

Poursuivre une dynamique de développement responsable

Dans un contexte économique difficile, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs poursuit et confirme son engagement responsable et durable. Il a donné en 2011 / 2012 un nouvel élan à sa démarche, associant ses parties prenantes à une réflexion partagée autour des enjeux du tourisme et de l'immobilier responsables.

Ces faits et chiffres présentent la démarche Développement Durable du Groupe pour l'exercice 2011/2012. Conformément au décret n°2012 - 557 du 24 avril 2012, des informations détaillées figurent dans le rapport de gestion du Rapport Financier Annuel à la rubrique « Informations sur les questions sociales, sociétales et environnementales ».

Proximité

Avec nos clients
et partenaires

Exemplarité

Celle d'un leader et d'un
employeur responsable

Intégration

Du développement
durable à tous nos métiers

Anticipation & innovation

Pour investir dans
le futur avec des projets
émblématiques

DÉVELOPPEMENT DURABLE / Faits marquants

LE DÉVELOPPEMENT DES TALENTS, UNE PRIORITÉ EN 2012

L'année 2012 a été marquée par la réorganisation de la Direction des Ressources Humaines Groupe. Multiculturelle, elle est organisée par pays et/ou par entité, de façon à assurer une plus grande proximité avec les collaborateurs. Elle s'est fixée pour priorité la structuration et le déploiement dans l'ensemble du Groupe d'un programme de développement des talents (déjà mis en place en Europe du Nord). Une équipe dédiée, composée du responsable Recrutement et Développement des talents et du responsable Formation Groupe, a donc été créée pour piloter cette démarche. Un programme de développement des talents à destination des managers et des experts a été lancé en 2012 en France.

CONFÉRENCE SUR LE CLIMAT, LA PAROLE AUX ENFANTS

Dans le droit fil de la conférence de Rio sur le développement durable, le Center Parcs de De Eemhof, aux Pays-Bas, a imaginé une *Kid's Climate Conference*. Organisée en partenariat avec l'ONG *Kids moving the world*, elle a rassemblé 130 enfants de 10 à 12 ans dont les propositions, reprises dans un *book*, ont été remises à la délégation du gouvernement néerlandais en charge du développement durable.

L'EXPOSITION FLORIADE 2012 CHOISIT LES COMPÉTENCES DE CENTER PARCS

Avec plus de 35 000 espèces végétales au sein des domaines européens, Center Parcs contribue à faire découvrir au grand public les plantes venues d'ailleurs. Ce n'est donc pas un hasard si la plus grande exposition d'horticulture au monde, la Floriade, qui s'est tenue d'avril à octobre 2012 à Venlo, aux Pays-Bas, a confié à Jean Henkens, l'architecte biologiste de Center Parcs, la conception de la serre tropicale de cette exposition universelle.



Une des deux équipes du Groupe lors de l'épreuve de canoë du Free Handi'se Trophy.



Pour la 3^e année

consécutive, le Groupe figure parmi les 44 entreprises retenues pour l'indice Gaia 2012/2013 (l'indice ISR des Small and Mid Caps) avec une note en progression de +30% par rapport à 2011.

21 619 enfants

ont participé aux animations *Eco'lidays* proposées en 2012 dans les villages clubs Pierre & Vacances sous la houlette de la mascotte Happyz et à l'animation « Quand j'serai grand, j'serai gardien de la forêt » proposée dans les domaines Center Parcs en France. 39 animateurs ont été formés aux différents messages à véhiculer aux enfants à travers ces animations *Eco'lidays*, notamment sur les énergies renouvelables et la pollinisation.

1^{er} roadshow en Espagne

155 collaborateurs ont été sensibilisés aux enjeux du développement durable lors de cinq sessions qui se sont concentrées cette année sur les sites espagnols.



SUR LA LIGNE DE DÉPART DU PREMIER FREE HANDI'SE TROPHY

Une équipe de quatre collaborateurs du Groupe a participé, du 25 mai au 2 juin 2012, au *Free Handi'se Trophy*, la première édition d'un raid interentreprises opposant, sur 800 kilomètres entre Lyon et Bordeaux, 11 équipes composées de deux personnes valides et de deux personnes en situation de handicap. L'occasion de communiquer de façon positive sur les situations de handicap, en interne comme vers le grand public.

