages	%	Kg/nuitée
DIB ***	488,9	65%	0,71
Emballages	22,4	3%	0,03
Carton	38,3	5%	0,06
Verre	55,0	7%	0,08
Encombrants	26,2	3%	0,04
Biodéchets	37,4	5%	0,05
Donation Alimentaires	3,2	0%	0,00
Déchets verts	72,7	10%	0,11
Cartouches encre	0,6	0,1%	0,00
Huiles usagées	0,8	0,1%	0,00
DASRI	0,0	0,004%	0,00
Palettes	7,6	1,0%	0,01
<b>Total</b>	<b>753,1</b>	<b>100%</b>	<b>1,09</b>
<b>% taux de recyclage</b>	<b>35%</b>		



\* : Déchets d'Equipements Electriques et Électrotechniques

\*\* : Collecte interne – développement prévu auprès des clients

\*\*\* : Déchets Industriels Banals

Le taux de tri global de 35% est plus élevé que le taux moyen annuel des Center Parcs® France (~30%) mais reste encore bien en dessous de notre objectif de 60%. L'amélioration du taux de recyclage passera par l'augmentation des collectes sélectives et surtout par la sensibilisation des collaborateurs et des clients.

En effet même si le taux de tri lié au fonctionnement interne se rapproche de notre objectif de 60% avec 55%, celui lié à la clientèle (en zone cottages et appartements) est très faible avec seulement 16%.

### Volume de déchets produits et triés

Restaurants et commerces, maintenance, ferme et espaces verts.

<b>Volume de déchet produits et triés - Fonctionnement interne</b>			
<b>Typologie de déchet</b>	<b>Tonnages</b>	<b>%</b>	<b>Kg/nuitée</b>
DIB	169,6	45%	0,25
Carton	38,3	10%	0,06
Verre	16,9	5%	0,02
Encombrants	26,2	7%	0,04
Biodéchets *	37,4	10%	0,05
Donation Alimentaires	3,2	1%	0,00
Déchets verts	72,7	19%	0,11
Cartouches Encre	0,6	0%	0,00
Huiles usagées	0,8	0%	0,00
DASRI	0,03	0%	0,00
Palettes	7,6	2%	0,01
<b>Total</b>	<b>373,3</b>	<b>100%</b>	<b>0,54</b>
<b>% taux de recyclage</b>	<b>55%</b>		

\*Donation de denrées alimentaires par Franprix pour l'association « Les Restos du cœur »

### Volume de déchets produits et triés

Logements clients :

<b>Volume de déchet produits et triés - logements</b>		
<b>Typologie de déchet</b>	<b>Tonnage</b>	<b>Kg/nuitée</b>
DIB logement	319,3	0,46
Emballage logement	22,4	0,03
Verre logement	38,11	0,06
<b>Total</b>	<b>379,81</b>	<b>0,55</b>
<b>% taux de recyclage</b>	<b>16%</b>	

Point d'apport volontaire multi flux zone cottages clients



#### 4-3) Données qualitatives

**Réutilisation des déchets verts** : en plus du compostage, une partie des déchets verts produits est directement réutilisée sur site :

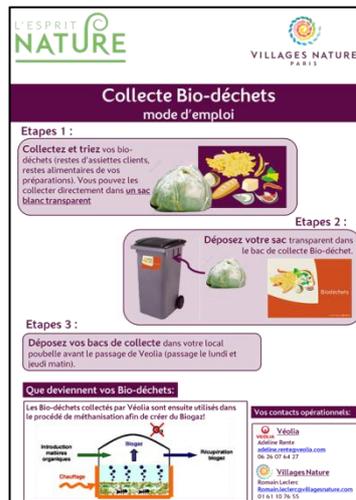
- Tiges de bambou pour la création de limites de parterres de fleurs,
  - Copeaux de bois dans les allées forestières et les espaces verts (paillage) : ~40 m<sup>3</sup>.
  - Troncs d'arbres dans des chablis pour protéger les espaces verts le long des routes : ~ 600 ml de rondins.
  - Bois pour chauffer le four à pain des ateliers et la cheminée de la ferme : ~200 stères produites.
- Au global **100% des déchets verts** du site sont valorisés.

**Sensibilisation interne** : afin d'améliorer le taux de tri et le taux de recyclage Villages Nature® Paris réalise de nombreuses sensibilisations sur le sujet. Les équipes de chaque partenaire de restauration ont été formées au recyclage des biodéchets et aux gestes de tri.

*Communication collaborateurs sur la semaine du développement durable*

*Affiche biodéchets partenaires*

*Affiche locaux poubelle partenaires*



*Point d'appart volontaire multi flux zone maintenance*



5-1) Rappel des principaux objectifs :

### TRANSPORTS DURABLES

*Réduire les émissions de CO2 liées aux transports*

1. 30% des clients utilisant des transports durables pour venir sur site
2. 100% des déplacements sur le site en transport durable (collaborateurs, partenaires et clients)

5-2) Données quantitatives

#### Transport des collaborateurs vers le site

Dans le cadre du Plan de Mobilité Interne de Villages Nature® Paris, une enquête a été réalisée début 2018 afin de mieux connaître les habitudes des salariés par rapport aux modes de déplacement. Sur les 196 répondants (Employés Villages Nature® Paris/Prestataires/Partenaires), 33% viennent sur le site en transport en commun ou par un moyen de déplacement « propre » (vélo, covoiturage).

L'enquête a également permis d'identifier les principaux axes de travail pour faciliter l'usage de modes de transports alternatifs à la voiture individuelle. Ainsi, l'augmentation de la fréquence de passage des lignes 32 et 47 et la sécurisation des voies routières à proximité du site pour les vélos seront étudiées en partenariat avec les autorités locales référentes sur le sujet.

#### Transport des clients vers le site

Aujourd'hui seuls 8% de nos clients viennent sur le site en transport en commun (enquête qualité auprès de 12 304 répondants). Le site Villages Nature® Paris est néanmoins bien desservi (RER A, TGV, Lignes 37 et 42) et une plateforme d'informations sur l'accès au site en transport en commun a été mise en place (Youmoov). Un travail de communication et de création d'offres promotionnelles incitatives sera nécessaire pour favoriser ce choix auprès des clients.

