

Informations sur les questions sociales, sociétales et environnementales ⁽¹⁾

Politique développement durable

Organisation

La démarche développement durable du Groupe PVCP est pilotée et animée par une équipe dédiée : la Direction Développement Durable rattachée au Directeur Général Adjoint membre du Comité Exécutif.

La Direction Développement Durable convient tous les ans avec chaque Direction Opérationnelle des axes de travail prioritaires, déclinés en objectifs et plan d'actions. Elle a également pour mission la définition, la mise en oeuvre, et le suivi des outils de pilotage de la démarche développement durable au sein du Groupe. Elle assure la remontée des indicateurs auprès des différents pilotes conformément au protocole de reporting établi, vérifie la cohérence des informations et organise l'audit externe de vérification.

Les départements et Directions Opérationnelles réalisent les objectifs de développement durable, fournissent les données quantitatives et qualitatives conformément aux indicateurs définis.

Nouvelle politique 2012

L'année 2012 a marqué un nouvel élan dans la démarche développement durable du Groupe, avec la définition d'une nouvelle

politique. Celle-ci a été co-construite avec les membres du COMEX et après consultation de représentants des principales parties prenantes du Groupe réunis lors d'un *workshop* organisé en novembre 2011.

Cette nouvelle politique réaffirme la mission du Groupe : concevoir et exploiter des sites qui s'intègrent au mieux à l'environnement naturel et culturel des territoires qui les accueillent ; participer au dynamisme économique local ; et proposer à ses clients de vraies vacances par des moments forts de reconnexion à soi, aux autres et à la nature.

Elle couvre les trois volets du développement durable (l'engagement social, environnemental et sociétal) et repose sur 4 principes fondateurs :

- la proximité géographique et de valeurs avec les clients ;
- l'exemplarité dans les pratiques, en tant que leader du marché ;
- l'intégration de la démarche développement durable à toutes les activités du Groupe ;
- l'anticipation et l'innovation à travers notamment des projets emblématiques.

Intégralité de la politique développement durable disponible sur www.groupepvcp.com.⁽¹⁾

Responsabilité sociale

Les ressources humaines du Groupe

Politique sociale du Groupe

La vision du Groupe en matière de ressources humaines est la suivante : « pour que nos clients soient ravis, il faut que les collaborateurs soient ravis ». La mission de la Direction des Ressources Humaines est donc de garantir la progression de chacun dans son poste et dans l'entreprise, de créer un climat de confiance et d'anticiper les attentes des collaborateurs pour qu'en se sentant bien dans leur emploi ils puissent assurer le meilleur service aux clients et leur offrir le meilleur séjour possible.

Ainsi, garantir la santé, la sécurité et la satisfaction des collaborateurs sur leur lieu de travail, être à l'écoute et développer les compétences et l'employabilité de chacun, assurer la diversité des profils recrutés et l'égalité des chances sont les principaux axes de travail de la Direction des Ressources Humaines.

Organisation de la Direction des Ressources Humaines

La Direction des Ressources Humaines s'est dotée en 2012 d'une organisation centralisée au niveau Groupe. Deux Responsables Ressources Humaines (RRH Europe du Nord et RRH Europe du Sud & France) reportent à la Direction des Ressources Humaines Groupe et s'appuient sur des Responsables Ressources Humaines répartis par pays, pour la zone Europe du Nord, ou par entités juridiques, pour la zone Europe du Sud & France. Les fonctions transverses (formation, recrutement & développement des talents, communication interne) sont rattachées à la DRH Groupe et s'organisent par pays. La communication interne s'appuie sur un outil dynamique, l'Intranet du Groupe nommé KIT, accessible à l'ensemble des sites, des bureaux en Europe et du siège social. Il permet de diffuser les actualités du Groupe et des sites, et les procédures internes en français et en anglais, voire dans la langue de chaque pays pour certains sujets spécifiques.

(1) Un tableau de concordance des informations sociales et environnementales relatives au décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 figure en page 194 du rapport financier annuel.

Répartition des effectifs par pays (numéraire au 30 septembre)

Pays

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger et PV Maroc, qui représentent moins de 1 % des effectifs totaux)

2011/2012

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

✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un cabinet externe.

Sur l'exercice 2011/2012, l'effectif moyen en équivalent temps plein au niveau Groupe est de 7 465 salariés.

Répartition des effectifs par type de contrat (en numéraire au 30 septembre)

Type de contrat

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger et PV Maroc)

2011/2012

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

Taux de rotation et d'absentéisme

2011/2012**Taux de rotation**

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger et PV Maroc)

27 % ✓

Taux d'absentéisme

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger, PV Maroc et hors Espagne)

11 % ⁽¹⁾⁽¹⁾ Pour l'absentéisme, les données sont extrapolées pour le dernier trimestre 2011 pour 44 % des effectifs.

✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un cabinet externe.

Organisation du dialogue social

En France, les instances représentatives du personnel (délégués du personnel, CE, CHSCT) sont organisées par périmètre : PVCi, ADAGiO, UES Supports et UES Tourisme Exploitation.