24 %
des sites du
Groupe labellisés
(Clef Verte, Ecolabel Européen,
ISO 14001).



HANDICAP, LA PISTE LOCALE

En 2012, la Mission Handicap du Groupe a organisé six rencontres en région pour rapprocher les directeurs de site et les acteurs locaux du secteur protégé (Cap Emploi, Esat, Réseau handicap Adecco ou CRIT Intérim...).

TOP EMPLOYER NETHERLANDS 2012

Center Parcs Pays-Bas a été déclaré *Top Employer Netherlands 2012* par l'institut indépendant de recherche *CRF Institute*, sur la base d'un questionnaire de 200 items portant sur les initiatives en matière de politique ressources humaines destinées aux salariés.

Un engagement qui crée de la valeur

Convaincu que ses actions en faveur du développement durable sont créatrices de valeur, le Groupe a réaffirmé en 2012 son engagement et a formalisé, en concertation avec ses parties prenantes, une nouvelle vision de sa politique dans ce domaine.

Une démarche créatrice de valeur

Formalisée depuis 2005, la démarche Développement Durable de Pierre & Vacances-Center Parcs a contribué à la performance globale de l'entreprise tout en renforçant son positionnement de leader du tourisme de proximité. À travers sa démarche Développement Durable, Pierre & Vacances-Center Parcs agit pour limiter les impacts de ses activités sur l'environnement. Mais son ambition est aussi et surtout de créer de la valeur, à court et long terme, en la partageant avec ses parties prenantes (collaborateurs, collectivités locales, clients, propriétaires, actionnaires, investisseurs...). En interne, cette démarche favorise l'implication des salariés autour d'engagements partagés par tous. Elle enrichit également les expertises sur des sujets émergents, aidant ainsi l'entreprise à mieux appréhender les nouvelles réglementations. Elle induit également une collaboration avec le tissu économique local qui s'inscrit dans la durée, dans une relation pérenne avec un territoire, au-delà du seul aspect économique. En s'implantant dans une région, le Groupe se place en effet dans la perspective d'un avenir partagé avec les acteurs locaux et ses sites sont autant de portes ouvertes sur un territoire, ses richesses naturelles et culturelles.

La démarche Développement Durable participe aussi à l'optimisation des coûts d'exploitation, à travers la construction de bâtiments économes, le recours aux énergies renouvelables ou encore le management environnemental. Par ailleurs, l'engagement du Groupe dans une démarche de labellisation lui permet de se différencier et de faire valoir la qualité environnementale de son offre et son implication dans l'économie locale, auprès de ses clients et propriétaires, de plus en plus attentifs à ces sujets. Enfin, la formalisation de sa démarche, à travers un *reporting* spécifique, lui permet de voir ses performances extra-financières reconnues par les actionnaires, les investisseurs et les différents indices spécialisés.

Une nouvelle politique Développement Durable

En 2012, la clôture du plan d'actions Développement Durable 2008 / 2011 a été l'occasion pour le Groupe de donner une nouvelle impulsion à sa politique Développement Durable. Dans un contexte économique délicat, il a réaffirmé son engagement et a formalisé sa politique selon un principe de co-construction. Chacun des membres du COMEX a été sollicité lors d'entretiens individuels pour contribuer à l'élaboration de cette nouvelle politique. Le Groupe a également associé ses parties prenantes internes et externes à la démarche, en organisant en novembre 2011 un *workshop* dédié.

Un *workshop* pour co-construire la nouvelle politique Développement Durable

Près de 80 personnes, dont 18 extérieures au Groupe, ont participé en novembre 2011 au premier *workshop* Développement Durable organisé par le Groupe. Un vrai succès pour un rendez-vous associant pour la première fois les différentes parties prenantes de l'entreprise. L'objectif de cette journée de travail était de poser les bases de la nouvelle politique Développement Durable du Groupe et de définir les priorités de ses actions futures.