#### Transport interne

Le site de Villages Nature® Paris a vocation à promouvoir les modes de déplacements doux. Aujourd'hui l'engagement de Villages Nature® Paris et de ses principaux partenaires et prestataires sur ce sujet a permis d'économiser au moins l'équivalent de 15 000 litres de carburant sur l'année de référence.

L'usage du vélo pour les équipes de Villages Nature® Paris est également largement favorisé. Avec 110 vélos pour 200 collaborateurs, la dotation est de plus d'1 vélo pour 2 personnes. L'allocation est définie en fonction des besoins de déplacements spécifiques des différents postes.

	DEPLACEMENTS INTERNES VEHICULES ELECTRIQUES "KM"		
	KMS	Eq KWH (10kwh/100km)	Eq LITRES carburants
Estimation kms goupil	108 000	10 800	3 240
Estimation kms golfette	68 000	6 800	2 040
Estimation kms navette youmoov	100 650	10 065	10 065
Estimation kms camion Veolia	4 065	407	203
<b>TOTAL</b>	<b>280 715</b>	<b>28 072</b>	<b>15 548</b>

## Flotte Interne

	FLOTTE INTERNE VILLAGES NATURE		
	Nombre Velos	Nombre Véhicules électriques	Autre
VILLAGES NATURE® PARIS	110	24	
ONET	100	9	
CAPITAL SECURITE	5	4	
VEOLIA		1	1 camion biogaz grappin
ENGIE RESEAU		1	
ESAT		2	
MEUNIER		1	2 triporteurs
CEPAGE	4		1 triporteur
FRANPRIX		1	
LES PETITS CHAPERONS ROUGES		1	
YOUMOOV			3 navettes clients
	<b>219</b>	<b>44</b>	



Navette électrique interne Youmoov



Flotte interne vélos collaborateurs



Goupil électriques d'intervention

## Transport clients pour les excursions

Sur le site Villages Nature® Paris de nombreuses excursions sont proposées aux clients via la réception (Welcome House) et le kiosque Youmoov. La présence des lignes 47 (vers la gare Disney) et 32 (vers la gare de Val d'Europe) encourage la clientèle à emprunter ces moyens de transports pour rejoindre Disneyland® Paris ou pour les visites de Paris. **59%** des clients qui passent par le Kiosque Youmoov pour réserver leur transport choisissent les solutions de transports en commun.

	MODE DE TRANSPORT CHOISI PAR LES CLIENTS POUR LES EXCURSIONS*		
	VTC	BUS (Affrétés pour excursions)	TRANSPORTS EN COMMUN (Bus-Metro-RER)
Jan	302	17	14 780
Fev	508	3	
Mars	828	43	
Avr	709	75	
Mai	936	72	
Juin	908	0	
Juil	1882	44	
Aout	2202	126	
Sept	810	43	
Oct	1280	20	
	<b>10365</b>	<b>443</b>	<b>14780</b>

\* En nombre de clients transportés - Mesuré via passage au Welcome House

## 6 – MATERIAUX/ACHATS RESPONSABLES



### 6-1) Rappel des principaux objectifs

#### **MATERIAUX/ACHATS RESPONSABLES**

*Favoriser les produits responsables à moindre impact environnemental, promouvoir les biens durables*

1. Politique d'achat responsable : 100% des appels d'offre soumis à des critères développement durable
2. Favoriser les produits responsables dans le cadre de notre fonctionnement (ecolabel, certification)

### 6-2) Données quantitatives

Villages Nature® Paris a soumis 100% de ses appels d'offre à des critères développement durable en préparation de l'ouverture du site. Ces critères peuvent porter sur des sujets variés, choisis en fonction de l'activité, des services ou produits concernés (ex. politique de transport durable pour les prestataires dont l'activité suppose des déplacements réguliers sur le site).

Prestataires	Types de prestation	Périmètre	Aspects RSE
ONET	Prestation de Nettoyage sur site	IDF	ISO 9001/ISO 14001/signataire du « Global Compact »/signataires de l'engagement « Caring for Climate ».
VEOLIA	Collecte et recyclage déchets	IDF(agence 77)	ISO 9001/ISO 14001/ISO 50001 Utilisation de deux véhicules « non thermiques » pour la collecte sur site/ Pas d'enfouissement pour les déchets VN.
PINSON paysage	Entretien des espaces verts	IDF	ISO 9001, Qualipaysage.
CAPITAL SECURITE	Sécurité et prévention des risques	IDF	Signataires de la "Charte Professionnelle SNES de la Sécurité Privée" /Intégration au cahier des charges VN d'objectifs d'insertion professionnelle.
EDF	Fournisseur électricité	IDF	ISO 14001. Mise en place d'un contrat énergies renouvelables avec VN. Adhésion aux Dix Principes du Pacte Mondial (Global Compact).
API	Restauration d'entreprise	IDF	ISO 14001/ISO9001/OHSAS18001.
ARCADE VELO	Fournisseur velos	France	Vélos fabriqués en France
UNITED CRUISER	Fournisseur velos	France	Vélos fabriqués en France/recyclables à plus de 90%/ signataire "Arcade Cycles Supplier Code of Conduct".
ELIS	Fournisseur linge	IDF	ISO 50001, gamme de produits Max Havelaar.
FARECADE	Fournisseur produits de bain	France	Gamme de produits Max Havelaar.
LYRECO	Fournisseur fourniture bureau	France	ISO 9001/ISO 14001/Code éthique employeur et fournisseur/papier certifié FSC.
ENGIE	Fournisseur Géothermie	France	Intégré à la « A list » du CDP/Entreprises reconnues comme leaders dans leur stratégie en faveur de la transition énergétique/ stratégie bas-carbone.
ECOGRAS	Collecte et recyclage Huiles de friture	IDF	ISO 5001/certifié ISCC.
COREPILE	Collecte et recyclage Piles	IDF	Eco-organisme spécialisé dans le recyclage des piles.
LVL	Collecte et recyclage des cartouches	IDF	Membre actif de l'ETIRA/convention d'engagement .
La Gabrielle	Piking déchets sur site/entretien	77	ESAT local
AEDE	Piking déchets sur site/entretien	77	ESAT local

### 6-3) Données qualitatives

**Produits d'accueil :** une attention particulière a été apportée aux produits d'accueil remis aux clients à leur arrivée. Ainsi, 100% des références de la gamme de produits d'accueil (produits de bain, peignoirs, serviettes, kits ménages) sont labellisés Max Havelaar ou éco-labellisés.

