

UN PLAN STRATÉGIQUE EN ACCÉLÉRATION OPÉRATIONNELLE

Au cours des deux derniers exercices, le Groupe a renforcé son organisation opérationnelle, en améliorant ses processus et modes opératoires et en développant une stratégie marketing et de communication centrée sur le client et sur le numérique.

Le plan stratégique WIN entre désormais en phase d'accélération opérationnelle.

Pour dynamiser la croissance des activités touristiques, Martine Balouka-Vallette, entrée dans le Groupe en 2002 et reconnue pour son expertise du secteur et du management, est nommée Directrice Générale du Tourisme Pierre & Vacances et Center Parcs.

En 2014/2015, le renforcement de l'offre touristique, le développement d'une relation client numérique différenciée et personnalisée et l'efficacité des modes de distribution seront les principaux leviers de la croissance du chiffre d'affaires. Le Groupe intensifiera également sa politique de renouvellement des baux, avec, pour certaines résidences, l'activation des échéances triennales et des propositions de gestion en mandats. La charge de loyers devrait ainsi être réduite de 67 millions d'euros sur la période 2012/2013 à 2018/2019.

L'ensemble de ces actions devrait permettre un retour à la rentabilité opérationnelle des activités touristiques dès 2014/2015 et l'atteinte d'une marge opérationnelle courante de 5 % en 2016/2017.

Parallèlement, le Groupe poursuit son développement immobilier, avec des projets d'envergure sur des marques contributrices pour le dégagement de marges immobilières et pour l'exploitation touristique : Center Parcs, Villages Nature, Adagio, Pierre & Vacances premium. L'un de ses axes majeurs de développement est l'international, principalement les Pays-Bas, la Belgique et l'Allemagne par des ventes à la découpe de Domaines Center Parcs rénovés, et l'Espagne.

Le potentiel d'activités immobilières recensé s'élève à près de 2 milliards d'euros.

Dans un environnement économique européen sans évolution significative, le Groupe devrait ainsi atteindre son **objectif de taux de Résultat Opérationnel Courant/Chiffre d'affaires de 5 % à 6 % à horizon 2017**.

INFORMATIONS SUR LES QUESTIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

POLITIQUE RSE

En 1967, Gérard Bremond développait à Avoriaz un concept totalement novateur : une station sans voiture et une architecture « mimétique » épousant le décor des montagnes.

Aujourd'hui, plus que jamais, concevoir des sites s'intégrant le mieux possible dans leur environnement naturel et culturel, au moment de leur construction et tout au long de leur exploitation est un élément essentiel et déterminant de la stratégie du Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs. Dans une vision de création de valeur partagée, le Groupe cherche non seulement à réduire son empreinte environnementale et à être un partenaire économique durable pour les territoires mais aussi à agir en employeur responsable. Il ambitionne aussi de développer des projets porteurs de sens qui proposent des expériences nouvelles en lien avec la nature, et offrent une porte ouverte sur les territoires. Les valeurs véhiculées par le développement durable sont ainsi aujourd'hui au cœur du travail mené sur les deux projets phares du Groupe, le Center Parcs du Domaine du Bois aux Daims dans la Vienne et Villages Nature, qui ouvriront respectivement en 2015 et 2016.

Les axes de travail prioritaires de l'exercice 2013/2014 ont été les suivants :

- ◆ poursuivre le développement d'une offre de produits touristiques innovants et respectueux des éco-systèmes, tournés vers l'interaction entre les clients et la nature ;
- ◆ conforter la politique engagée d'éco-labellisation des sites ;

- ◆ atteindre les objectifs des différentes directions opérationnelles, notamment en termes de gestion des énergies, de l'eau et des déchets (tels que fixés dans le cadre de la mise en œuvre des plans d'actions « BEST! ») ;

- ◆ renforcer le pilotage des indicateurs extra-financiers (au niveau social et environnemental).

Organisation

Tous les métiers du Groupe contribuent à faire progresser la démarche de Responsabilité Sociale au sein de l'entreprise, tant sur l'activité tourisme par l'implication de tous les collaborateurs sur le terrain que par le travail réalisé par les Directions Supports (Maintenance, Rénovation, Qualité, Marketing, Achats...) et les équipes du développement immobilier.

La stratégie RSE du Groupe est définie par la Direction RSE en concertation avec les Directions Opérationnelles. La Direction RSE suit la mise en œuvre des plans d'actions, apporte son soutien aux Directions quand cela est nécessaire et coordonne le reporting extra-financier. Elle participe également aux réflexions sur le développement de nouveaux produits et services. La Direction RSE est rattachée au Directeur Général Adjoint, membre du Comité de Direction Générale du Groupe.

RESPONSABILITÉ SOCIALE

Vision et ambition

Les Ressources Humaines au cœur de la performance du Groupe

Depuis sa création en 1967, le Groupe présente un *business* modèle spécifique : assurer le financement et la commercialisation de projets immobiliers touristiques, dont certains de grande taille (près de 1 000 unités d'hébergement pour certains domaines Center Parcs), puis leur exploitation. Ce savoir-faire unique, acquis et transmis au fil des ans au sein du Groupe, est un élément constitutif de sa valeur et une garantie du succès de la poursuite de son développement.

L'ensemble des métiers du Groupe, d'une grande diversité, est soutenu par un objectif commun : la satisfaction des clients – internes et externes. Cette satisfaction constitue l'un des socles de la politique de gestion des ressources humaines.

Pour piloter l'ensemble de ce capital humain (la masse salariale représentant le deuxième poste de dépenses du Groupe), la fonction Ressources Humaines (RH) occupe depuis septembre 2013 une nouvelle place au sein du Groupe : elle a intégré le COMEX et les CODIR de chaque marque. Ce nouveau positionnement lui permet de répondre aux besoins des opérationnels, tout en participant aux réflexions relatives aux enjeux *business* et aux challenges de demain.

Après une période de restructuration, un plan de transformation ayant été engagé sur l'exercice 2012/2013, deux enjeux majeurs ont mobilisé la Direction Ressources Humaines (DRH) sur l'exercice 2013/2014 : la maîtrise des coûts salariaux et la mise en place des process au niveau Groupe afin d'accompagner la performance de chacun. L'année a ainsi été marquée par une refonte et un renforcement de l'équipe RH pour constituer une Direction paneuropéenne avec notamment la mise en place de nouvelles expertises (rémunération et avantages sociaux, juridique), et l'adoption de méthodes de travail redéfinies, pour une meilleure efficacité collective.

Les efforts des équipes RH se sont concentrés sur 4 priorités, directement connectées à la vision stratégique du Groupe : gestion de la performance, gestion des talents, modèle emploi et culture du Groupe. Le travail mené a notamment permis la définition et le déploiement de politiques RH du Groupe harmonisées mais tenant compte des spécificités propres à chaque pays et à chaque marque.

À propos du rapport social

Pour l'exercice 2013/2014, sauf mention particulière ⁽⁶⁾, le périmètre des indicateurs englobe l'ensemble des salariés rémunérés par le Groupe, quelle que soit l'activité dont ils dépendent (immobilier ou tourisme) ou la marque (Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances, Maeva, Adagio, Les Senioriales). Les données concernant les salariés d'Adagio hors France étant collectées et communiquées par le groupe Accor (Adagio étant une joint-venture commune), elles sont exclues du périmètre des indicateurs Groupe. Il en est de même pour les salariés de Pierre et Vacances Maroc. Ces exclusions ne représentent que 1,7 % des effectifs totaux. Par ailleurs, les indicateurs sociaux n'incluent pas les intérimaires.

Afin de fiabiliser le processus de *reporting* social, une équipe projet paneuropéenne a été mise en place au niveau du Groupe au sein de

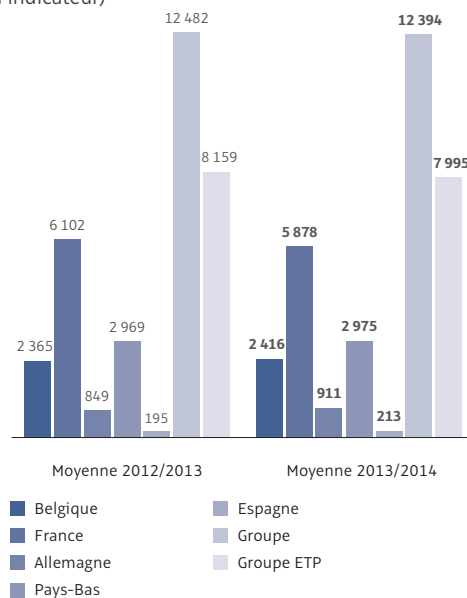
la DRH. Une de ses missions a été de coordonner les pilotes RH situés dans les pays d'implantation du Groupe (France, Belgique, Allemagne, Pays-Bas, Espagne).

L'ensemble des indicateurs sociaux du Protocole a été revu en détail, amélioré si besoin et partagé pour une meilleure appropriation commune. Les améliorations ont porté sur le niveau de précision dans les méthodes de calcul utilisées et dans les définitions, notamment au niveau des effectifs et de l'absentéisme. De nouveaux indicateurs ont été intégrés (effectifs moyens annuels en numéraire et en équivalent temps plein, nombre de recrutements internes et externes, nombre d'entretiens de performance, nombre de réunions dans le cadre du dialogue social). Chaque étape (collecte, consolidation, contrôle, analyse qualitative) a été optimisée afin d'être plus fiable. Cette amélioration est poursuivie notamment au travers de la mise en place d'un *reporting* semestriel.