Après une séance plénière, les participants ont pu, en atelier, formuler des propositions. Une attention particulière a été portée à l'éco-conception de l'événement : 80% des participants venus en transport en commun, des repas composés de produits bio et issus du commerce équitable, réalisation d'un bilan carbone et compensation des émissions de gaz à effet de serre.



Les principes fondamentaux de la nouvelle politique Développement Durable du Groupe

Cette nouvelle politique est l'occasion de réaffirmer l'ambition du Groupe :

- contribuer au développement d'un tourisme durable, en concevant des sites qui s'intègrent le mieux possible dans l'environnement naturel et culturel des territoires où ils s'implantent,
- proposer à ses clients de vraies vacances, offrant des moments forts de reconnexion aux autres et à la nature,
- contribuer au dynamisme économique local en matière d'emplois, de retombées économiques ou encore de valorisation du patrimoine culturel et naturel.

Cette ambition forte repose sur quatre principes fondamentaux :

la proximité / l'exemplarité /
l'intégration / l'anticipation & l'innovation.

Intégralité de la politique disponible sur www.groupepvcpc.com



62%
des clients
du Center Parcs
des Trois Forêts
ont visité la région ou
praticqué une activité en
dehors du domaine.



L'implantation du Center Parcs de l'Ailette

dans l'Aisne, a permis la création, en phase d'exploitation, de près de 800 postes directs et indirects. 68 recrutements ont été effectués sur la seule période de 2011 / 2012 dont 61 en CDI. De plus, selon une étude réalisée à la demande du Conseil général de l'Aisne, les retombées économiques pour le département de l'Aisne liées aux dépenses des visiteurs du domaine ont été évaluées à 4,5 millions d'euros en 2011.



Une démarche globale, portée par l'ensemble de l'entreprise

Inscrite à tous les niveaux de l'organisation, de la direction générale aux sites, la démarche Développement Durable du Groupe est aujourd'hui déployée selon une approche « cycle de vie ».

Le *business model* du Groupe intègre le développement, la commercialisation immobilière, la construction, l'exploitation touristique des sites et leur rénovation. Ce positionnement unique lui permet d'aborder de façon transversale les problématiques de développement durable, à travers une approche « cycle de vie ».



Des outils pour mieux piloter la performance

Le Groupe est aujourd'hui doté d'outils de pilotage qui couvrent progressivement l'ensemble des marques, des départements et des directions. Ils permettent de mesurer, de suivre et de faire remonter les données qualitatives et quantitatives en matière de développement durable et de piloter les performances environnementale, sociale et sociétale de chaque entité.

Ces outils sont les suivants :

- **Pilotage global de la démarche :** objectifs Développement Durable annuels par direction, indicateurs de performance extra-financière
- **Exploitation :** système de management des performances environnementale, sociale et sociétale BEST !, outil de suivi des énergies et de l'eau ICARE
- **Construction et Rénovation :** Règles d'or
- **Ressources Humaines :** enquête de satisfaction DELIGHT, outil de gestion des talents OLÉ !
- **Achats :** questionnaire social et environnemental envoyé à tous les fournisseurs, audits SA 8000 pour les fournisseurs issus des pays à risque.



APPROCHE « CYCLE DE VIE » Pierre & Vacances-Center Parcs



1 & 3

DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION / RÉNOVATION

- Choix des sites d'implantation les moins sensibles en matière de biodiversité (diagnostic systématique préalable à l'implantation...)
- Des plans masse adaptés aux contraintes environnementales (minimiser le défrichement et l'impact sur la faune et la flore, maintenir ou restaurer le régime hydrographique existant...)
- Des Règles d'or de la construction durable : des systèmes économes (eau, électricité...), des matériaux éco-responsables et des standards de performance énergétique exigeants (ex. à l'Aqua Mundo du Center Parcs des Trois Forêts : un système de ventilation naturelle, quatre couches d'isolation et le stockage nocturne de l'eau des bassins extérieurs)
- Des installations d'énergies renouvelables (ex. des chaufferies bois pour l'extension d'Avoriaz et le Center Parcs des Trois Forêts)
- Une Charte chantier vert visant à minimiser les nuisances avec des exigences fortes en matière de gestion des déchets, de pollution de proximité...
- Le recours à des prestataires locaux (ex. 900 emplois créés pendant la construction du Center Parcs des Trois Forêts)
- Des Règles d'or de la rénovation