*Gamme de produits de bain certifiés Max Havelaar*



*Kit ménage avec sensibilisation et produits éco labellisés*



### 7-1) Rappel des principaux objectifs

#### EAU DURABLE

Gérer durablement les eaux pluviales à l'échelle du territoire, diminuer les consommations d'eau

1. Réduire les consommations d'eau liées au fonctionnement du site
2. Qualité de l'eau en tout point du site

### 7-2) Données quantitatives :

CONSOMMATION EAU ENSEMBLE SITE				
	Total M3 eau de pluie	Total M3 eau de ville	Total M3	% d'eau récupérée
<b>VN</b>	504	249 758	250 262	<b>0,20%</b>

#### Consommation globale

Aujourd'hui, Villages Nature® Paris n'est pas encore en capacité de remonter en totalité les ventilations de données de consommations d'eau par poste (logement, activité, fonctionnement). Cependant, les premières données globales et notre retour d'expérience sur cette première année d'exploitation nous permet de prévoir une baisse de ces consommations de plus de 20% pour l'année prochaine. Ces réductions passeront par l'optimisation de la récupération des eaux de pluie ainsi que l'amélioration des délais d'interventions liées aux fuites. Un plan d'action en ce sens a été construit et est en cours de déploiement. Pour rappel, l'objectif de Village Nature® Paris est d'atteindre une consommation par nuitée de 132 litres pour les hébergements.

#### Collecte des eaux de pluie pour le fonctionnement Villages Nature® Paris

Une partie des eaux de pluie de Villages Nature® Paris est récupérée pour couvrir les besoins d'eau non potable : WC de la ferme, de la maintenance et de l'Aqualagon . Le système est en place depuis l'ouverture mais les difficultés rencontrées pour remonter les données brutes (identification et/réglages des compteurs) nécessitent d'estimer les volumes récupérés. Néanmoins le compteur de la maintenance pour 1 mois de fonctionnement mettait en avant un volume utilisé d'eau pluviale de 21m<sup>3</sup>.

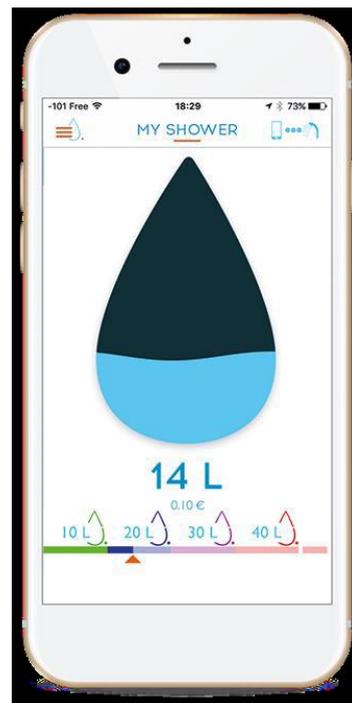
Le reste des eaux pluviales est dirigé vers le lac pour couvrir les besoins d'arrosage des espaces verts. Les pompes de puisage étaient en fonctionnement avant l'ouverture du site mais un défaut technique a permis de collecter qu'une faible quantité d'eau sur la période de référence et le site a dû avoir recours exceptionnellement à l'eau de ville. Le fonctionnement des pompes est aujourd'hui rétabli.



**Certification HQE de l'Aqualagon** : les premières mesures en fonctionnement réel de l'Aqualagon ont permis de confirmer la certification HQE de l'Aqualagon et ce à un niveau « EXCELLENT ».



**Test avec la startup Hydrao** : dans le cadre de nos actions de sensibilisation des clients aux consommations d'eau, Villages Nature® Paris va mettre en place sur un hameau test (54 cottages) un pommeau de douche intelligent qui change de couleur dès qu'un certain volume d'eau consommée est dépassé.



## 8 – HABITATS NATURELS ET VIE SAUVAGE

8-1) Rappel des principaux objectifs :

### HABITATS NATURELS ET VIE SAUVAGE

Valoriser et développer la biodiversité du site, suivre l'évolution de la faune et de la flore

1. Valoriser et développer la biodiversité du site
2. Suivre l'évolution de la faune et de la flore et sensibiliser les visiteurs

8-2) Données quantitatives :

Villages Nature® Paris a pris plusieurs engagements mis en œuvre dans le cadre de son plan de gestion des espaces verts : préservation de zones sensibles, tonte tardive, entretien naturel des berges, lutte biologique contre les nuisibles ainsi que la pose de nombreux nichoirs.

Espèces	Type de nichoirs	Nombre
Hérissons	Abri	21
Chauves-souris	Nichoir	50
Passereaux	Nichoir	21
Rapaces	Nichoir	9
Hirondelles	Nichoir	40
Insectes	Hôtel à insectes	7
Abeilles	Ruches	10
Canards	Nichoir	4
Lézards	Mur à lézards	1
		<b>163</b>

Nichoir à chauves-souris



Hôtel à insectes

Ces actions visent à préserver et favoriser le développement de la biodiversité sur le site.