Les différentes étapes du *reporting* ont également été fiabilisées : harmonisation de la collecte des données sociales, simplification de leur consolidation, de leur contrôle et de leur comparaison aux données N-1.

Emplois

Moyenne annuelle des effectifs en numéraire par pays et moyenne annuelle des effectifs Groupe en numéraire et équivalent temps plein (Nouvel indicateur)

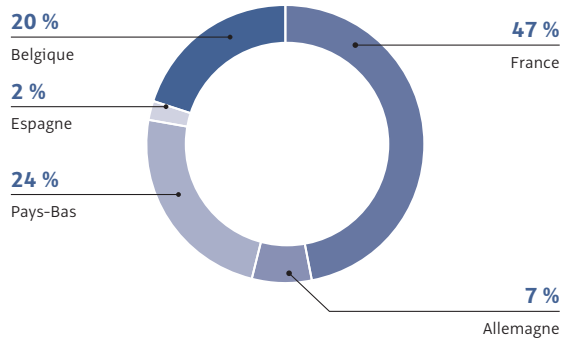


NB : Afin de rendre la comparaison possible d'un exercice à l'autre, les effectifs de la période 2012/2013 ont été recalculés suivant la même méthode que les effectifs de la période 2013/2014.

Par ailleurs, les données ont été extrapolées sur le dernier trimestre 2012 pour Adagio et sur tout l'exercice 2012/2013 pour Les Senioriales, du fait du changement de logiciel de paie pour ces deux entités : reprise des effectifs de janvier 2013 pour le dernier trimestre 2012 pour Adagio et reprise des effectifs de septembre 2013 pour l'exercice 2012/2013 pour Les Senioriales.

(6) Lorsque les données ne sont pas disponibles ou fiables selon la définition du Protocole de reporting du Groupe, le périmètre peut être restreint et ce dernier est alors précisé.

Répartition de la moyenne des effectifs par pays (Nouvel indicateur)

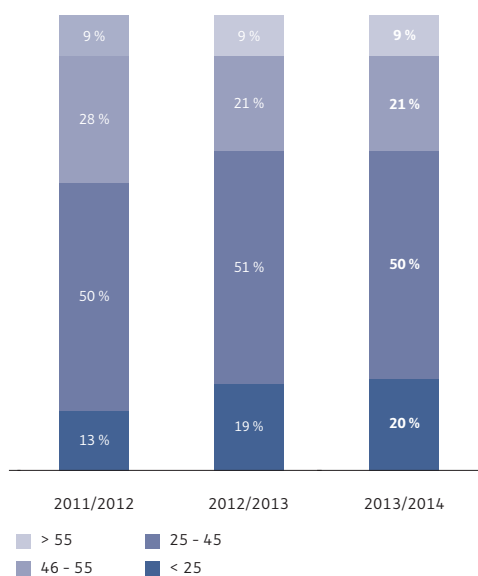


Effectifs au 30/09

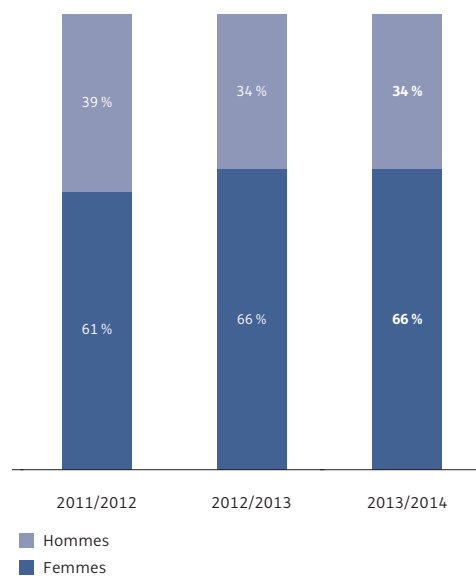
	2011/2012	2012/2013	2013/2014 ⁽¹⁾
France	5 158	4 962	5 449
Belgique	2 490	2 535	2 522
Pays-Bas	2 994	2 963	3 004
Allemagne	822	926	936
Espagne	231	223	272
TOTAL EN NUMÉRAIRE	11 695	11 609	12 183
TOTAL EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN	7 465	6 994	7 703

(1) L'augmentation est liée notamment au changement de méthode dans la consolidation des effectifs en France. En 2012/2013, l'extraction à partir de l'outil de paie au 30/09/2013 en tant que « photographie » des effectifs n'incluait pas la majeure partie des « extras », traités en décalé sur la paie du mois suivant. À partir de l'exercice 2013/2014 et dans le but d'améliorer les méthodes de comptabilisation, l'historique des modifications qui pouvaient être faites après le 30/09 a été intégré. Par ailleurs, l'activité touristique étant plus faible à la fin du mois de septembre qu'en août par exemple, l'introduction dès cet exercice de la moyenne annuelle des effectifs présentée ci-dessus vise à mieux refléter leur présence au cours de l'année. Ainsi tous les salariés du Groupe présents au 30/09/2014 sont comptabilisés.

Répartition des effectifs au 30/09 par tranche d'âge



Répartition des effectifs au 30/09 par sexe



Les métiers du Groupe

Les métiers du Groupe sont intégralement tournés vers la satisfaction des clients, qu'il s'agisse des clients de l'activité immobilière ou de l'exploitation touristique.

Les différents métiers du Groupe sont les suivants :

- ◆ les métiers en lien avec l'Exploitation Touristique : métiers de l'accueil et de la réception, du technique et de la sécurité, de la propreté, de la piscine, de la Direction des sites et du contrôle d'exploitation, de la restauration (même si peu représentés, car cette activité est majoritairement sous-traitée) ;
- ◆ les fonctions commerciales et la relation clients ;
- ◆ les métiers supports en lien avec la sécurité, la finance, le développement durable, les achats, le juridique, les ressources humaines, l'informatique, etc. ;
- ◆ les métiers rattachés à l'activité de l'Immobilier : développement immobilier et promotion immobilière, commercialisation, gestion immobilière et relation propriétaires.

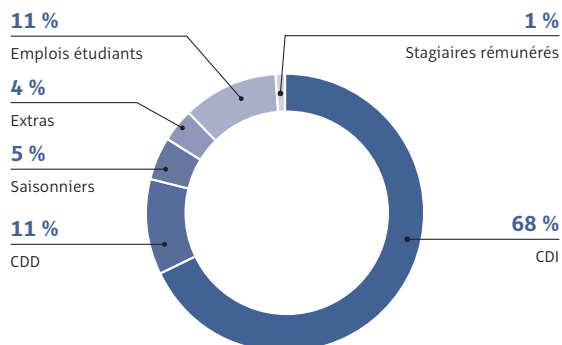
Le modèle emploi du Groupe

La spécificité de l'activité touristique (par nature saisonnière et rythmée par les vacances scolaires), l'évolution rapide des comportements et des attentes des clients (part croissante des achats sur Internet, de dernière minute, de courts séjours, et des arrivées tout au long de la semaine) et le contexte économique globalement difficile en Europe orientent nécessairement la politique emploi vers plus de flexibilité.

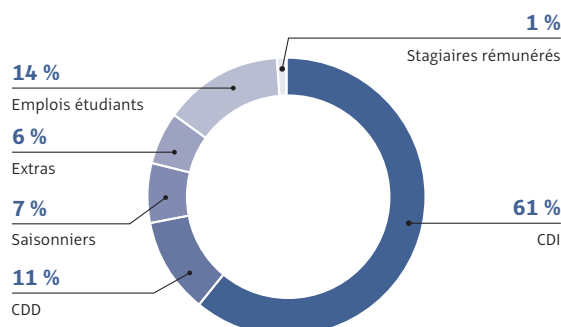
Le recours à certains contrats adaptés (saisonnier, extra, CDD, alternance) permet de compléter les effectifs en CDI et apporte la souplesse nécessaire pour assurer un service de qualité aux clients. Le recours aux contrats saisonniers et aux extras se fait sur une période restreinte (correspondant aux pics de saisonnalité été/hiver) et dans le respect des dispositions légales en vigueur dans chaque pays. Aujourd'hui 39 % des effectifs sont en CDD, contrats saisonniers, extras et emplois étudiants (contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage, ou tout autre contrat d'étudiant selon la spécificité des pays) et stages. L'activité touristique du Groupe lui permet de donner l'accès aux jeunes en recherche d'emplois étudiants à des contrats d'alternance ou stages, en leur proposant des missions adaptées et intéressantes qui augmentent leur employabilité.