2

EXPLOITATION TOURISTIQUE

- Des outils de management : BEST !, ICARE
- Des sites labellisés et certifiés : Clef Verte, Ecolabel Européen, ISO 14001
- La sensibilisation des collaborateurs et des clients aux enjeux du développement durable (y compris à l'accueil des personnes handicapées)
- Des produits d'entretien écologiques
- Une gestion différenciée des espaces verts et de nature
- Le tri sélectif
- Des produits bio et issus du commerce équitable et des spécialités locales à la carte
- Des achats locaux (ex. un tiers des achats du Center Parcs de l'Ailette réalisé dans la région dès la première année d'exploitation)
- Une politique de recrutement favorisant la diversité, l'emploi des jeunes et des seniors

2013, aller plus loin avec l'ensemble des parties prenantes

Pour conforter ses acquis, rendre plus visibles auprès de ses clients ses performances développement durable et anticiper les sujets émergents, le Groupe entend concentrer demain ses actions autour de quatre axes principaux.

1 - Poursuivre le déploiement du système de management durable

Le Groupe souhaite formaliser ses standards et ses pratiques de développement durable via notamment le déploiement de BEST !*. Ce système de management des performances environnementale, sociale et sociétale permet de piloter sur le terrain la démarche Développement Durable et d'améliorer les performances des sites en la matière. Il a été étendu en 2012 aux sites espagnols du Groupe. Le Groupe souhaite également renforcer son reporting extra-financier de façon à mieux analyser les liens entre performance développement durable et performance économique.

BEST !* est un système de management interne des performances environnementale, sociale et sociétale des sites. Les sites procèdent chaque année à une auto-évaluation qualitative des actions qu'ils ont mises en place, sur 18 enjeux liés à leur Démarche Développement Durable. Selon leur performance sur chaque enjeu, ils se voient attribuer une note allant de 1 (niveau le plus bas) à 5 (niveau le plus élevé/action exemplaire). Ils construisent, sur la base de cette auto-évaluation, leur plan d'actions pour l'année à venir. Un audit interne est par ailleurs mené sur un échantillon de sites. Son référentiel s'inspire des labels développement durable les plus exigeants et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.



Une participation active à la réflexion du secteur

Pierre & Vacances-Center Parcs participe à de nombreux groupes de travail du secteur. Il est membre du groupe de travail G17 « hébergements touristiques » de la plateforme ADEME / AFNOR sur l'affichage environnemental. Il est également membre du Comité français pour le développement durable du tourisme, un lieu d'échange de bonnes pratiques et de concertation des acteurs piloté par le Ministère du tourisme. Le Groupe prend part au programme européen OFFICAIR piloté en France par l'Observatoire de la Qualité de l'Air Intérieur dans le cadre du Bail Vert conclu pour les locaux du siège. Enfin, il a participé au groupe de travail qui a construit le référentiel du label Ecojardin, label de gestion écologique des jardins et espaces verts.

2 - Mener une réflexion partagée avec le secteur

En tant qu'acteur du tourisme responsable, le Groupe va intensifier le dialogue avec ses parties prenantes autour de sujets émergents, à travers des réunions ou des workshops, et poursuivre sa participation à des groupes de travail sectoriels sur des thématiques comme l'harmonisation des indicateurs ou l'affichage environnemental. Par ailleurs, il travaille à renforcer son positionnement comme valeur ISR (Investissement Socialement Responsable), notamment en améliorant son reporting grâce à un certain nombre d'actions : audit des indicateurs extra-financiers, roadshow ISR, réponse aux sollicitations des indices et agences de notation extra-financière (Gaia Index, Vigeo, Federal Finance...).