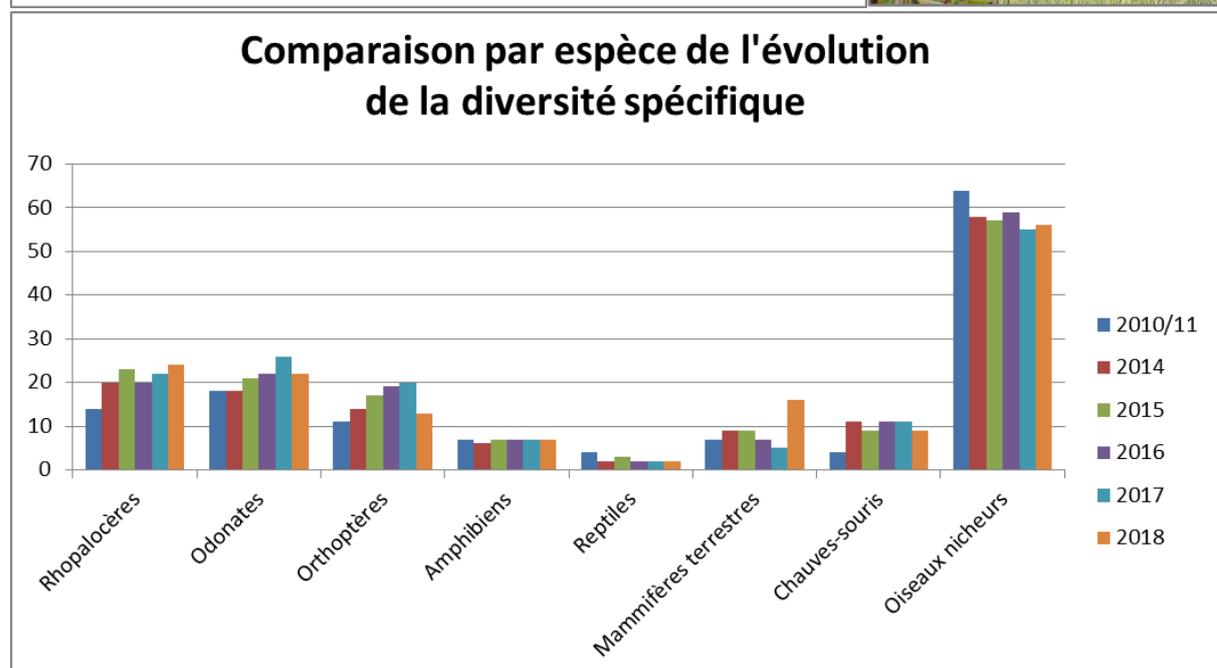
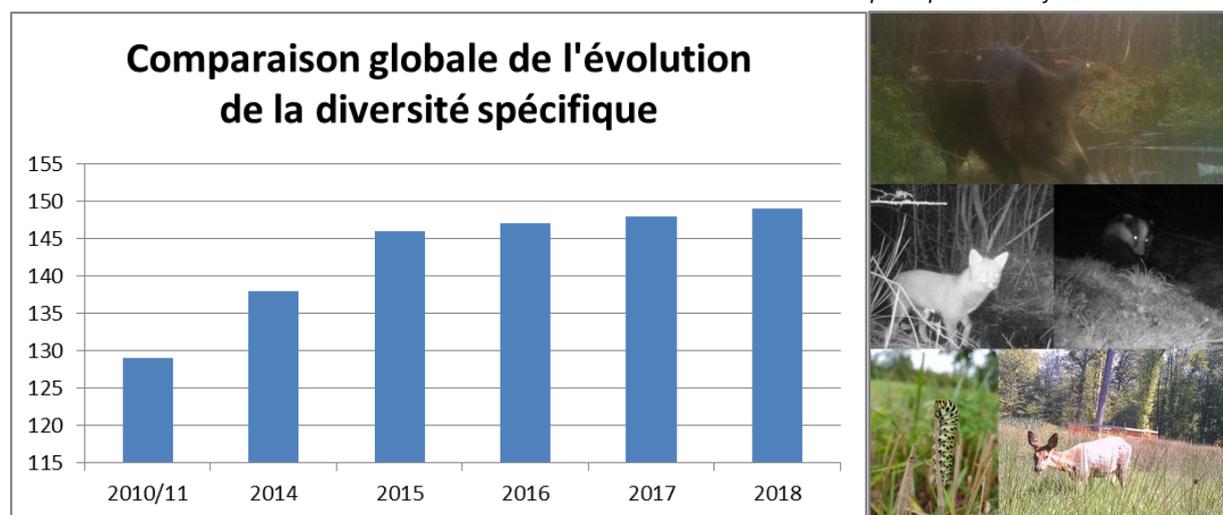
Afin de suivre l'évolution de la biodiversité, Villages Nature® Paris effectue des comptages annuels. Réalisés par les équipes du service Biodiversité ainsi que par Biotope (bureau d'études spécialisé), ces comptages permettent de mesurer l'impact des mesures mises en œuvre.

Nous observons ainsi une augmentation régulière du nombre d'espèce présentes. Cette augmentation est notamment visible sur le comptage « Mammifères » et « Rhopalocères ». Concernant les comptages « Odonates » et « Orthoptères », ceux-ci ayant été effectués sur une journée peu propice à leur apparition, ils sont potentiellement sous-estimés.

Aujourd'hui, 98 espèces protégées ont été comptabilisées sur le site (dont 72 présents à l'état initial) :

TYPOLOGIE	ESPECES PROTEGEES SUR VILLAGES NATURE® PARIS
Amphibiens	Triton palmé ( <i>Lissotriton helveticus</i> )
	Triton alpestre ( <i>Ichtyosaura alpestris</i> )
	Salamandre tachetée ( <i>Salamandra salamandra</i> )
	Grenouille rousse ( <i>Rana temporaria</i> )
	Grenouille agile ( <i>Rana dalmatina</i> )
	Grenouille vertes ( <i>Pelophylax EK esp</i> )
	Crapaud commun ( <i>Bufo bufo</i> )
Reptiles	Lézard vivipare ( <i>Zootoca vivipara</i> )
	Lézard des murailles ( <i>Podarcis muralis</i> )
	Couleuvre à collier ( <i>Natrix natrix</i> )
Insectes	Papillon : Grande tortue ( <i>Nymphalis polychloros</i> )
	Libellule : Agrion nain ( <i>Ischnura pumilio</i> ) et Agrion mignon ( <i>Coenagrion scitulum</i> )
	Mante religieuse ( <i>Mantis religiosa</i> )
	Conocephale gracieux ( <i>Ruspolia nitidula</i> )
	Grillon d'Italie ( <i>Oecanthus pellucens</i> )
	Chauves-souris : 13 espèces sur site toutes protégées. (ex : Pipistrelle, Murin de dubanton,...)
Oiseaux	61 espèces protégées sur le site (Hirondelle rustique, Héron cendré, Hibou Moyen-Duc, Chardonneret élégant, Pic vert...)
Mammifères	Ecureuil roux ( <i>Sciurus vulgaris</i> )
	Hérisson d'Europe ( <i>Erinaceus europaeus</i> )
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