Répartition des effectifs au 30/09 par type de contrat

2012/2013 ⁽¹⁾



2013/2014

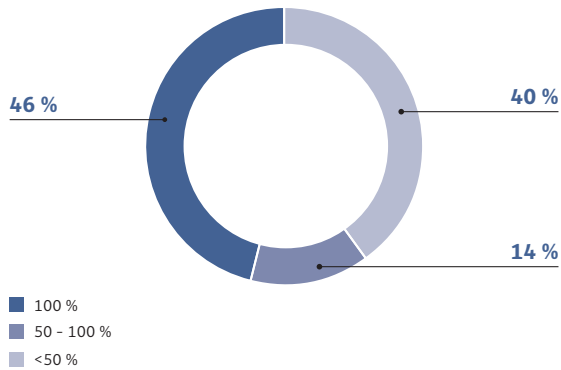


(1) La répartition des contrats en 2012/2013 a été recalculée selon la méthode 2013/2014, pour permettre une comparaison sur les deux exercices.

L'organisation du temps de travail permet également de répondre aux besoins spécifiques de l'exploitation touristique. Ainsi, parmi les salariés en CDI, certains postes sont occupés à temps partiel pour répondre aux nécessités des services (nettoyage par exemple). Ces collaborateurs disposent de l'ensemble des avantages sociaux accordés aux autres collaborateurs du Groupe. La majorité d'entre eux ont, par ailleurs, d'autres employeurs (particuliers ou personnes morales) ce qui leur permet de compléter la durée du travail. Le respect

du temps de travail légal est également une préoccupation importante pour le Groupe. Pour s'en assurer, des audits internes RH sur les sites Pierre & Vacances ont lieu régulièrement et les emplois du temps sont construits et suivis par un spécialiste RH sur les sites Center Parcs. Des informations sur les temps de repos légaux sont régulièrement adressées aux managers français pour rappeler les obligations légales en termes de temps de travail.

Répartition des effectifs au 30/09/2014 par taux d'activité



En matière de recrutement, un Comité Emploi (au niveau du Groupe et local) a été mis en place afin d'examiner en cohérence l'ensemble des demandes de recrutements en CDI et en CDD de plus de 6 mois. Présidé

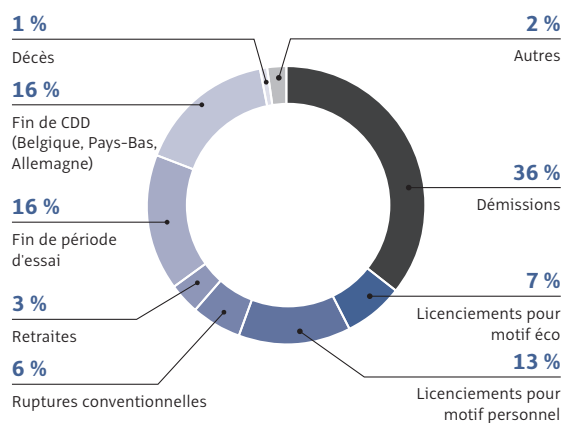
par le DRH Groupe, ce Comité se réunit toutes les semaines (afin de répondre aux besoins opérationnels) et examine ces demandes. Ce processus a permis de sensibiliser chacun sur l'importance d'une gestion proactive des ressources, de limiter les réembauches systématiques suite aux départs des personnes en CDI, et a donné priorité aux candidats en interne pour tout nouveau recrutement. Ainsi, sur la période écoulée, sur 778 recrutements validés par le Comité Emploi Groupe, 31 % d'entre eux se sont faits en interne, privilégiant ainsi la capitalisation de savoir-faire, les compétences et la mobilité au sein du Groupe. Pour les nouveaux collaborateurs, le processus d'intégration Groupe a été revu. Complétant les processus locaux déjà existants, ce programme d'intégration est destiné à mieux accueillir les nouveaux entrants, à leur communiquer l'ensemble des informations utiles sur le Groupe, leur équipe, leur environnement de travail, leur quotidien en entreprise ainsi que leur contact RH.

La politique en matière d'emploi menée par le Groupe a abouti à une baisse significative du taux de rotation qui résulte de la diminution des départs et des entrées (liée directement à la part croissante de recrutements en interne).

Taux de rotation	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Nombre d'entrées	2 624	1 911	1 383
Nombre de sorties	2 579	1 906	1 748
Taux de rotation	27 %	18 %	16 %

Indicateur calculé sur la base des effectifs stables : CDI (France et Espagne), CDI et CDD (Belgique, Pays-Bas, Allemagne), représentant 81 % des effectifs totaux sur l'ensemble de l'année.
Taux de rotation : ((Nombre de départs de personnes + nombre d'arrivées de personnes) / 2) / Effectif sur les postes stables sur la période *100

Répartition des départs par motif (exercice 2013/2014)



Des projets à venir créateurs d'emplois

Le Groupe a investi dans de nouveaux projets, dont les deux plus importants sont les ouvertures du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims dans la Vienne (2015) et de Villages Nature à Marne-la-Vallée (2016) en partenariat avec Euro Disney.

Le Center Parcs Domaine du Bois aux Daims permettra de créer 600 postes dès l'ouverture. Une équipe dédiée travaille au recrutement spécifique à ce projet depuis plus d'un an. 3 500 personnes ont été rencontrées lors de réunions publiques, destinées à expliquer, développer le projet et attirer de nouveaux employés. La démarche de recrutement se déroule dans le cadre d'un partenariat constructif entre acteurs publics et privés. La campagne de recrutement a été lancée en septembre 2014 pour une ouverture prévue en juin 2015. 5 000 candidatures, dont 80 candidats internes, ont d'ores et déjà été reçues.

Villages Nature permettra quant à lui de créer 4 500 emplois directs et indirects au terme de la première phase du lancement du projet.

Le développement des collaborateurs pour une performance collective

La nécessaire flexibilité des ressources liée au modèle emploi engendre une plus grande responsabilité vis-à-vis du traitement des salariés, notamment pour limiter les phénomènes de précarité. Ainsi une des priorités de la DRH est de gérer de manière proactive l'évolution de ses salariés au sein du Groupe.

Un processus d'entretien d'évaluation de la performance unique pour tout le Groupe

L'exercice 2013/2014 a été l'occasion de repenser intégralement le processus d'évaluation de la performance des collaborateurs. Un nouveau support commun à l'ensemble du Groupe a été déployé. La démarche vise à mesurer la performance, à analyser les carences et trouver des solutions pour les pallier, à identifier les besoins de formation et à connaître les souhaits d'évolution et de carrière. Des sessions spécifiques de formation ont été organisées pour les managers afin de leur permettre de s'approprier ce nouveau processus et de leur transmettre un langage commun.

Au cours de l'exercice 2013/2014, 94 % des salariés cibles (CDI pour la France et l'Espagne, CDI et CDD pour la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas avec une condition d'ancienneté d'un an) ont été reçus pour cet entretien de performance. Des plans d'actions ont été mis en place entre la DRH et différentes Directions de manière coordonnée et formalisée afin de répondre au mieux aux attentes des collaborateurs.

La formation

Au cours de l'exercice 2013/2014, la politique de formation a également été retravaillée au niveau Groupe et verra son plein déploiement durant l'exercice 2014/2015.

Elle donne priorité aux axes de formation suivants :

- ◆ Leadership et management : en tant qu'ambassadeurs de la culture orientée clients, les managers sont au cœur du succès et de la performance collective (150 ont été formés durant l'exercice 2013/2014) ;
- ◆ Sécurité et environnement ;
- ◆ Techniques métiers y compris techniques de vente ;
- ◆ La démarche de service en lien avec la qualité de service.

Formation	2011/2012 ^{(1) (2)}	2012/2013 ⁽²⁾	2013/2014 ⁽³⁾
Nombre total d'heures de formation	134 807	111 762	91 941
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	NC	NC	14,5
Part des salariés formés	56 %	NC	51 %
Part des femmes parmi les salariés formés	NC	NC	66 %
Budget de formation	NC	NC	3 186 669 €

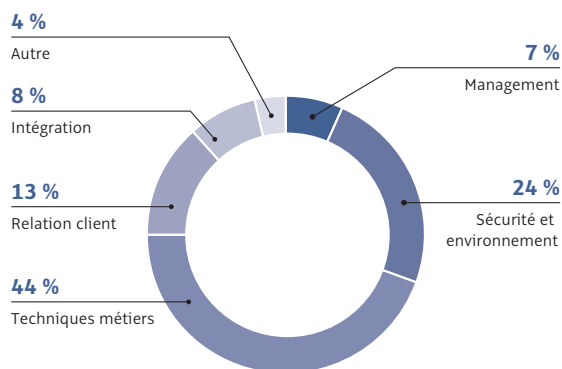
(1) Sans l'Espagne.

(2) Pour la France : concerne uniquement les formations imputables sur le plan de formation, qui doivent avoir une durée minimale de 7 heures pour le périmètre PV et Adagio et de 4 heures pour Les Senioriales. Pour les autres pays ont été comptabilisées toutes les formations quelles que soient leurs durées.

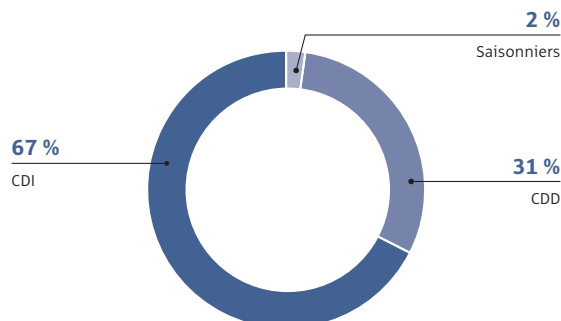
(3) Comptabilisation de toutes les heures sur tout le périmètre, quelles que soient les modalités de financement et de déploiement.