Au Pays-Bas, des instances représentatives du personnel existent pour chaque site et pour les fonctions supports avec en sus une instance centrale nationale composée de deux représentants de chacune des instances citées précédemment.

En Belgique, un comité de santé et de sécurité au travail (CPBW) et une délégation syndicale sont présents sur chaque site et un conseil d'entreprise existe au niveau national (avec des représentants de chacune des instances de chaque site).

En Allemagne, des instances représentatives du personnel existent sur chaque site et pour les personnes travaillant sur les fonctions supports. Une instance centrale nationale est composée de deux représentants de chacune des instances citées précédemment.

Une instance représentative du personnel existe au niveau européen, elle est composée de représentants des instances de tous les pays décrites ci-dessus.

Santé et sécurité

Pour assurer la santé et la sécurité des collaborateurs et des clients, au sein du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, la Direction des Risques Opérationnels (RO) pilote la politique des risques opérationnels.

Huit domaines de risques liés à la sécurité des personnes et des biens sont concernés : piscine, prévention des incendies, prévention de la légionnelle, activités de loisirs, aire de jeux, sécurité générale, hygiène alimentaire (HACCP) et sûreté (plus de détail dans la partie « gestion des risques »).

Sécurité

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger, PV Maroc et Espagne)

2011/2012

Taux de fréquence des accidents de travail ⁽¹⁾	36,74 ✓
Taux de gravité des accidents ⁽²⁾	2,39

(1) Nombre d'accidents avec arrêt d'au moins 24 heures pour un million d'heures de travail

(2) Nombre de jours d'incapacité temporaire pour 1 000 heures de travail

✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un cabinet externe.

Satisfaction des collaborateurs

En mai 2012, l'enquête de satisfaction interne DELIGHT s'est clôturée pour l'ensemble du Groupe. Elle permet aux collaborateurs d'exprimer leur niveau de satisfaction (satisfait, insatisfait ou ravi) sur 51 items. L'objectif de cette enquête est non seulement de mesurer le taux de satisfaction des collaborateurs mais aussi d'établir des plans d'actions. Menée de juin 2011 à mai 2012 avec un taux de participation de 40 %, elle affiche un taux de satisfaction consolidé pour le Groupe (hors Les Senioriales) de 90 % (84 % de collaborateurs satisfaits et 6 % ravis).

Pour renforcer la satisfaction et l'engagement des collaborateurs, un plan d'actions a été défini.

Il s'appuie sur :

- la création d'un programme d'intégration des nouveaux collaborateurs et managers ;
- la mise en place d'une stratégie de développement des talents au niveau Groupe ;
- la mise en place d'entretiens d'évaluation et d'entretiens de développement annuels ;
- le renforcement de la communication interne au niveau Groupe.

Développement des talents

Un programme de développement des talents est déjà en place en Europe du Nord. En 2012, la Direction des Ressources Humaines a fait du déploiement d'un programme de ce type à l'échelle du Groupe

l'une de ses priorités. Pour cela, une équipe pluridisciplinaire dédiée, composée du Responsable Recrutement & Développement des talents et du Responsable Formation, a été créée.

Le programme Groupe de développement des talents s'inscrit dans la lignée des accords GPEC et vise à mettre en place une approche personnalisée pour chaque collaborateur. Il est fondé sur des entretiens de développement annuels qui donnent lieu à la définition d'un plan de développement individuel. Un rapport sur le développement des talents est établi sur une base trimestrielle afin de garantir les avancées du Groupe en la matière.

Un volet de ce programme s'adresse tout particulièrement aux managers et aux experts avec la mise en place de formations internes dédiées, de coachings individuels, de sessions de *teambuilding* ou encore d'ateliers sur des sujets spécifiques. Trois programmes de formation internes sont notamment proposés : IOP (*International Orientation Program*) destiné à tous les nouveaux managers (57 participants en 2011/2012) ; MEP (*Management Educational Program*) dédié aux jeunes potentiels entre 25 et 35 ans destinés à des postes d'encadrement (31 participants en 2011/2012) et des « parcours manager » dont le contenu est défini en fonction du niveau d'encadrement et des besoins de formation recensés (414 participants en 2011/2012).

La gestion et le développement des talents s'appuient sur OLE, un outil informatique permettant de structurer les entretiens de managers et d'experts, d'identifier les compétences déjà maîtrisées et le potentiel restant à développer. L'utilisation de cet outil a été testée sur quelques départements et sites pilotes et son déploiement va se poursuivre en 2013.

Formation

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger, PV Maroc et Espagne)

2011/2012

Nombre total d'heures de formation	134 807
Pourcentage de salariés formés dans l'année	56 %

Égalité des chances

Les Ressources humaines sont engagées dans la lutte contre les discriminations et dans la promotion de la diversité et de l'égalité des chances. Gérard Brémond, fondateur du Groupe, a notamment signé en 2009 la Charte de la diversité visant à prévenir la discrimination et à renforcer la diversité au sein des équipes.