Capture photo de la faune locale sur le site



### 8-3) Données qualitatives

**Le plan de gestion écologique** suivi par Villages Nature® Paris permet de conserver la flore locale du site mais également de créer d'autres écosystèmes. Ce plan de gestion est aujourd'hui totalement en place et comprend notamment les actions suivantes :

- Gestion différenciée des prairies,
- Fauchage tardif,
- Entretien régulier des noues pour une bonne filtration de l'eau,
- Protection des zones à intérêt écologique,
- Mesure de la qualité des eaux du lac et des cours d'eau en amont et aval,
- Pas d'utilisation de produit chimique dans l'entretien et le désherbage.

#### **Les ruches de Villages Nature® Paris**

Indicateur du bon équilibre de la biodiversité et d'une gestion écologique efficace sur un site, la production interne de miel est particulièrement suivie. Ainsi sur notre première année, les 9 ruches du site ont produit plus de 400kg de miel ce qui est un volume très satisfaisant malgré la présence du frelon asiatique.

*Les Ruches de Villages Nature® Paris*



#### **Réintégration du Ru de la Folie**



Aspect important du développement de la biodiversité sur le site, la renaturalisation du Ru de la Folie porte ses fruits et les premiers effets ont pu être observés.

La population d'insectes et de volatiles sur la zone a fortement augmenté et la présence de poissons a également été observée, ce qui présume de la qualité de ce milieu aquatique.

**Sensibilisation :** afin de sensibiliser nos clients à cet enjeu, Villages Nature® Paris étudie actuellement plusieurs partenariats notamment avec Disneynature, Faune Alfort et Noé. L'objectif étant de construire une animation ou activité en rapport avec la biodiversité à destination de nos clients.

### 9-1) Rappel des principaux objectifs

#### ALIMENTATION LOCALE ET DURABLE

*Proposer une alimentation saine et une gamme de produits issus de l'agriculture biologique et des filières de commerce équitable et développer l'approvisionnement local*

1. Valoriser les produits locaux et les circuits courts
2. Proposer une offre diversifiée, saine et responsable pour tous les publics (produits transformés sur place, certifiés Bio, issus de filière commerce équitable...)

### 9-2) Données quantitatives

Une enquête sur le nombre de références de produits responsables proposés aux clients sera réalisée au prochain semestre. Néanmoins, aujourd'hui chaque restaurateur et magasin alimentaire engagés avec Villages Nature® Paris vont au-delà de leurs pratiques habituelles afin de répondre à cet objectif de favoriser l'alimentation locale et durable.



Lutte contre le gaspillage alimentaire, espace fromage et charcuterie à la coupe. Mise en avant produits bio, proposition vrac aux clients, actions nutritives sur produits en propres (teneur sucre et sel).



ISO 14001/ISO9001  
OHSAS18001, politique réduction des déchets,  
Lauréat grand prix entreprises et environnement



Farine pour le pain, bio et locale.  
Meilleur ouvrier de France



Concept sur une offre globale « responsable » : Plateau repas zéro déchets, cuisine sans gluten, produit de saisons, jus de fruit de frais



### 10-1) Rappel des principaux objectifs

#### **CULTURE ET COMMUNAUTE**

*Promouvoir la culture et le patrimoine local  
Sensibiliser les visiteurs au développement durable*

1. 100% des collaborateurs formés au développement durable
2. Faire du séjour une expérience transformationnelle pour les clients
3. Valoriser le patrimoine local

### 10-2) Données quantitatives

#### **Sensibilisation interne**

Plus de 90% des collaborateurs ont été formés à la démarche OPL et au développement durable depuis l'ouverture. Cette formation est dispensée lors de la matinée d'intégration pendant laquelle les collaborateurs peuvent découvrir le contenu des 10 cibles et nos actions via un jeu de piste sur le terrain et la visite de la station de géothermie.

Pour tous les salariés, le « *Welcome pack* » intègre une présentation de la démarche et pour les managers, un entretien personnel est organisé à leur arrivée avec le manager OPL.

#### *Jeu de piste sur la démarche « OPL »*

#### *Visite de la station de géothermie*



#### **Sensibilisation externe**

Villages Nature® Paris souhaite donner la possibilité à ses clients de réaliser des activités avec un contenu pédagogique en lien avec la nature, l'artisanat et/ou le développement durable. Une dizaine d'activités a donc été construite dans ce sens. Sur cette première année, sans compter les activités Kids Club (pour lesquelles le contenu pédagogique a également été travaillé), plus de 8 900 clients ont participé à une de ces activités soit un ratio de plus de 66% des clients sur la totalité des activités vendues à Villages Nature® Paris.

ANIMATIONS	TOTAL CLIENTS
Jeu Exploration Famille	34
Apprenti Fermier	805
Aqua Bike	649
Aqua Cardio	72
Aqua Gym	148
Aqua Jump	146
Aqua Sculpt	6
Aqua Slide	747
Atelier du Chocolat	1240
Atelier du Miel	1491
Atelier Pain Adulte	3473
Construction Cabanes	232
Créer un jardin vertical	225
Fabrique ta peluche de reve	259
Fitness	692
Jardin Aquatique	359
Jardinage en famille	314
Jardinez avec les saisons	22
KIDS CLUB 4/7 ans	762
KIDS CLUB 8/11 ans	248
Manufacture BelleVie	149
Rally photo dans les jardins	998
Reveil doux à l'Aqualagon	72
Reveil du corps	346
<b>TOTAL</b>	<b>13 433</b>

ANIMATIONS EN RAPPORT AVEC LE DEVELOPPEMENT DURABLE OU L'ARTISANAT	TOTAL CLIENTS
Jeu Exploration Famille	34
Apprenti Fermier	805
Atelier du Chocolat	1240
Atelier du Miel	1491
Atelier Pain Adulte	3473
Construction Cabanes	232
Créer un jardin vertical	225
Jardinage en famille	314
Jardinez avec les saisons	22
Manufacture BelleVie	149
Rally photo dans les jardins	998
<b>TOTAL</b>	<b>8 983</b>
	<b>66,9%</b>

### Patrimoine local

Afin de valoriser le patrimoine local, un Kiosque (relai de l'office du tourisme du 77) a été créé au sein de Villages Nature® Paris. Ce Kiosque géré par Youmoov propose des excursions aux clients sur les lieux touristiques du 77 et d'Ile de France.