3 - Auprès des clients : valoriser les actions, sensibiliser aux enjeux

Les actions de sensibilisation des enfants aux enjeux du développement durable, à travers des animations comme Eco'lidas, vont être enrichies, ainsi que la sensibilisation des clients pendant leur séjour, notamment sur les bons gestes à adopter. Les clients, aujourd'hui consultés via un questionnaire de satisfaction envoyé systématiquement à leur retour de séjour, seront de plus en plus impliqués dans l'élaboration des nouvelles offres. Par ailleurs, les démarches de labellisation (Clef Verte, Ecolabel Européen, HQE) vont être poursuivies et pourront être étendues en fonction des opportunités de financement.

4 - Approfondir le savoir-faire sur les sujets émergents et le cœur de métier

Enfin, le déploiement de la politique Développement Durable permet à Pierre & Vacances-Center Parcs d'enrichir le savoir-faire de ses équipes sur des sujets émergents comme la préservation de la biodiversité. Ainsi, la démarche de gestion écologique des espaces verts et de nature, qui sera déployée en 2013 sur les plus grands sites, s'appuie sur des outils de gestion développés par un groupe de travail interne composé de sites pilotes. Cette démarche s'enrichira des retours d'expérience de chaque site.



7465

salariés ETP
(équivalent temps plein,
effectifs moyens annuels)

1419

millions d'euros de chiffre d'affaires
au 30 septembre 2012

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

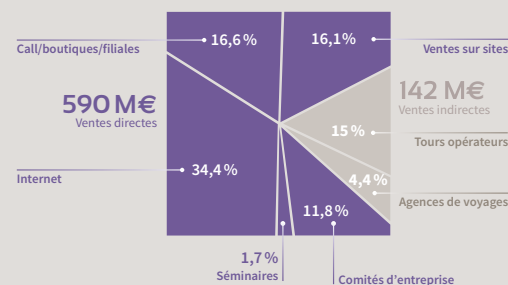
en millions d'euros au 30 septembre 2012

Tourisme
1107,5 M€
78 %

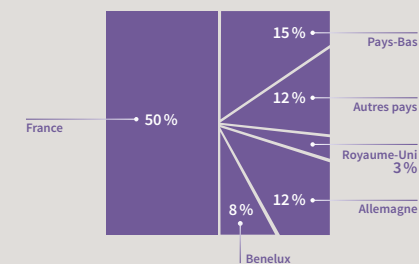
Immobilier
311,5 M€
22 %

732 M€ CHIFFRE D'AFFAIRES DE LOCATION au 30 septembre 2012

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR CANAL DE DISTRIBUTION



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ORIGINE DE CLIENTÈLE



INDICATEURS SOCIAUX 2011 / 2012

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR PAYS

France	5 158
Belgique	2 490
Pays-Bas	2 994
Allemagne	822
Espagne	231
TOTAL	11 695

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ÂGE

Moins de 25 ans	13,0 %
Entre 25 ans et 45 ans	50,4 %
Plus de 45 ans	27,5 %
Plus de 55 ans	9,1 %

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE DE CONTRAT

CDI	71,1 %
CDD	14,6 %
Autres (stages, alternance, contrats temporaires)	14,3 %

PROPORTION DE FEMMES AU SEIN DES EFFECTIFS DU GROUPE

61,2 %

PROPORTION DE FEMMES DANS L'ENCADREMENT

48,2 %

Périmètre: Groupe
(hors Aparhotels Adagio à l'étranger et Pierre & Vacances Maroc)

Intégralité des indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux dans le rapport de gestion du Rapport Financier Annuel

AUTRES DONNÉES FINANCIÈRES au 30 septembre 2012

RÉSULTAT OPÉRATIONNEL COURANT

-7 millions d'euros dont Tourisme (-18,5 M€) et Immobilier (11,5 M€)

RÉSULTAT NET

-27,4 millions d'euros

RATIO « dette bancaire nette / fonds propres » 14,8 %