Un nouvel accord sur l'égalité professionnelle femme-homme a été signé au premier semestre 2012 sur le périmètre France. Négocié avec les partenaires sociaux, il porte sur 3 thèmes : l'égalité salariale, la promotion professionnelle et la mixité, l'articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale.

Le Groupe a également pris des mesures spécifiques pour favoriser l'intégration des travailleurs handicapés. Un premier accord Handicap signé en 2005 a donné lieu à différentes mesures : quotas de recrutement, préservation de l'emploi par l'adaptation de l'environnement de travail et l'accompagnement des conditions physiques de travail, sensibilisation des collaborateurs et politique d'achats responsables. En 2012, la mission Handicap a été rattachée à la Direction des Ressources Humaines, confirmant ainsi la volonté du Groupe d'intégrer au mieux la démarche d'égalité des chances au cœur de ses engagements. Un nouvel accord, avec des objectifs ambitieux, a été signé pour les 3 prochaines années (2012 à 2014), réaffirmant les engagements du Groupe en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

Enfin, des actions concrètes sont menées pour lutter contre la discrimination liée à l'âge : recrutement, promotion, formation, développement des compétences et accompagnement à la préparation de la retraite.

Egalité professionnelle femme-homme

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger et PV Maroc)

2011/2012

Proportion des femmes au sein des effectifs du Groupe	61,2 % ✓
Proportion des femmes dans l'encadrement	48,2 % ✓

✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un cabinet externe.

Handicap

Périmètre : France

2011/2012

Taux d'emploi direct des personnes handicapées	2,31 %
Nombre de travailleurs handicapés présents au 30/09	119
Nombre de salariés reconnus travailleurs handicapés recrutés au cours de l'année	30
Nombre de personnes reconnues travailleur handicapé ayant bénéficié d'une adaptation de son environnement de travail	16

Pyramide des âges

Périmètre : Groupe (hors résidences Adagio à l'étranger et PV Maroc)

2011/2012

- de 25 ans	13 %
25 à 45 ans	50,4 %
Plus de 45 ans	27,5 %
Plus de 55 ans	9,1 %

Accords collectifs

Liste des accords en cours

Type d'accord

Périmètre France	Périmètre (UES* concernés)	Signature
Handicap	France (Hors Antilles)	2012
Participation Groupe	France	2012
Télétravail	UES Support	2008
Sénior	France	2009
35 h	France	2003
Pénibilité	UES Tourisme Exploitation et Adagio	2012
Égalité professionnelle femme - homme	France	2012
Accord sur la GPEC (**)	France (Hors Antilles, SITI et Senioriales)	En cours de renouvellement

(*) UES = Unité Économique et Sociale.

(**) GPEC = Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Responsabilité environnementale

Organisation et outils de gestion environnementale

La politique environnementale du Groupe est pilotée par la Direction Développement Durable qui agit en collaboration avec chaque Direction Opérationnelle. Des objectifs de développement durable sont définis tous les ans pour chaque Direction. Ils traitent prioritairement des questions environnementales pour les Directions (Achats, Services Généraux, Direction des Systèmes d'Information, Maintenance, Exploitation, Marketing et Communication, Risques Opérationnels, Adagio, Direction des Gestion des Patrimoines, Pierre & Vacances Développement, Pierre & Vacances Conseil Immobilier) dont l'activité est liée directement ou indirectement à la performance environnementale du Groupe.

Activité touristique

Sur le terrain, les sites utilisent le système de management BEST ! pour gérer leurs performances sociale, environnementale et sociétale. Grâce à ce questionnaire disponible en ligne, chaque Directeur procède avec ses équipes à une auto-évaluation annuelle des performances de son site sur 18 enjeux. Parmi ceux-ci 12 concernent les aspects environnementaux. Le bilan de l'auto-évaluation 2011/2012 est présenté dans le rapport d'activité. Dans une logique d'amélioration continue, le Directeur établit ensuite son plan d'actions pour l'année à venir. Ce plan d'actions est suivi par les Directeurs des Opérations et par la Direction Développement Durable. BEST ! permet également de faire remonter certains indicateurs qualitatifs relatifs à la performance environnementale des sites ainsi que des bonnes pratiques.

Labels et certifications liés à l'exploitation touristique

Périmètre : Groupe hors Les Senioriales

2011/2012

Part des sites ayant obtenu une certification ou un label de gestion environnementale :
Ecolabel Européen, Clef Verte, ISO 14001

24 %

Activité immobilière

Les engagements environnementaux du Groupe en matière de développement immobilier et de rénovation sont rassemblés dans deux documents fondamentaux : les Règles d'or de la construction durable (qui précisent le programme environnemental *a minima* des opérations) et la Charte de chantier à faibles nuisances. Attachés aux contrats, ces documents sont signés par tous les intervenants à l'acte de construire, des maîtres d'œuvre aux entreprises.