Le Kiosque met en avant le patrimoine local avec de nombreuses brochures et vidéos promotionnelles sur les lieux suivants : Provins, Fontainebleau, Meaux, Le parc des félins, Villeneuve-Le-Comte, Vaux-le-Vicomte, etc.. Malgré cette mise en avant nous pouvons observer la forte attractivité de Disneyland® Paris et dans une moindre mesure celle de Paris auprès des clients.

Les excursions vendues sur le département 77 représentent plus de 91% des ventes.

### Récapitulatif des excursions vendues auprès du Kiosque ou du Welcome House

EXCURSIONS	Hors 77	77
VAUX-LE-VICOMTE		25
CROISIERE PARIS	1 096	
PARIS 2CV	53	
VISITE GUIDEE PARIS	13	
NAVETTE PARIS	60	
VISITE GUIDEE PARIS	15	
SEALIFE		507
VIGNES ENVIE		1
DISNEYLAND PARIS		12 160
	<b>1 237</b>	<b>12 693</b>

## 10-3) Données qualitatives

### Semaine du Développement Durable

Pour sa première édition de la semaine du développement durable au printemps 2018, Villages Nature® Paris a souhaité créer deux évènements : Pour ses clients, de nombreuses animations et visites en rapport avec ces thématiques ont été proposées. Pour les collaborateurs, plusieurs animations de sensibilisation au développement durable ont été organisées.

#### Programme 2018 de la Semaine du Développement Durable à Villages Nature Paris



### Semaine du Développement Durable

Découvrez nos engagements au quotidien

- 10 ruches à Villages Nature® Paris**  
Découvrez le rôle des abeilles dans la biodiversité au Sentier des Abeilles (départ près du parking B) et lors de notre Atelier du Miel (Ferme BelleVie)
- Des plantes pour filtrer l'eau de l'Aqualagon**  
Grâce aux jardins filtrants, 24% des eaux de l'Aqualagon sont dépolluées naturellement. Découvrez les secrets de ce processus aux Jardins extraordinaires.
- Des nichoirs pour favoriser la biodiversité**  
Levez les yeux et retrouvez les dizaines de nichoirs installés sur le site par exemple à la Ferme BelleVie ou sur les murs végétaux de la Promenade du lac.
- Des transports verts pour moins de CO<sup>2</sup>**  
Navettes électriques gratuites, vélos et voiturettes électriques en location... Se déplacer sur le site est facile et responsable.
- Un programme Kids Club spécialement conçu avec Disneynature pour découvrir la Nature et le Développement Durable**  
Chaque jour, nos explorateurs arpentent le site autour d'un thème (Energie à tout faire, Les aventuriers de la Forêt, L'eau c'est la vie...). Leurs efforts sont récompensés avec leur passeport Nature... et d'autres surprises !
- 28 800 arbres et 430 000 plantes plantés** notamment dans les Jardins extraordinaires. Pour en savoir plus cherchez les panneaux découverts et participez au Rallye photo dans les Jardins
- Une centrale géothermique pour chauffer**  
L'exploitation de la chaleur stockée sous la surface de la terre nous permet de produire l'eau chaude et le chauffage de l'ensemble de nos infrastructures. Visitez la centrale pour en savoir plus.
- L'un des plus grands hôtels à insectes d'Europe**  
Construit par nos équipes à partir de matériaux de récupération, cet hôtel vous attend vers la Ferme BelleVie.
- Un arbre à éolienne pour éclairer**  
Avez-vous remarqué l'éolienne en forme de fleurs à l'entrée du Bike Center ? Grâce à la force du vent elle alimente les lumières de cet équipement.

### Vivez des expériences uniques dans le cadre de la Semaine du Développement Durable

- Jeudi 31 mai de 17h à 19h**  
**Promenade du lac**  
**Concert Ambulant « Les Pourkoapas »**  
5 étranges personnages donnent une seconde vie aux objets du quotidien. Cette brigade nous interpelle sur les alternatives qu'offre la récupération, au détour d'une mélodie, d'une chanson...
- Vendredi 1<sup>er</sup> juin de 10h à 11h et 11h à 12h**  
**Sur réservation au Welcome House**  
**Visite de la centrale géothermique**  
Découvrez le lieu où jaillit la source de chaleur chauffée par le noyau de la terre à plus de 2km sous nos pieds ! Visite en français, proposé en partenariat avec Engie.
- Samedi 2 juin de 17h à 22h**  
**Place du marché**  
**Marché du Village**  
Ne manquez pas la première édition du Marché du Village. Prenez le temps de flâner dans les allées pour découvrir un assortiment de curiosités locales, de produits responsables et de créations artisanales. Profitez également de l'ambiance village : tournoi de pétanque, location de char-cheval, animations et food-truck.
- Lundi 4 juin de 10h à 12h**  
**Sur réservation au Welcome House**  
**A la découverte des animaux et des plantes**  
Accompagnés de l'un de nos experts, partez à la découverte du site et percez les secrets de la biodiversité.
- Mardi 5 juin**  
**Promenade du lac de 10h à 12h30**  
**Place du marché de 14h à 16h30**  
**Exposition Art'Eco**  
Admirez nos artistes spécialisés dans le recyclage réaliser deux performances artistiques : la robe du printemps et la prairie recyclable

Imprimé sur papier certifié FSC® - Ne pas jeter sur la voie publique, je suis recyclable !