La baisse de 18 % du nombre total d'heures de formation s'explique par la difficulté de déployer des programmes de formation en période de restructuration et par la refonte nécessaire des programmes de formation.

Répartition des heures de formation par axe de formation (2013/2014)



Répartition des salariés formés par type de contrat (2013/2014)



La gestion des talents pour préparer demain

Une réflexion a été entamée en 2013/2014 sur une politique de gestion de talents commune au Groupe.

La priorité a été donnée à la façon d'attirer et d'intégrer de nouveaux potentiels à l'entreprise. C'est ainsi qu'a été mise en place une stratégie de recrutement digitale, via les réseaux sociaux. A la fin de l'exercice 2013/2014, le Groupe comptait ainsi 16 367 *followers* sur les sites de recrutement ouverts (LinkedIn, Viadeo, Facebook et Twitter).

De nombreux chantiers ont par ailleurs été lancés et seront déployés au cours de l'exercice 2014/2015 : développement des relations avec les écoles «cibles», incitation à la mobilité interne, plans de succession au niveau de la direction et pour les postes clés, programme de développement personnel en lien avec l'entretien de performance, etc.

Être à l'écoute, communiquer et dialoguer

Suivre le bien-être des collaborateurs

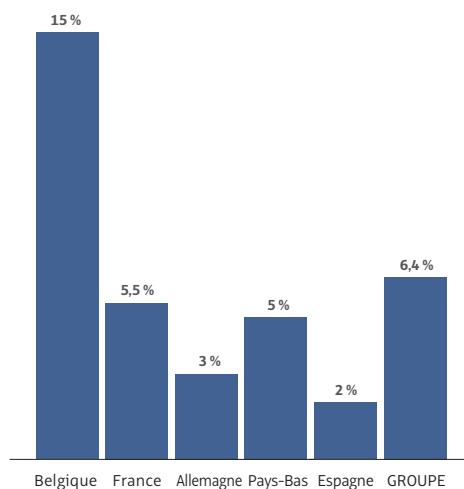
Le bien-être et l'engagement des collaborateurs sont primordiaux pour le Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs. Le Groupe a la conviction que la satisfaction des clients passe par celle des employés. Dans cette optique, la DRH a travaillé pour améliorer le bien-être des collaborateurs et renforcer leur engagement quotidien pour une qualité de service optimale auprès des clients.

La DRH a ainsi remis à jour une enquête interne en ligne, ouverte à tous les employés souhaitant y répondre, et sous couvert d'anonymat, afin de mesurer leur bien-être et leur engagement au travail. Les thématiques de la satisfaction générale et de l'engagement, ainsi que l'orientation client, l'intégration, les conditions de travail, la formation et le développement, la communication interne et le management y sont abordés. Cette enquête, Happy@work, baromètre complet de la satisfaction des collaborateurs, sera déployée dans tout le Groupe au début de l'exercice 2014/2015.

Mesurer l'absentéisme

La mesure de l'absentéisme est également un élément clé pour évaluer le bien-être. Un travail important a été réalisé : un audit des pratiques de suivi de l'absentéisme, la création d'un poste dédié au suivi de cet indicateur et une nouvelle définition du mode de calcul partagé par l'ensemble des périmètres. L'absentéisme est ainsi rattaché aux indicateurs stratégiques de pilotage interne.

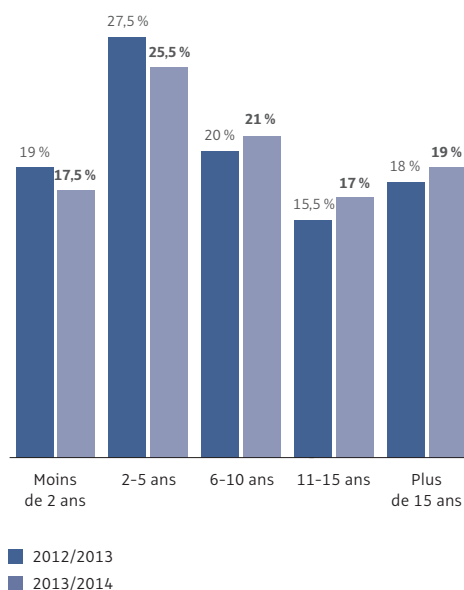
Taux d'absentéisme (2013/2014)



NB : Le taux d'absentéisme est calculé sur la base des jours calendaires d'absence des salariés en postes stables : CDI (France et Espagne), CDI et CDD (Belgique, Pays-Bas, Allemagne), c'est-à-dire 81 % des effectifs moyens totaux sur la période de reporting. Il est obtenu à partir des dates de début et de fin de la période d'absence enregistrée dans les outils paie et ne prend pas en compte la notion du taux d'emploi (= nombre de jours d'absence/365 x nombre de postes stables présents sur la période). Ainsi, pour la Belgique, où 85 % des employés travaillent à temps partiel, la méthode calendaire aboutit à un taux d'absentéisme élevé, sans corrélation avec les conditions de travail.

Enfin, un projet de plan d'actions sur la prévention des Risques Psycho-Sociaux et sur l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (RPS et QVT) pour le siège social à Paris a été finalisé et sera déployé durant l'exercice 2014/2015 en concertation avec la médecine du travail et les partenaires sociaux.

Répartition des effectifs présents au 30/09/2014 par ancienneté



Indicateur calculé sur la base des effectifs stables : CDI (France et Espagne), CDI et CDD (Belgique, Pays-Bas, Allemagne), c'est-à-dire 71 % des effectifs totaux au 30 septembre 2014.

Autre indicateur de bien-être dans l'entreprise, le niveau d'ancienneté : il révèle une certaine fidélité, puisqu'un peu plus d'un quart des collaborateurs sont salariés du Groupe depuis 11 ans au minimum, part plutôt stable par rapport à l'exercice précédent.

Une gestion des ressources humaines récompensée

Pour la 3^e année consécutive, Center Parcs Pays-Bas a reçu le label national de Top Employer. Ont particulièrement été récompensés ses initiatives et résultats en matière de formation, de développement, et de culture d'entreprise. Les thèmes relatifs aux conditions de travail et à la gestion de carrière ont également fait l'objet d'une très bonne évaluation. Cette reconnaissance est le fruit d'efforts continus de la part des équipes, tournées vers l'excellence et l'innovation.

Une communication interne créatrice de lien

Une refonte de l'Intranet du Groupe a été réalisée. Disponible à présent en 5 langues, il permet aux collaborateurs d'accéder à tout moment aux informations stratégiques du Groupe, facilite la compréhension des métiers de chacun et fluidifie les échanges inter-équipes.

Par ailleurs, plusieurs actions ont été mises en place à l'échelle locale pour favoriser les moments d'échange et de partage : présentation des nouveautés produit au siège social, *Job Rotation* sur les sites de Center Parcs, Fête du personnel, Journée du Nettoyage et Journée de Séniors aux Center Parcs, Journées de l'Innovation à Pierre & Vacances... Au niveau européen, plusieurs compétitions sportives ont été organisées : tournoi européen de Football en ligne à l'occasion de la coupe du Monde de Football ou encore *SportsDay*.

Relations sociales et accords collectifs

Le Groupe respecte la liberté d'association et le droit de négociation collective. Près de 700 réunions ont été organisées avec les représentants du personnel à travers le Groupe au cours de l'exercice 2013/2014. Le Groupe tient à faire vivre un dialogue social permanent et des échanges constructifs, gages d'une véritable qualité de relations. Les représentants du personnel sont régulièrement informés, consultés et associés aux principales décisions prises.

Le Groupe collabore avec les représentants du personnel dans chacun des pays européens où il est présent et respecte le droit du travail national. Un Comité d'Entreprise Européen (CEE) a été mis en place au niveau du Groupe depuis plusieurs années et se réunit au moins deux fois par an. Chaque pays européen où le Groupe est implanté est représenté au sein de cette institution.

Liste des accords et plan d'actions

Accords	Périmètre	Année de signature	Durée de validité
Pénibilité au travail ⁽¹⁾	PV France et Adagio France	2012	3 ans à compter du 01/01/2012
Risques psycho-sociaux ⁽¹⁾	France (hors Les Senioriales)	2010	Accord de méthode
Participation	France (hors Les Senioriales)	2012	Indéterminée
Télétravail	Services Supports	2008	Indéterminée
GPEC (incluant la thématique de l'intergénérationnel)	France (hors Les Senioriales)	En cours de négociation	
Organisation du temps de travail	France (hors Les Senioriales)	2000	Indéterminée
Égalité hommes-femmes	France (hors Les Senioriales)	2011	Indéterminée
Handicap	France	2010	3 ans à compter du 01/01/2012

(1) Plan d'actions.

Enfin, le Groupe se conforme aux normes de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) en matière d'emploi (dont l'interdiction du travail forcé et obligatoire et travail des enfants). À l'exception du Maroc (9 salariés), le Groupe – hors Adagio – n'opère que dans l'Union Européenne, où les règles sociales sont bien développées, au travers de systèmes démocratiques et parlementaires. Par ailleurs, des audits

sociaux sont réalisés auprès des fournisseurs « directs » dans les pays qualifiés à risque, comme par exemple en Chine, afin de s'assurer que ces derniers respectent les standards internationaux du droit du travail (cf. partie « Politique d'achats responsables »).