BEST ! est actuellement déployé sur le périmètre France, sur l'intégralité des sites Adagio, et depuis 2012 sur les sites situés en Espagne. Un déploiement au niveau Groupe (y compris auprès des sites aux Pays-Bas, en Allemagne et en Belgique) est prévu pour début 2013.

Labels et certifications liés à l'exploitation touristique

Depuis 1999, le système de management environnemental en place sur 18 sites Center Parcs en France, Belgique, Allemagne et Pays-Bas est certifié ISO 14001. Les outils sont progressivement revus afin de les rendre applicables par l'ensemble des sites du Groupe. L'objectif à terme est en effet d'aboutir à un système de management unique, basé sur un manuel interne composé de règles d'or, de procédures et d'outils de travail communs, conformes aux exigences de l'ISO 14001 et compatibles avec les autres labels existants sur certains sites.

Le Groupe s'est par ailleurs engagé depuis 2010 dans un programme de labellisation qui atteste l'engagement des sites dans une démarche environnementale. À ce jour, 42 sites des marques Pierre & Vacances, Maeva et Center Parcs sont labellisés Clef Verte ; et 17 sites de la marque de résidences urbaines Adagio sont labellisés Ecolabel Européen « services d'hébergement touristique ». Ces labels permettent non seulement de valoriser la démarche environnementale des sites auprès des clients mais sont également des outils efficaces d'amélioration continue des performances environnementales.

Les Règles d'or de la construction durable visent à s'assurer de la prise en compte dans les projets :

- de l'impact sur l'environnement et les ressources naturelles de la construction à travers le choix de systèmes économes et de matériaux éco-labellisés ;
- des exigences des labels environnementaux de l'exploitation (référentiels Clef Verte, Ecolabel Européen).

Par ailleurs, une démarche de certification environnementale (NF Bâtiment tertiaire, démarche HQE) ou de certification de la performance énergétique (labels HPE de la RT2005) est engagée pour valoriser les projets dont le niveau de performance environnementale est supérieur aux engagements de base ou aux obligations réglementaires.

Labels liés à la construction

Périmètre : France (hors Adagio)

2011/2012

Nombre de logements livrés labellisés ou en cours de labellisation

52,10 %

Gestion des déchets

Les activités touristiques et immobilières du Groupe sont génératrices de déchets. Des actions sont mises en place pour en limiter le volume et pour optimiser le tri.

Activité touristique

Dans l'activité touristique, au-delà des déchets générés par l'exploitation du site, une part importante des déchets est produite par les clients. Le Groupe concentre donc ses efforts sur la mise en place d'équipements qui facilitent le tri dans les logements, sur les domaines et dans les résidences, et sur la diffusion de supports de sensibilisation à destination de ses clients et collaborateurs.

Pour les domaines Center Parcs, des contrats d'enlèvement en direct sont signés au niveau national, ce qui facilite le suivi des performances de tri et de valorisation. En 2011/2012, un contrat cadre a ainsi été mis en place avec un fournisseur unique pour les 4 domaines allemands, ce qui a permis de réduire le coût de traitement de 16 % par rapport à l'année précédente (coût 2010/2011 d'environ 400 000 euros) et d'avoir un meilleur reporting sur les volumes de déchets triés.

Le taux de tri consolidé sur les 22 domaines Center Parcs et Sunparks en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne, est passé de 25,3 % en 2010/2011 à 27,4 % en 2011/2012 à périmètre constant. L'objectif pour 2012/2013 est d'augmenter la part des déchets triés pour atteindre un taux de 30 %. Au-delà de l'intérêt environnemental, augmenter la part du tri permet de réduire le coût du traitement des déchets.

Production de déchets

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

2011/2012

Nombre de sites suivis	22
Total (en tonnes)	14 943
Taux de tri	27,9 %

Répartition par type de déchets

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

2011/2012

DIB non trié (Déchet Industriel Banal)	72,1 %
Verre	10 %
Carton/papier	9,8 %
Déchets verts	3,3 %
Autres déchets triés (dont les déchets dangereux)	4,8 %

Pour les résidences situées en France, l'enlèvement des déchets est assuré par les services de la collectivité. La quasi-totalité des sites du Groupe suit le code de tri de leur commune. Cependant, les organismes chargés de la collecte ne peuvent pas communiquer les volumes de déchets collectés car aucune pesée des déchets issus spécifiquement des résidences est effectuée. Les sites sont soumis

au paiement de la taxe locale d'enlèvement de déchets qui n'est pas fondée sur les volumes réels de déchets collectés. Un des objectifs à venir est de consolider les volumes des déchets triés et envoyés directement vers les filières de valorisation : piles, DEEE, ampoules, cartouches.

Tri sur site

Périmètre : les 190 sites qui ont participé à l'auto-évaluation BEST ! 2011/2012

Part des sites équipés en tri et encourageant les clients à y adhérer en 2011/2012	97 %
--	------

Construction & rénovation

La gestion des déchets est une problématique centrale de la démarche de chantiers à faibles nuisances. Les principales actions consistent à garantir, par une charte « Chantier vert », la bonne tenue du chantier,

le respect des zones non construites de la parcelle, la limitation des nuisances vis-à-vis des riverains et la bonne gestion des déchets. La vérification de ces points fait l'objet d'une surveillance de la part du maître d'ouvrage et du maître d'œuvre d'exécution.