#### Mobilisation des collaborateurs internes - Semaine du Développement Durable 2018

#### Semaine du Développement Durable 2018

5 Actions sur 5 Piliers du développement durable 30 Mai - 5 Juin

### ACTION 1 Recyclage

LE PAPIER, TU RECYCLERAS !

Le pouvoir du recyclage tu as...  
La force de trier tu trouves et la vie du papier respire grâce à toi !

Depuis janvier nous avons consommé 11,8 tonnes de papier bureau soit l'équivalent de 100 arbres terrassés. Maintenant, nous pouvons le recycler !

Dans ta corbeille bureau OU En point d'apport volontaire Tu as le choix !

Villages Nature privilégie : Recyclage 100% • Recyclage 100% • Recyclage 100%

« Le chat a neuf vies. Le papier en a cinq. (pour le papier c'est prouvé) »

VILLAGES NATURE. PARIS

#### Semaine du Développement Durable 2018

5 Actions sur 5 Piliers du développement durable 30 Mai - 5 Juin

### ACTION 2 Réduction des ressources

De l'eau sans gobelets... C'est possible !

Avec ton nouveau « GOBI »

Plus mobile! Plus sexy! Moins polluant!

RDV entre 11h30 et 13h30 au restaurant d'entreprise pour venir récupérer ton GOBI!

VILLAGES NATURE. PARIS

#### Semaine du Développement Durable 2018

5 Actions sur 5 Piliers du développement durable 30 Mai - 5 Juin

### ACTION 3 Réduction énergétique

Deviens Expert - Géothermie

1000 mètres de profondeur C'est tout ! (une piscine éternelle) Le DOIGER ? 70 degrés ! Une source d'eau chaude sans gaz !

A partir de Juin, la géothermie n'a plus de secret pour toi ! Viens découvrir et visiter notre Station sur le site.

3 sessions de visite par mois. Rapproche toi de ton responsable pour te inscrire. Nous reviendrons vers toi très vite !

VILLAGES NATURE. PARIS

#### Semaine du Développement Durable 2018

5 Actions sur 5 Piliers du développement durable 30 Mai - 5 Juin

### ACTION 4 Solidarité

PARRAINE UNE FAMILLE ! AVEC TOUT LE BESOIN

Villages Nature Paris lance son partenariat avec l'association « Tout le monde contre le cancer ». Ce partenariat permettra à des familles dont l'un des enfants est atteint d'un cancer de venir profiter d'une journée sur le site et de passer ensemble un moment de détente lors du quotidien hospitalier. Vous pouvez vous aussi faire profiter de ces 4 entrées jours « aux familles en deuil » pendant ou hors des dates de l'association !

Comment faire en 3 étapes :

1. tu contactes par mail ta famille, 2. tu envoies un mail à [camille.leclerc@villagesnature.com](mailto:camille.leclerc@villagesnature.com) en précisant le nombre de places que tu souhaites donner, 3. viens accueillir ta famille le week-end où la semaine que tu auras sélectionné avec l'association !

UN GRAND MERCI !

VILLAGES NATURE. PARIS

#### Semaine du Développement Durable 2018

5 Actions sur 5 Piliers du développement durable 30 Mai - 5 Juin

### ACTION 5 Mécénat

L'Art du recyclage AVEC ART'ECO

Une chaise cassée, une vieille planche ou une palette : Des déchets ? Au contraire ! Des supports parfaits pour créer un salon de jardin unique et original. Le collectif d'Artistes Art'Eco vous montrera qu'il est possible de créer du beau avec peu de chose !

RDV ce jour à la maintenance, à partir de 11h45 pour assister à la construction d'un salon de jardin 100% recyclé !

VILLAGES NATURE. PARIS

### Sensibilisation auprès des écoles proches de Villages Nature® Paris

Lieu propice à la mise en avant d'actions durables, Villages Nature® Paris organise régulièrement des visites pédagogiques. Ainsi cette année plus de 300 élèves de différentes sections ont été accueillis sur le site :

- 6 classes de 3<sup>ème</sup> : 186 élèves,
- 1 classe de la CAUE 77 : 30 élèves,
- 1 classe de BTS aménagement du paysage : 25 élèves,
- 1 classe de BTS tourisme dans le cadre d'un partenariat d'emploi local : 35 élèves,
- 2 classe de CM2 dans le cadre d'une visite pédagogique sur le développement durable : 40 élèves.

### L'opération « Parraine ta famille » avec l'association « Tout le Monde Contre le Cancer »

Afin de permettre à des familles de sortir du quotidien hospitalier, Villages Nature® Paris a créé l'opération « Parraine ta famille » avec l'association « TLMC ». Ainsi, chaque collaborateur a la possibilité d'effectuer une donation de ses places personnelles « entrée à la journée » (40 places par an et par collaborateur) à des familles identifiées par les hôpitaux de Jossigny et Meaux. Sur la période concernée, ce sont donc plus de 30 entrées qui ont permis à des familles de venir passer une journée à Villages Nature® Paris.



11-1) Rappel des principaux objectifs :

### PARTENARIAT LOCAUX ET DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

*Soutenir et développer l'économie locale en maximisant les retombées économiques du projet*

1. Soutenir l'économie locale
2. Développer l'emploi local
3. Privilégier la filière commerce équitable

11-2) Données quantitatives :

#### Economie locale

Sur cette période de référence, Villages Nature® Paris a contractualisé pour son fonctionnement avec 178 fournisseurs du département 77 sur un total de 990 fournisseurs, ce qui représente 18%.

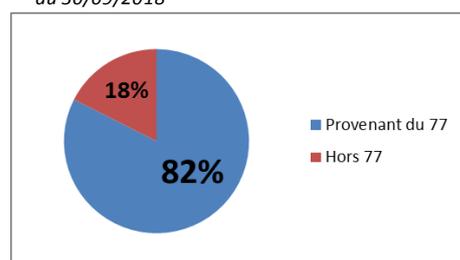
Sur un rayon de 100km à Villages Nature® Paris (77,75,93,94) ce ratio passe à 41%.

Les entreprises locales sont systématiquement consultées dans le cadre d'appel d'offre.