Assurer un environnement de travail sécurisé

La sécurité est l'une des préoccupations majeures du Groupe, pilotée conjointement par les Directions Ressources Humaines et Risques Opérationnels. La nomination d'un collaborateur dédié au suivi des accidents du travail et la mise à jour du processus du suivi des accidents du travail sur le périmètre France a permis de fiabiliser les indicateurs de fréquence et de gravité des accidents du travail.

Sécurité ⁽¹⁾	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Taux de fréquence des accidents du travail ⁽²⁾	37 ⁽⁴⁾	37 ⁽⁴⁾	34
Taux de gravité des accidents ⁽³⁾	2,4 ⁽⁴⁾	1,2 ⁽⁴⁾	1,1

(1) Tous les types de contrats hors «extras».

(2) Nombre d'accidents suivis d'un arrêt d'au moins 24 heures, recensés en moyenne par nos collaborateurs sur la période de reporting, pour un million d'heures de travail.

(3) Nombre de jours d'incapacité temporaire pour 1 000 heures de travail, pour des accidents suivis d'un arrêt d'au moins 24 heures.

(4) Sans l'Espagne.

Le travail mené par la Direction Risques Opérationnels s'est concentré pendant l'exercice 2013/2014 sur :

- ◆ périmètre Center Parcs et Sunparks : audit sur les installations de bowling afin de réduire les accidents des salariés dans les zones de maintenance, et mise en place des actions préventives et correctives ;
- ◆ périmètre Pierre & Vacances : formation de tous les Directeurs de sites, de zones et responsables techniques sur les extincteurs, les défibrillateurs et sur l'évaluation du poste de travail.

Un travail sur le déploiement d'un nouvel outil d'analyse du risque a été mené par la Direction Risques Opérationnels, en charge de la prévention des risques, en collaboration avec la DRH et sera déployé en 2015.

Un autre chantier a également été initié avec la DRH sur la pénibilité en France : un diagnostic a été réalisé, en partenariat avec un cabinet externe afin d'identifier, sur les différents sites, les situations et les postes présentant des facteurs de pénibilité. La mise en œuvre du plan d'actions a été engagée et sera poursuivie sur l'exercice 2014/2015.

Le suivi des maladies professionnelles a été mis en place depuis septembre 2014 avec pour optique d'obtenir, dans un premier temps, une bonne visibilité de la situation en France, puis du Groupe dans un second temps.

Diversité et équité

Vers une politique de rémunération transparente et équitable

Dans le cadre de la réorganisation de la fonction RH, la fonction de Responsable Rémunération et Avantages Sociaux a été créée, afin d'optimiser la politique rémunération pour l'ensemble du Groupe. La rémunération et les avantages sociaux sont ainsi appréhendés comme de véritables leviers du *business* et participent à l'attractivité et au développement des carrières des collaborateurs.

Au cours de l'exercice 2013/2014, les charges de personnel du Groupe s'élèvent à 313 232 milliers d'euros, en augmentation de 2 573 milliers d'euros au cours de l'exercice 2013/2014. Ce montant inclut la reconnaissance d'un produit à recevoir de 4 799 milliers d'euros correspondant au Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE), contre 2 856 milliers d'euros sur l'exercice passé.

Diversité et égalité au travail

Le Groupe est attaché à la diversité et à l'égalité des chances.

Des méthodes de recrutement qui donnent leur chance à tous

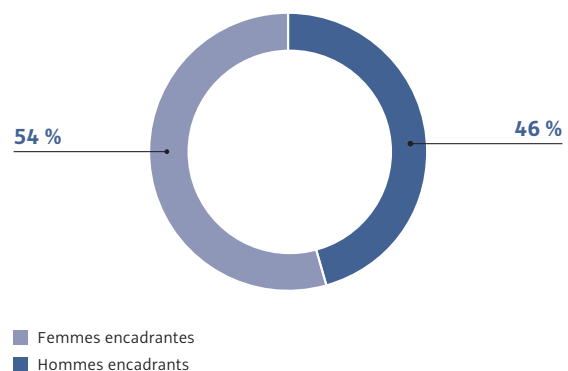
Afin de garantir la non-discrimination et la meilleure équité entre les candidats, la méthode de recrutement par simulation a été mise en place en collaboration avec Pôle Emploi pour recruter une très large majorité des futurs collaborateurs (métiers du ménage, de l'accueil et de la restauration) du Center Parcs de la Vienne. Cette méthode évalue l'habileté à tenir un poste de travail se basant sur des mises en situation concrètes plutôt que sur l'expérience professionnelle ou les diplômes.

Égalité professionnelle femmes/hommes

Un accord sur l'égalité professionnelle entre Femmes et Hommes a été signé en février 2013 pour l'ensemble des entités en France.

La proportion de femmes au sein des effectifs est restée stable ces dernières années, à 66 %.

Proportion des femmes dans l'encadrement présentes au 30/09/2014



La part des postes à temps partiel occupés par les femmes est de 79 %, stable par rapport à l'exercice précédent où elle s'élevait à 80 % (donnée 2012/2013 recalculée suivant le modèle de l'année 2013/2014).

Enfin, 52 % des femmes ont suivi au moins une formation pendant l'exercice 2013/2014, à parfaite égalité avec la part des effectifs masculins formés. Par ailleurs, les femmes représentent 66 % de l'ensemble des salariés formés (part proportionnelle à leur poids dans les effectifs du Groupe).

Intégration des travailleurs handicapés

De manière active depuis 2005, le Groupe s'est engagé à mener des actions concrètes en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés (TH) et de leur maintien dans l'emploi. Cette démarche sociale, manifestée initialement par des accords collectifs, s'est consolidée plus fortement encore en 2012 avec la mise en place en France d'un Accord Handicap Groupe triennal. La Mission Handicap a développé dès lors une politique volontaire et ambitieuse d'homogénéisation de ses pratiques. Couvrant les différents périmètres et marques en France, la Mission Handicap a pu déployer ses actions d'information, de sensibilisation mais également trouver les solutions répondant aux problématiques des différentes entités.

Le bilan de l'exercice 2013/2014 révèle une augmentation de 11 % par rapport à l'exercice précédent du nombre de TH présents sur le périmètre France. Les actions de maintien dans l'emploi (par ex. adaptations de l'environnement de travail, etc.) et les actions de recrutement permettent de maintenir au même niveau les résultats atteints les années précédentes malgré un contexte économique contraignant. En outre, le développement du partenariat avec un athlète handiskieur et la réussite de la pièce de théâtre « Un tout petit handicap » jouée sur un site Pierre & Vacances, traduisent le succès des actions de sensibilisation développées au cours de cet exercice. Les résultats obtenus l'ont été grâce à une grande implication des collaborateurs de différentes Directions, à un pilotage centralisé et à la totale adhésion de la Direction Générale du Groupe.

Handicap ⁽¹⁾	2012/2013	2013/2014
Proportion des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés	1 %	2 %
Nombre de TH présents au cours de l'année	164	183
Nombre de salariés reconnus travailleurs handicapés recrutés au cours de l'année	36	34
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des travailleurs handicapés	8 ⁽²⁾	11

(1) France uniquement.

(2) Le chiffre publié en 2012/2013 a été recalculé pour prendre en compte la nouvelle définition de l'indicateur.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Activité de développement immobilier

Enjeux de la construction

Ces dernières années, le Groupe a développé un réel savoir-faire dans la conception et la construction de projets d'aménagement ayant un impact réduit sur l'environnement (optimisation de l'artificialisation des sols, études préliminaires de prise en compte de la biodiversité, performance énergétique des bâtiments, choix de modes constructifs favorisant l'usage du bois, etc.). Cette expertise concerne toutes les étapes de la réalisation d'un projet : choix du site, étude de pré-développement, définition des plans de masse, conception architecturale, choix techniques, sélection des fournisseurs et entreprises pour la réalisation et la gestion du chantier.

Pour tous les projets du Groupe, des engagements concrets en matière de performance environnementale sont pris dans le cadre des accords avec les collectivités locales partenaires et font partie intégrante du cahier des charges. Ils sont déployés à travers des outils de pilotage, comme la charte « Chantier Vert », mise en place sur tous les nouveaux projets. Celle-ci garantit la limitation des pollutions des sols, de la ressource en eau, de la consommation d'eau et d'énergie, la limitation des nuisances et risques pour les ouvriers et les riverains (dont la nuisance sonore), une gestion optimisée des déchets...

En outre, l'obtention d'une certification HQE (Haute Qualité Environnementale) ou équivalent est un gage de qualité et constitue des atouts pour l'acceptabilité des projets en local et pour la recherche de financements.

Center Parcs du Domaine du Bois aux Daims

La conception et construction du Center Parcs Domaine du Bois aux Daims, dans la Vienne suit un plan d'actions environnementales précis et cadré non seulement par les exigences de la certification HQE mais également par les engagements pris dans le cadre de l'instruction du

dossier en matière de maintien de l'équilibre hydrographique du site, de préservation des milieux humides et des espèces protégées. Sur le volet environnemental, les axes de travail prioritaires concernent la performance énergétique des bâtiments, les énergies renouvelables, la gestion de l'eau, la préservation de la biodiversité, la démarche « Chantier Vert ».