Chantiers à faibles nuisances

Périmètre : France hors Adagio et hors Les Senioriales

Constructions neuves

Rénovations

Pourcentage de projets bénéficiant de la charte « Chantier vert » en 2011/2012	100 %	48 %
--	-------	------

Gestion de l'énergie

Maîtriser et diminuer les consommations énergétiques est l'un des enjeux majeurs du Groupe, principalement pendant la phase d'exploitation des sites.

Activité touristique

L'énergie représente 14 % des coûts d'exploitation, soit le deuxième poste de dépenses des sites. En 2012, un département dédié à la gestion des énergies du Groupe a été créé. Sa mission consiste à mettre en place les procédures, les outils et accompagner les Responsables Techniques sur les sites dans la gestion des énergies (aide technique, définition des investissements...)

Un programme d'actions sur l'énergie (*energy master plan*) a également été défini au niveau Groupe afin d'aider les sites à gérer au mieux leur consommation. Il repose sur le suivi des consommations (via un outil interne : ICARE ou via un tableur excel), un contrôle hebdomadaire des installations et la mise en place des actions d'amélioration. Des supports de sensibilisation invitant les clients et collaborateurs à être attentifs à leur consommation d'énergie sont également diffusés dans les sites.

Construction

Afin de maîtriser sa facture énergétique, le Groupe s'assure du bon niveau de performance énergétique des nouveaux bâtiments. Dès 2008, toutes les constructions ont ainsi été réalisées en conformité avec la labellisation Très Haute Performance Énergétique RT 2005. Parmi les bâtiments livrés fin 2011 figure un bâtiment pilote labellisé basse consommation situé à Avoriaz en haute altitude (1 800 m). Avec l'entrée en vigueur de la réglementation thermique 2012, la performance énergétique est bien intégrée aux programmes. Le Groupe maintient par ailleurs son effort en matière de qualité environnementale à travers la certification HQE ou équivalents internationaux (ex. LEED, BREAM) attestant de la performance environnementale globale des bâtiments.

Gestion de l'eau

Activité touristique

La consommation d'eau est également au cœur des préoccupations du Groupe qui cherche à l'optimiser en permanence, dès la conception des équipements et pendant l'exploitation. « Consommer l'eau au juste besoin » ainsi que « surveiller les rejets dans le milieu naturel » sont deux enjeux pilotés par le système de management BEST ! déployé sur les sites. Ce pilotage passe par une vigilance et une analyse rigoureuses des relevés mensuels de consommation, une forte réactivité sur les détections et signalements de fuites, la diffusion régulière des consignes et éco-gestes aux collaborateurs et clients ou encore la généralisation des mesures de prévention des pollutions accidentelles par les produits chimiques dangereux.

Les principaux postes de consommation d'eau sont les hébergements, l'arrosage des espaces verts, les piscines et espaces aquatiques.

- Au niveau des hébergements, des équipements hydro-économiques sont installés dans les bâtiments neufs et lors des rénovations. Les clients et collaborateurs sont également sensibilisés par des supports dédiés disponibles à l'accueil des résidences et dans les bureaux.
- Au niveau des espaces verts, les équipes appliquent des règles simples d'utilisation raisonnée de l'eau (ex. horaires d'arrosage adaptés en fonction de l'ensoleillement) et certains sites sont équipés de récupérateurs d'eau de pluie utilisés pour arroser, nettoyer ou abreuver les animaux des petites fermes.
- Pour les piscines et tout particulièrement les installations aqualudiques des Center Parcs, des actions spécifiques sont mises en place. Par exemple, l'eau de lavage des filtres est nettoyée par un système d'épuration (par une méthode d'osmose inverse) et réinjectée dans les bassins en complément d'apport d'eau neuve. En place sur tous les nouveaux sites Center Parcs et installé progressivement sur les sites existants (Bispinger Heide, Nordseeküste, Hochsauerland, De Eemhof, De Vossemeren, Lac d'Ailette et Les Trois Forêts), ce système permet de réaliser une économie de 10 000 euros à 20 000 euros par domaine et par an (en eau potable, traitement des eaux et chauffage).