#### Emploi local

	Emploi local		
	TOTAL	Provenant du 77	Hors 77
<b>Collaborateurs*</b>	<b>194</b>	<b>160</b>	<b>34</b>
<b>Cadres</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>9</b>

\* au 30/09/2018



Avec plus de 80% des collaborateurs provenant du département, Villages Nature® Paris a respecté ses engagements de recrutement. Un accord avec « Pôle Emploi 77 » est toujours en cours pour faciliter l'identification des futurs collaborateurs.

En plus des 194 collaborateurs employés pour Villages Nature® Paris, ce sont près de 330 emplois directs qui ont été créés auprès de nos partenaires. Au global, ce sont donc plus de 500 personnes qui travaillent directement sur le site de Villages Nature® Paris.

11-3) Données qualitatives :

**La Ferme au Chocolat :** dans le cadre de son activité « l'atelier du chocolat », Villages Nature® Paris a créé un partenariat avec un artisan local « La ferme au Chocolat ». Ce partenariat met en avant le savoir-faire d'un chocolatier et la pédagogie associée à cet artisanat.

**La Ferme de Gally :** pour « l'atelier du Pain » et « l'atelier du Miel », Villages Nature® Paris a construit ses activités avec la Ferme de Gally.

**Le marché du village :** afin de soutenir l'économie locale, Villages Nature® Paris a créé un marché permettant à des artisans et producteurs locaux, dans une démarche responsable, de vendre leurs produits tous les samedis d'été. Ce marché a notamment permis d'accueillir une vingtaine de producteurs et d'artisans différents sur cette première session.

Tous les samedis  
Every Saturday  
17h-22h

**MARCHE DU VILLAGE**  
**THE VILLAGE MARKET**

Place du marché  
Market Place

Découvrez nos Artisans, artistes et producteurs  
locaux et profitez d'un moment convivial  
Meet our Artisans, artists and local producers  
and enjoy a friendly moment

**ANIMATIONS**  
Tournoi de pétanque, location de char cheval  
A partir de 18h30 Guinguette et live musique  
Petanque tournament, wheeling-horse renting  
From 6.30 pm Guinguette and live music

**RESTAURATION / CATERING**  
Food truck, produits locaux  
et du terroir, buvette  
Food truck, local products, bar

**ONE PLANET LIVING**

Macarons de Voulangis

Lampda

Brasserie Saint Fiacre

Joie

CriCri Brin D'acier

### 12-1) Rappel des principaux objectifs :

#### QUALITE DE VIE ET "BIEN ETRE"

*Développer la dimension humaine du développement durable en faisant du bien-être et de la satisfaction des visiteurs, employés et riverains un indicateur de performance globale de la destination*

1. Créer une politique de bien être au travail pour les collaborateurs
2. Assurer la sûreté et sécurité des clients

### 12-2) Données quantitatives :

#### Satisfaction des clients sur le site

	Semestre 1	Semestre 2	Annuel
Satisfaction générale (note de 7 à 10)	71%	83%	<b>78%</b>
Satisfaction aux initiatives Développement Durable (note de 7 à 10)	90%	93%	<b>92%</b>

Un questionnaire de satisfaction est envoyé systématiquement aux clients, à la suite de leur séjour. La satisfaction globale des clients est plutôt bonne sur le site avec une forte augmentation sur le semestre 2 (+12pts) grâce à la montée en puissance des procédures d'accueil ainsi que la professionnalisation des équipes de Villages Nature® Paris et de ses partenaires. Avec 92% de satisfaction sur la démarche développement durable de Villages Nature® Paris, un score particulièrement élevé révèle que cet aspect est reconnu par nos clients. Ce questionnaire a été l'occasion de faire remonter des avis des clients, notamment sur les zones de recyclage et la communication « développement durable sur site.

#### Sécurité des collaborateurs

	Accidentologie		
	Semestre 1	Annuel	Moyenne groupe PVCP
Taux de fréquence	73,4	79,6	32,2
Gravité	5,65	1,34	1,38

Le taux de fréquence d'accidents et la gravité de ces derniers sont encore trop élevés par rapport à nos objectifs. Néanmoins, ces chiffres sont à mettre en perspective avec l'ouverture pré-chantier et les intempéries répétées qui ont été la cause de quelques accidents. Nous pouvons cependant observer une baisse de la gravité par rapport à notre premier semestre avec des valeurs plus proches de la moyenne du groupe.

#### Parité Hommes/Femmes

	Parité		
	TOTAL	Femmes	Hommes
Collaborateurs	194	41%	59%
Cadres	26	35%	65%
CODIR	9	33%	66%

### 12-3) Données qualitatives :

**Bien-être collaborateurs Villages Nature® Paris** : afin de remonter les besoins internes et les propositions des collaborateurs, un groupe de travail a été créé regroupant un référent par service (hors cadre).

Aujourd'hui les avantages salariés de Villages Nature® Paris comprennent :

- 40 entrées jour par an,
- 1 carte Disney avec avantages,
- Des offres promotionnelles sur les séjours PVCP,
- 1 carte tourisme 77 avec avantages et gratuits sur les sites touristiques du 77.

Au niveau de la vie sur site :

- Des jeux concours internes réguliers (Pâques, Do you speak Villages Nature® Paris),
- 1 espace détente avec un babyfoot et un ordinateur en accès libre,
- 1 restaurant d'entreprise,
- 1 terrasse extérieure.

Initiative interne : les produits issus du potager et de la ferme sont directement distribués auprès des collaborateurs. Ainsi ce sont plus de 3 500 oeufs et une cinquantaine de paniers bios qui ont été distribués aux collaborateurs en 1 an.



**Plaquette sécurité :** afin de transmettre à chaque collaborateur les bons gestes liés à la sécurité, la culture de Villages Nature® Paris et sa politique OPL, une plaquette sécurité a été créée et a été distribuée à chaque collaborateur. Cette plaquette sera également insérée pour chaque nouvelle arrivée dans le Welcome Pack.



**Safety quizz :** afin de tester les connaissances des collaborateurs sur la sécurité sur notre lieu de travail et leur permettre de se remettre à niveau, un Safety Quizz est envoyé à chaque collaborateur.