Les principales mesures mises en œuvre sont les suivantes :

- ◆ l'atteinte d'un niveau de performance énergétique BBC-RT2005 des principaux ouvrages (cottages, espace séminaire, espace loisirs, ferme, bureaux du personnel) ; l'intégration des principes de conception bioclimatique dans la conception des bâtiments collectifs permettant par exemple de favoriser l'usage de la ventilation naturelle et de réduire les besoins de rafraîchissement mécaniques ; des mesures permettant de réduire les déperditions d'énergie de manière significative telles que le stockage des eaux de baignade des bassins extérieurs la nuit ;
- ◆ l'installation de 3 000 m² de panneaux photovoltaïques couvrant les ombrières du parking, pour un potentiel de production annuelle d'environ 420 MWh d'électricité. Par ailleurs, les besoins de chaleur des équipements centraux et des hébergements seront à terme couverts par du gaz issu d'une unité de méthanisation. Ce projet dont l'installation est prévue à proximité du site est porté par les collectivités locales et soutenu par le Groupe ;
- ◆ le maintien de l'équilibre hydrographique se fera notamment par la mise en place de noues et de fossés paysagers favorisant l'infiltration des eaux pluviales ; les consommations d'eau potable seront réduites *via* notamment le recours à des équipements hydro-économiques pour l'ensemble des cuisines et sanitaires mais également *via* l'usage d'un système d'osmose inverse au niveau de l'Aquamundo (réduction de 33 % des eaux nécessaires au renouvellement des eaux de baignade) ;

- ◆ la politique de gestion des déchets appliquée au projet dès le chantier : mise en place d'une charte « Chantier Vert » dont un des objectifs est le tri et la valorisation des déchets. Le taux de valorisation globale depuis le début des travaux a atteint 97,5 % pour les déchets non dangereux liés à la construction des bâtiments centraux, et 92,7 % pour les cottages ;
- ◆ la préservation des éco-systèmes, pris en compte dès les premières phases de développement : recensement des espèces protégées, adaptation du plan de masse en fonction des sensibilités écologiques du site, minimisation du défrichement et compensation, préservation d'une zone sanctuaire de 60 hectares au sud, renaturation du cours d'eau traversant le domaine, création de mares et diversification des habitats naturels, pose de nichoirs, conception d'un projet paysager favorable à la biodiversité, mise en place d'un plan de gestion forestier et écologique, etc. Ce travail approfondi a été mené avec l'aide d'un cabinet spécialisé en génie-écologique et en collaboration avec les associations locales de protection de la Nature (Vienne Nature et la LPO Vienne).

Cette démarche environnementale globale a été récompensée par la certification « NF Bâtiments Tertiaires – démarche HQE » – niveau « HQE Très bon » obtenue en mars dernier pour les phases programme et conception du Centre Village, des Cottages et de la Ferme des enfants.

Au-delà des actions concrètes visant à réduire l'empreinte écologique du site en phase de construction, le Domaine du Bois aux Daims offrira aux visiteurs une expérience inédite de séjour en immersion avec le monde animal, l'opportunité de découvrir la faune de la forêt et l'importance de la préserver.

Villages Nature

2014 a été une année charnière pour le projet Villages Nature, mené en partenariat avec Euro Disney. La signature des accords de financement de la première tranche de la phase 1 en mai (916 hébergements et la plupart des équipements récréatifs, parmi lesquels l'Aqualagon) a

permis de lancer les premiers appels d'offres (en novembre 2014 : 85 % environ des marchés de travaux étaient attribués) et de démarrer les travaux d'aménagement et de viabilisation du site. L'ouverture du site est prévue pour 2016.

Le travail en matière de développement durable suit la méthodologie *One Planet Living* avec un plan d'actions (défini autour de 10 cibles) validé par le cabinet Bioregional. Villages Nature a par ailleurs été un des premiers projets privés à être accrédité par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement dans le cadre du Partenariat Mondial pour le Tourisme Durable.

Le bilan du premier audit en vue de la certification HQE sur les phases programme et conception mené pendant l'été 2014 est très encourageant. Parmi les points forts de l'opération, l'implication de l'équipe de conception composée de nombreux spécialistes et la prise en compte des objectifs de développement durable dans le projet architectural ont été particulièrement soulignés. Celui-ci présente notamment les caractéristiques suivantes : intégration du projet à l'environnement et accès à la lumière du jour, optimisation des ressources en eau (recyclage des eaux des bassins, traitement d'une partie des eaux grises *via* les Jardins filtrants, récupération des eaux pluviales pour couvrir certains usages y compris sanitaires), l'utilisation du bois pour la structure, charpente et toiture ainsi que pour la résille. Par ailleurs, l'optimisation de la performance énergétique par des modélisations poussées réalisées en phase étude ont permis de caractériser finement les consommations énergétiques des bâtiments pour les optimiser.

Le recours aux énergies renouvelables a été privilégié : la géothermie couvre 100 % des besoins en chaleur du site (hors aléas) et des panneaux photovoltaïques seront installés sur la façade du bâtiment « Pavillon de l'Air ».

La démarche RSE du Groupe, en phase de construction, vise également à maximiser les retombées économiques sur le territoire par le recours aux entreprises et à de la main-d'œuvre locales pour les chantiers (voir chapitre « dynamisme économique local »).

Les certifications

Comme décrit précédemment, des projets d'envergure visent une performance environnementale et énergétique exemplaire en matière de construction. Mais des projets de plus petite taille n'en restent pas moins concernés, comme le montre le tableau suivant.

Projets livrés en 2013/2014	Marque	Nombre de logements	Certification obtenue ou en cours
Roquebrune	Pierre & Vacances	70	BBC
Trois Forêts (hameau N, O et P)	Center Parcs	59	HQE et HPE (BBC 2005)
Paris/Reuilly	ADAGIO/ACCESS	113	BBC
La Celle	Les Senioriales	47	THPE
Marseille St Loup	Les Senioriales	89	BBC
Pringy	Les Senioriales	68	BBC
Bracieux	Les Senioriales	48	aucune
Charleval	Les Senioriales	65	THPE
Mions	Les Senioriales	78	BBC
Izon	Les Senioriales	55	BBC

Périmètre : les opérations livrées en France dont la maîtrise d'ouvrage peut être interne comme externe.

93 % des logements livrés pendant la période 2013/2014 ont été certifiés ou sont en cours de certification BBC (Bâtiment Basse Consommation), THPE (Très Haute Performance Énergétique) ou HQE.

Activité d'exploitation

Enjeux du tourisme

Le Groupe poursuit constamment ses efforts pour diminuer l'impact sur l'environnement pendant la phase d'exploitation de ses sites. Assurer un suivi et une gestion optimisée des consommations d'énergie et d'eau et de la production de déchets, et mettre en place des mesures pour préserver la biodiversité constituent ses enjeux prioritaires.

De par son *business model*, le Groupe gère tout ou partie des hébergements des résidences ou domaines qu'il exploite, soit une totalité de 47 801 appartements et cottages au 30/09/2014 sur l'ensemble des marques. À la différence d'un parc immobilier dont chaque hébergement est détenu par des propriétaires individuels, sur les sites gérés par le Groupe, les consommations d'eau et d'énergie sont suivies de manière centralisée : au niveau de chaque site, par région et par marque. Cette vision à la fois détaillée et globale permet d'identifier, pour chaque périmètre, les leviers d'actions à mettre en oeuvre par les pilotes pour optimiser les consommations (travail de sensibilisation des équipes, déploiement d'outil de pilotage, proposition d'investissements à soumettre aux assemblées de copropriétaires...).

Management

Système de management interne BEST!

Pour piloter la performance environnementale des sites exploités par le Groupe, la Direction RSE a mis en place en 2010 le dispositif BEST! (*Be Environmentally and Socially Tremendous!*) basé sur le principe de « PDCA » (*Plan, Do, Control, Act*). Il s'agit d'une auto-évaluation réalisée annuellement par les Directeurs de site sur 16 enjeux prioritaires de l'activité touristique (gestion des consommations d'eau et d'énergie, tri et réduction des déchets, gestion différenciée des espaces verts, approvisionnement en produits respectueux de l'environnement, communication, etc). Pour chaque enjeu, la performance du site est évaluée sur une échelle de 0 à 5, ce qui permet une comparaison d'une année à l'autre et au sein d'un périmètre. Ce questionnaire d'évaluation permet également aux Directeurs de site et à leurs équipes de fixer leur plan d'action annuel. Best! sert par ailleurs d'outil de management environnemental dans le cadre de la certification ISO 14001 de Center Parcs : les réponses d'auto-évaluation et le suivi du plan d'actions sont ainsi contrôlés par le « coordinateur ISO » au sein du Groupe. Enfin, Best! fournit à la Direction RSE et à la Direction des Exploitations un état des lieux annuel des performances des sites pour piloter les enjeux par marques et un aperçu des bonnes pratiques mises en place sur les sites.