Consommation d'eau et d'énergie en phase d'exploitation

	CP 2010/2011	CP (**) 2011/2012	PV 2010/2011	PV (***) 2011/2012	Groupe 2010/2011	Groupe 2011/2012
Nombre de sites suivis :	21	21	208	218	229	239
Total eau (en m³)	3 321 209	3 067 646	2 991 690	3 468 467	6 312 899	6 536 113 ✓
Volume d'eau (en m ³ /semaine occupée**)	6,90	6,55	4,50	5,03	5,70	5,70
Total énergies (en MWh)	654 401	634 592	226 820	228 509	881 221	863 101 ✓
Volume d'énergies (en kWh/semaine occupée)	1 351	1 354	411	332	1 109	1 084
■ Électricité (en MWh)	141 368	142 022	194 627	198 261	335 995	340 283
■ Gaz (en MWh)	497 057	478 215	17 674	13 741	514 731	491 956
■ Chauffage bois (en MWh)	15 976	14 355	0	921	15 976	15 276
■ Fioul (en litres)	0	0	1 118 023	971 524	1 118 023	971 524
■ Chaleur urbaine (en MWh)	0	0	3 372	6 821	3 372	6 821
Émissions de GES (en tonnes CO ₂ e****)	155 676	149 298	18 271	25 940	173 947	175 238 ✓

Périmètre :

(*) Les Center Parcs en France, Belgique, Allemagne (sauf Nordseeküste), et aux Pays-Bas et Sunparks Belgique ;

(**) Les Pierre & Vacances premium, Pierre & Vacances et Maeva résidences, Pierre & Vacances village club (dont aux Antilles), certains Adagio et Pierre & Vacances Espagne. Sont exclus les sites Adagio Access et certains sites Adagio, soit 3 % de la capacité d'hébergement en nombre de lits du parc touristique exploité par le Groupe.

(***) Semaine occupée : un séjour d'une semaine quels que soient le nombre de personnes et la typologie d'appartement.

(****) Conversion en tonnes CO₂e réalisée selon la version 7 du Bilan Carbone®.

✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un cabinet externe.

Construction & rénovation

En 2011/2012, la totalité des bâtiments livrés (et 80 % au minimum des bâtiments rénovés) ont intégré, conformément aux Règles d'or, des matériaux éco-labellisés, des installations d'économie d'eau et des équipements économes en énergie.

Changement climatique

La lutte contre le changement climatique était un des axes du « plan d'actions durables » engagé par le Groupe en 2008. Suite à la réalisation d'un bilan carbone en 2008, des actions concrètes ont été menées parmi lesquelles l'intégration progressive des véhicules électriques sur les sites et la mise en place d'une politique voyages Groupe. Celle-ci vise à réduire l'usage de l'avion et de la voiture pour les déplacements professionnels (utilisation obligatoire du train pour

tous les trajets de moins de 3 h 30, recours accru aux conférences téléphoniques et visio-conférences).

Parmi les résultats observés, une amélioration de la performance environnementale de la flotte de véhicules professionnels a été enregistrée : l'empreinte moyenne par véhicule passant de 146 en 2009, à 143 en 2010, à 135 en 2011 et à 131 g/km en 2012.

Des actions sont également menées afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre de nos clients lors de leurs séjours. Inciter les clients à pratiquer le co-voiturage et à utiliser des modes de transport « doux » (vélos, voiturettes électriques), proposer des produits locaux dans l'offre de restauration comptent parmi les actions poursuivies en 2011/2012.

Pour les entités du Groupe concernées par l'article 75 de la loi n°2010-788, les bilans des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) et les plans d'actions associés sont disponibles sur le site internet du Groupe (www.groupepvcp.com).

Bilan réglementaire des émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

Entités soumises au BEGES réglementaire	Total des émissions CO ₂ e en tonnes	Total des émissions CO ₂ e par client en kg
PVCP Resorts	26 280	6
PVCP Résidences Exploitation	23 456	4
GIE PVCP Services	1 215	sans objet

Protection de la biodiversité

L'esthétisme tout comme les qualités floristiques, faunistiques des jardins, des espaces verts et des forêts des résidences et domaines du Groupe participent à l'attractivité des sites et constituent un atout majeur de ses produits touristiques et immobiliers. Des mesures spécifiques sont prises afin de limiter l'impact de leur entretien sur l'environnement et la biodiversité.

Tourisme

Près de 25 % des sites du Groupe disposent d'espaces verts et de nature (jardins et forêts) de plus de 2 000 m². Afin de limiter l'impact de l'entretien de ces espaces – par l'utilisation de produits phytosanitaires, l'arrosage ou la taille systématique de l'herbe – une gestion différenciée des espaces verts et de nature a été initiée en 2008. Son objectif : préserver un équilibre entre l'accueil du public, le développement

de la biodiversité et la protection des ressources naturelles. 22 sites (soit 26 % des sites concernés) auront rédigé leur plan de gestion différencié adapté à leur site au printemps 2013.

Construction

Les qualités floristiques et faunistiques des parcelles sur lesquelles s'implantent les projets de développement sont tout naturellement prises en compte dans la conception des opérations. La sensibilité et les contraintes en matière de respect de la biodiversité sont identifiées grâce à des études d'impacts dont les conclusions sont intégrées au cahier des charges de la conception des sites. Pour aller au-delà du simple respect des démarches réglementaires, la conception des sites cherche à limiter l'artificialisation des sols, et à privilégier les essences locales et les aménagements spécifiques (coeurs verts, mares,...) afin d'offrir aux clients un cadre naturel de qualité et favoriser la préservation et le développement de la biodiversité.

Responsabilité sociétale

Politique d'achats responsables

La Direction des Achats s'assure que tous les fournisseurs référencés par le Groupe respectent la réglementation, y compris sur les aspects environnementaux et sociaux. Les fournisseurs doivent signer, avant toute commande, les conditions générales d'achat et une charte éthique les engageant à mener les affaires de manière responsable et à prévenir la corruption.

Le Groupe a signé en juin 2012 la Charte des relations inter-entreprises élaborée conjointement par la Médiation du Crédit et la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France (CDAF). Elle vise à engager les grands donneurs d'ordres à mettre en place une démarche de progrès vis-à-vis de leurs fournisseurs et notamment les petites et moyennes entreprises (TPE-PME). À travers la signature de cette charte, le Groupe s'est engagé à mettre en place des bonnes pratiques dans la relation qu'il entretient avec ses fournisseurs notamment en matière d'équité financière, de prévention des risques de dépendance, d'appréciation du coût global, d'intégration des problématiques environnementales et de respect du principe de territorialité. Le médiateur ou « correspondant PME » désigné pour le Groupe est Thierry Hellin, Directeur Général Adjoint.

En matière d'achats responsables, le Groupe met en œuvre depuis 2007 une politique visant à favoriser le référencement de fournisseurs dotés d'une démarche de développement durable structurée, et à augmenter la part des produits et services à valeur ajoutée environnementale et sociale dans ses achats. Cette démarche, mise en place par la Direction des Achats avec l'aide de la Direction Développement Durable, s'applique à toutes les familles d'achats de services, de construction ainsi qu'aux achats liés à l'exploitation des sites. D'une part, tous les fournisseurs sollicités lors des appels d'offres doivent remplir un questionnaire qui permet d'évaluer le niveau de maturité de leur démarche de responsabilité sociale et environnementale ; si les fournisseurs pressentis présentent une note inférieure à la moyenne, ils sont sollicités pour un entretien spécifique sur le sujet pour une seconde évaluation. D'autre part, dans le cadre de la sélection finale, deux critères de développement durable sont intégrés dans les grilles d'analyse des offres. Des audits sociaux sont par ailleurs réalisés selon le standard SA8000 auprès de fournisseurs situés en Asie dans les pays à risques afin de s'assurer du respect des exigences du Groupe en matière de droit international du travail et en matière d'environnement.

Politique d'achats responsables

Périmètre : Groupe hors Les Senioriales

Nombre de fournisseurs ayant remporté un appel d'offres en 2011/2012	57
Taux de réponse au questionnaire sur les performances développement durable	60 %
Part de ces fournisseurs ayant obtenu une note supérieure ou égale à la moyenne	79 %
Part des fournisseurs situés dans les pays à risques audités, en 2011/2012	100 %

Participation au dynamisme économique local

La présence ou l'implantation d'un site dans une région ancre le Groupe dans une relation de long terme avec un territoire. Afin de s'intégrer au mieux à l'économie locale, le Groupe s'attache tout

particulièrement à créer très en amont un véritable partenariat avec les collectivités territoriales, les associations environnementales et patrimoniales, les entrepreneurs de la région. Ceci passe notamment par une concertation permanente avec les élus locaux et les structures publiques et par une réflexion partagée sur la création d'infrastructures dont pourrait profiter également la population locale.

En faisant appel aux entreprises locales pendant les phases de construction et d'exploitation, en créant des emplois non délocalisables, en proposant des formations en accord avec des organismes publics locaux, en favorisant l'artisanat et les métiers locaux ou en privilégiant les filières courtes d'approvisionnement, le Groupe contribue activement au dynamisme des régions où ses sites sont implantés.

À titre d'illustration, le Center Parcs Le Lac d'Ailette a permis la création de près de 800 postes directs et indirects depuis son ouverture en octobre 2007. En 2012, 74 personnes ont été formées sur ce site aux techniques de nettoyage, et 58 CDI leur ont été proposés. Enfin, les visiteurs du domaine génèrent des dépenses annuelles à l'extérieur du site estimées à 4,7 millions d'euros, dont les retombées pour

l'Aisne sont évaluées à 4,5 millions d'euros (étude réalisée en 2011 à la demande du conseil général de l'Aisne - source revue « Espace » du 01/11/2012).

Enfin le Groupe, par ses actions de promotion, donne de la visibilité aux destinations où il est implanté. Les résidences et domaines sont également de véritables portes ouvertes sur les attraits culturels et naturels des territoires : les sites de plus grandes tailles proposent un relais de l'office de tourisme local et des marchés de produits locaux pendant la haute saison, et tous proposent des informations touristiques sur la région. À titre d'exemple, 60 % des clients de Center Parcs Ailette en Picardie visitent au moins un site touristique de la région (source revue « Espace » du 01/11/2012).

Gestion des risques

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a procédé à une revue des facteurs de risques susceptibles d'avoir une incidence négative significative sur ses activités, la rentabilité de celles-ci ou ses résultats.

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs n'identifie pas de risque significatif en dehors de ceux présentés ci-après.