Bilan et objectifs de la campagne 2013/2014

La campagne BEST! 2013/2014 a enregistré un taux de réponse de 78 % (255 sites sur 325, toute marque confondue, y compris Maeva Multi), en baisse par rapport à la campagne précédente (95 %), due notamment à la réorganisation du management des sites Pierre & Vacances. Une réflexion sur la simplification du questionnaire a été entamée et sera poursuivie sur l'exercice 2014/2015.

On observe une amélioration de la note moyenne pour chacun des 16 enjeux à périmètre constant (soit 241 sites).

- ◆ **Pour Pierre & Vacances France (PV France) – 54 % des répondants :** les objectifs définis sur les 4 enjeux prioritaires de l'exercice (pilotage des énergies, de l'eau, tri et réduction des déchets et sensibilisation des clients) ont été atteints sur les deux premiers enjeux.
- ◆ **Pour Pierre & Vacances Espagne – 7 % des répondants :** les objectifs – identiques à ceux de PV France avec un niveau de

performance moins exigeant – ont été atteints pour tous les enjeux sauf pour la sensibilisation des clients.

- ◆ **Pour Adagio – 30 % des répondants :** les objectifs fixés pour les deux gammes d'Aparthotels Adagio et Access sur le pilotage d'eau et des énergies, le tri et réduction des déchets, la sensibilisation des collaborateurs et des clients ont été atteints.
- ◆ **Pour CP Europe – 9 % des répondants :** les objectifs fixés sur les enjeux de sensibilisation des clients, pilotage de déchets, d'équipements frigorifiques, des énergies et d'eau, ont été atteints pour les trois premiers.

Un lien entre la performance BEST! et la certification externe a pu être établi. Les notes moyennes obtenues par les sites Pierre & Vacances labellisés Clef Verte sont identiques ou meilleures sur 15 enjeux par rapport aux notes moyennes de tous les sites Pierre & Vacances. Celles des Aparthotels Adagio portant l'Ecolabel Européen étaient identiques voire meilleures sur 14 enjeux par rapport aux notes moyennes de tous les sites d'Adagio.

Informier et sensibiliser les équipes

5 newsletters sur les enjeux prioritaires de l'année (gestion des énergies, des déchets...) ont été adressées cette année aux Directeurs de sites pour les sensibiliser et les aider à progresser sur ces enjeux.

Par ailleurs, les collaborateurs ont accès à un espace dédié à BEST! sur l'Intranet du Groupe qui regroupe l'ensemble du questionnaire, des fiches support explicatives et des procédures.

Les éco-labels et les certifications environnementales

Le Groupe est engagé depuis 1999 dans la certification ISO 14001 des domaines Center Parcs et depuis 2010 dans la labellisation Clef Verte pour certaines résidences Maeva et Pierre & Vacances, et dans la labellisation Ecolabel Européen pour les Aparthotels Adagio. À ce jour, 23 % du parc touristique porte une certification environnementale ou un éco-label, soit 25 % à périmètre constant contre 24 % en 2012/2013.

Ces labels et certifications attestent des actions menées par les sites pour limiter leurs impacts sur l'environnement. L'accréditation par un tiers externe en fait des outils de communication clairs et crédibles à destination des clients. Même si certains labels manquent encore de notoriété auprès des clients (31 % des clients ADAGIO interrogés affirment connaître l'Ecolabel Européen), la démarche développement durable est un critère de choix pour 30 % d'entre eux et un signe de qualité pour 79 % (source : questionnaire de satisfaction clients, 2013/2014).

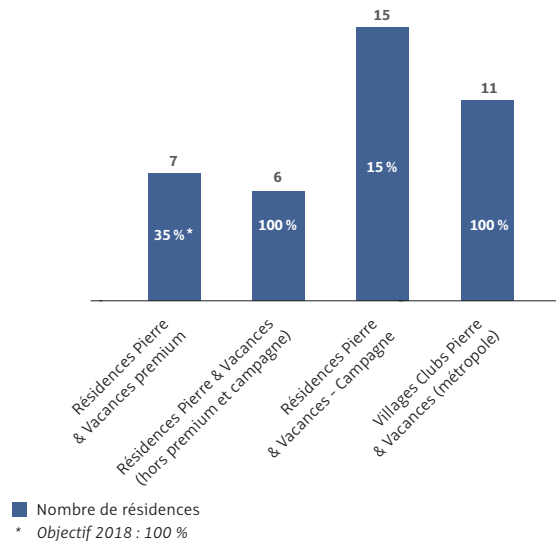
Ce sont également des moyens efficaces complémentaires pour impliquer les équipes dans une démarche de progrès sur la performance environnementale de leur site.

En 2013/2014, la démarche de labellisation et de certification a progressé sur chacune des marques :

◆ **Le label Clef Verte :**

Une stratégie de marque a été adoptée afin de donner une meilleure lisibilité au label : labellisation de l'ensemble des résidences Pierre & Vacances premium d'ici 2018, maintien du label sur 100 % des villages clubs Pierre & Vacances de métropole, maintien des résidences Pierre & Vacances déjà labellisées (dont 100 % des résidences « campagne »), maintien du label sur 100 % des domaines Center Parcs France. Trois sites sont par ailleurs sortis du label. En 2014, le label Clef Verte a été renouvelé par le jury Clef Verte pour 2015 portant à 46 le nombre de résidences Pierre & Vacances, Maeva et Center Parcs France labellisées.

Résidences labellisées Clef Verte en 2014



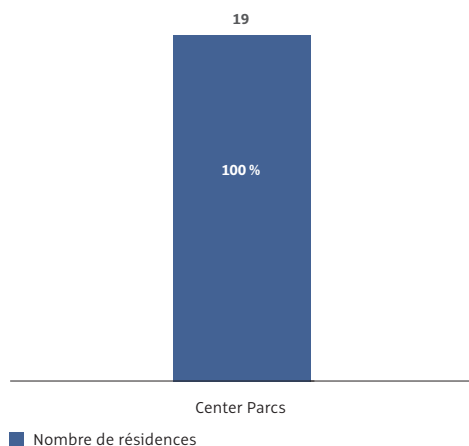
Ecolabel Européen :

17 sites de la marque Adagio sont certifiés Ecolabel Européen – Services d'hébergement touristique. Quatre nouveaux sites vont postuler au label, portant à 60 % les appartements Adagio France certifiés d'ici 2015.

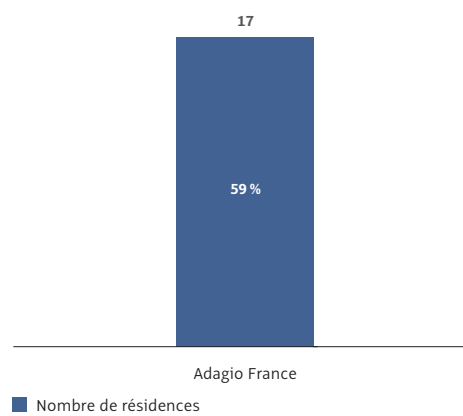
◆ Certification ISO 14001 :

19 Center Parcs, soit 100 % des sites sont certifiés. Cet exercice a été marqué par la certification du domaine de Bostalsee (Allemagne) suite à son ouverture en juillet 2013 et l'audit de renouvellement pour les 18 autres parcs. La certification ISO 14001 de l'ensemble des domaines a ainsi été reconduite et attribuée jusqu'à juillet 2017. Par ailleurs, les audits de surveillance d'un tiers des domaines sont réalisés chaque année.

Sites certifiés ISO 14001 en 2014



Sites certifiés Ecolabel Européen en 2014



En 2014, le site Trip Advisor a décerné la distinction « EcoPartners » à 11 sites et « EcoLeaders » à 23 sites (dont l'un Or et l'autre Platine).

Utilisation durable des ressources en eau et en énergie

Pilotage

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

Pour PV France et Adagio (233 sites)

Des travaux d'amélioration de l'outil ICARE (outil interne dédié au pilotage des consommations) ont été menés sur l'exercice 2013/2014. Une équipe dédiée au pilotage de cet outil a été formée. Elle réalise des rapprochements budgétaires, vérifie les données reportées avec celles des factures quand des écarts importants sont détectés, envoie mensuellement aux responsables régionaux de maintenance des alertes en cas de variations anormales, analyse les commentaires des sites expliquant les évolutions de consommation et organise des réunions de sensibilisation des services techniques.

Pour les plus importants contributeurs en matière de consommation d'électricité, un contrat a été passé avec EDF pour obtenir des relevés automatiques et des alertes en cas de dépassement des puissances souscrites.

Un pilotage fin de la consommation d'eau pour PV France

Afin d'avoir une vision fine du coût réel de l'eau à partir des volumes consommés, un travail approfondi de recensement de l'intégralité des compteurs d'eau généraux (avec ajouts de nombreux sous-compteurs) et de rattachement à leurs fournisseurs et tarifs a été réalisé. Il a abouti à la mise à jour de 72 % de la base tarifaire (contre 12 % en 2013), le restant des compteurs étant géré par les syndicats externes. L'outil ICARE permet à présent de générer automatiquement le coût réel de l'eau à partir des volumes consommés, ce qui renforce le niveau de contrôle effectué conjointement par l'équipe de maintenance et les contrôleurs de gestion.