Risques de marché

Les risques de marché (risque de liquidité, risque de taux et risque de change) sont décrits dans la note 23 de l'annexe aux comptes consolidés.

Les activités du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs (activité touristique et activité immobilière) sont, de façon générale, dépendantes de la conjoncture économique dont l'évolution, lorsqu'elle est négative, peut impacter les résultats du Groupe. Les fondamentaux du Groupe apportent cependant des moyens de résistance pertinents au contexte de crise économique et financière, et ce, au-delà de l'indépendance des cycles des marchés touristique et immobilier sur lesquels reposent les deux activités principales du Groupe :

- **En ce qui concerne l'activité touristique**, celle-ci dispose d'avantages concurrentiels uniques : d'une part elle repose sur un concept de tourisme de proximité au bénéfice d'une clientèle

européenne allégeant les charges et aléas inhérents aux coûts énergétiques des transports, d'autre part la diversité des produits, déclinés en 5 marques principales et répartis dans des destinations de premier plan à la mer, à la montagne, en ville et à la campagne principalement sous forme de villages et de résidences répond à une grande diversité de besoins des différentes générations et catégories socioprofessionnelles ;

- **En ce qui concerne l'activité immobilière**, les mesures mises en place et exposées ci-après limitent la sensibilité des produits immobiliers aux variations du marché immobilier. La commercialisation d'appartements gérés par le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs assure une rentabilité garantie aux investisseurs, sur un placement long terme à sous-jacent immobilier, et constitue une alternative de placement sécurisante à des investissements en portefeuille de valeurs immobilières ou mobilières classiques.

Risques particuliers liés aux activités du Groupe

Risques liés à la saisonnalité de l'activité touristique

Le secteur du Tourisme en Europe présente un **caractère saisonnier** avec des variations d'activités importantes selon les périodes (vacances scolaires) et selon les destinations (activité plus forte en montagne l'hiver et sur le littoral l'été).

L'activité des résidences et villages exploités sous les marques Pierre & Vacances et Maeva présente un caractère saisonnier

marqué. Elle s'articule autour de deux saisons, une saison hiver (de novembre à avril) et une saison été (de mai à octobre) conduisant structurellement à un résultat déficitaire pour la période des deux premiers trimestres de l'exercice. Ainsi, le chiffre d'affaires de location réalisé par ces résidences et villages au cours du premier semestre de l'exercice 2011/2012 n'a représenté que 37 % de leur chiffre d'affaires annuel, alors que les charges fixes d'exploitation (incluant les loyers) sont réparties linéairement sur l'ensemble de l'exercice.

Tableau de concordance des informations sociales et environnementales relatives au décret n° 2012-557 du 24 avril 2012

	Rapport de gestion	Rapport d'activité	Rapport Financier Annuel
1/ Informations sociales			
a) Emploi :			
■ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	23	36-37	
■ les embauches et les licenciements	23		
■ les rémunérations et leur évolution			92 ; 100
b) Organisation du travail :			
■ l'organisation du temps de travail	25		
■ l'absentéisme	23		
c) Relations sociales :			
■ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	23		
■ le bilan des accords collectifs	25		
d) Santé et sécurité :			
■ les conditions de santé et de sécurité au travail	23		
■ le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	25		
■ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	24		
e) Formation :			
■ les politiques mises en œuvre en matière de formation	24		
■ le nombre total d'heures de formation	24		
f) Égalité de traitement :			
■ les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	24-25		
■ les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	24-25	28-29	
■ la politique de lutte contre les discriminations	24		
g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives :			
■ au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	23		
■ à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	24		
■ à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	30		
■ à l'abolition effective du travail des enfants	30		
2/ Informations environnementales			
a) Politique générale en matière environnementale :			
■ l'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	26	32-33 ; 34-35	
■ les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement		28/29	
■ les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	34/35		
■ le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la Société dans un litige en cours	NS		

NS : non significatif.

	Rapport de gestion	Rapport d'activité	Rapport Financier Annuel
b) Pollution et gestion des déchets :			
■ les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	27		
■ les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	27		
■ la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	27		
c) Utilisation durable des ressources :			
■ la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	28-29		
■ la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	29		
■ la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	28-29		
■ l'utilisation des sols	30		
d) Changement climatique :			
■ les rejets de gaz à effet de serre	29		
■ l'adaptation aux conséquences du changement climatique	34-35		
e) Protection de la biodiversité :			
■ les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	30		
3/ Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du DD			
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société :			
■ en matière d'emploi et de développement régional	30-31		
■ sur les populations riveraines ou locales	30-31		
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines			
■ les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations		31 ; 35	
■ les actions de partenariat ou de mécénat	NS		
c) Sous-traitance et fournisseurs :			
■ la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	30		
■ l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	30		
d) Loyauté des pratiques :			
■ les actions engagées pour prévenir la corruption	30		170
■ les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	34		
e) Autres actions engagées, au titre du présent 3/, en faveur des droits de l'homme			

NS : non significatif.