Une étude sur la quote-part effective des consommations liées à l'exploitation gérée par le Groupe ainsi pu être réalisée.

Sur les 834 compteurs :

- ◆ 148 compteurs sont directement gérés par le Groupe (18 %) ;
- ◆ 548 compteurs sont gérés par des copropriétés internes au Groupe (type Sogire) (66 %) ;

- ◆ 138 compteurs sont gérés par des copropriétés externes (16 %).

Par ailleurs, toutes les procédures internes et des supports de sensibilisation sur la gestion des énergies ont été mises en ligne sur l'Intranet, à l'attention des équipes sur site.

Pour PV Espagne (25 sites)

Le suivi mensuel des consommations est réalisé par chaque site. Le Responsable de la Direction Maintenance Espagne consolide les volumes de chacun des sites dans un fichier Excel, calcule des ratios à la semaine d'occupation et réalise des comparaisons avec les données de l'exercice précédent pour contrôle. Par ailleurs, le pilotage a été accompagné d'actions de sensibilisation des équipes opérationnelles sur l'optimisation de l'utilisation de la climatisation, et des choix techniques favorisant la diminution des consommations d'énergie (films solaires, ampoules LED...) ont été faits.

Pour CP Europe (23 sites)

Le suivi se fait via un fichier Excel qui combine les budgets avec un calcul des données N en fonction de l'occupation et de la météo par

rapport à l'année N-1. Pour certains compteurs, l'outil de télé-relève, Eview, permet d'obtenir les données des relevés automatiques.

Synthèse des consommations d'eau et d'énergie

Grâce aux travaux effectués cette année pour affiner le pilotage des consommations d'eau et d'énergie sur le périmètre PV Europe, le Groupe est désormais en mesure de séparer les consommations d'eau et d'énergie dont il est responsable de celles qu'il ne peut pas influencer (c'est-à-dire à la charge des copropriétaires sans contrat de gestion avec le Groupe). Apparaît donc à partir de cet exercice 2013/2014 la notion de « volume géré par le Groupe », calculé en fonction des quote-parts détenues par le Groupe pour chaque site. Pour cette période de transition, afin de faciliter la comparabilité avec les exercices précédents, sont communiqués le volume global (figure 1) et celui géré uniquement par le Groupe (figure 2).

Pour la totalité du périmètre, les volumes d'eau et d'énergies consommés résultent des relevés mensuels des indices de compteurs ou de l'enregistrement du volume livré.

Figure 1

Volume total d'eau et d'énergie consommées par les sites	CP Europe			PV Europe			Groupe ⁽¹⁾	Groupe ⁽²⁾	Groupe ⁽³⁾
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Nombre de sites inclus dans le périmètre :	21	23	23	218	263	258	239	286	281
TOTAL EAU (M³)	3 067 646	3 117 446	3 076 464	3 468 467	3 203 854 ⁽⁵⁾	3 216 787	6 536 113	6 321 300	6 293 252
Volume d'eau (m ³)/semaine occupée ⁽⁴⁾	6,55	6,22	5,85	5,03	3,87	3,85	5,50	4,75	4,62
TOTAL ÉNERGIES (MWH)	634 592	670 326	586 342	228 509	257 316	249 587	863 101	927 642	835 929
Volume d'énergie (kWh)/semaine occupée ⁽⁴⁾	1 354	1 337	1 115	332	311	299	726	698	614

Figure 2

	CP Europe	PV Europe	Groupe ⁽³⁾
Volume total d'eau et d'énergie consommées par les sites, géré par le Groupe	2013/2014	2013/2014	2013/2014
Nombre de sites inclus dans le périmètre :	23	258	281
TOTAL EAU (M³)	3 076 464	2 673 581	5 750 045
Volume d'eau (m ³)/semaine occupée ⁽⁴⁾	5,85	3,20	4,22
TOTAL ÉNERGIES (MWH)	586 342	211 146	797 488
Volume d'énergie (kWh)/semaine occupée ⁽⁴⁾	1 115	253	586

(1) En 2011/2012 ont été exclus : le Center Parcs Nordseeküste, les sites Adagio Access et certains Adagio, soit 3 % de la capacité totale d'hébergement du Groupe.

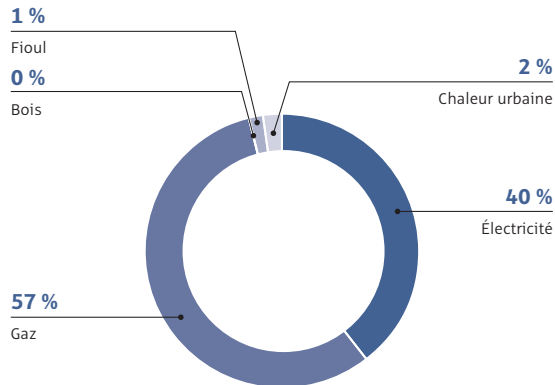
(2) En 2012/2013 ont été exclus certains sites Adagio, notamment hors France, soit 2,2 % de la capacité totale d'hébergement du Groupe (contre moins d'1 % donnée publiée en 2012/2013 mais corrigée).

(3) En 2013/2014 ont été exclus toujours certains sites Adagio, notamment hors France, soit 1,2 % de la capacité totale d'hébergement du Groupe en nombre de lits.

(4) Semaine d'occupation : un séjour d'une semaine quel que soit le nombre de personnes et la typologie d'appartement ou de cottage.

(5) Donnée corrigée par rapport à la publication 2012/2013.

Répartition du volume d'énergie géré par le Groupe par type d'énergie (2013/2014)



Les données consolidées montrent que, si la capacité totale d'hébergement du Groupe diminue (tant en nombre de sites exploités qu'en nombre de lits), les consommations d'énergie et d'eau ne diminuent pas dans les mêmes proportions. Cela s'explique par le fait que la charge des équipements communs, tels que l'éclairage des parties communes, l'arrosage des espaces verts ou la gestion des piscines, incombe toujours au Groupe bien que le nombre d'appartements en gestion diminue.

Le ratio des volumes d'eau et d'énergie est calculé à la semaine d'occupation pour le périmètre CP Europe (Figures 1 & 2) dans le seul but de consolidation des données Groupe. Toutefois, le ratio utilisé pour le pilotage sur ce périmètre est le volume d'eau ou d'énergie par nuitée. Sur l'exercice 2013/2014, on observe une baisse de 17 % du volume d'énergie consommée par nuitée (soit 36,82 kWh par nuitée en 2013/2014 contre 44,24 kWh par nuitée en 2012/2013), liée en partie aux températures douces de l'hiver et de 6 % du volume d'eau consommée par nuitée (soit 193 l par nuitée en 2013/2014 contre 206 l par nuitée en 2012/2013).

Une étude sur le Center Parcs Domaine des Trois Forêts en Moselle a permis de mettre en valeur l'optimisation de la gestion de l'eau sur le domaine. Les consommations d'eau sur ce parc sont de 90 litres en moyenne par nuitée⁽⁷⁾, inférieures à celles des Français à leur domicile (137 litres par personne par jour⁽⁸⁾). Elles s'élèvent à 180 litres en moyenne par nuitée⁽⁹⁾ en incluant les consommations liées à l'ensemble des installations du domaine (restaurant, arrosage, espaces aquatiques, sauna,...). Les consommations d'eau de l'ensemble des bassins des installations aquatiques sont de 50 litres par jour et par baigneur sur ce même parc⁽⁹⁾, également en dessous de la moyenne des piscines municipales de 100 litres (source : EDF - Guide ANDES, juin 2012) à 200 litres (source : Conseil Général de Gironde). Ces bonnes performances résultent d'une gestion optimisée des consommations

d'eau et du recours à des installations permettant le recyclage des eaux (selon la méthode d'osmose inverse).

Prise en compte des contraintes locales

Un travail sur l'identification des risques liés à l'eau a été réalisé en juin 2014 à l'aide de l'outil Aqueduct de l'Institut des Ressources Mondiales (WRI). Une cartographie permettant de localiser les zones d'exploitation par rapport aux risques physiques en termes de quantité a été établie. Elle a permis d'identifier les sites situés dans les zones les plus vulnérables (le niveau de vulnérabilité est mesuré sur une échelle de 1 à 5). Un site est situé dans une zone de vulnérabilité de niveau 5 et 17 sites (situés en Espagne, Belgique, Martinique et France métropolitaine) sont dans une zone de niveau 4. Par ailleurs, si l'on considère uniquement le stress hydrique, 14 sites (dont 10 en Espagne) sont situés dans les zones de niveau 5. Un inventaire des équipements hydro-économiques des sites a été lancé dans un premier temps en vue d'un plan d'actions spécifique pour les sites situés dans les zones les plus sensibles.

Recours aux énergies renouvelables

Le Groupe favorise, lors de la construction de ses nouveaux sites, l'utilisation d'énergies renouvelables. Au Center Parcs Domaine des Trois Forêts en Moselle, une chaufferie mixte bois-gaz couvre plus de 80 % des besoins de chaleur des équipements collectifs. A Avoriaz, lors de l'extension réalisée en 2012, le Groupe a soutenu l'introduction du bois dans le mix énergétique de la station avec le choix d'une chaufferie mixte bois-électricité pour le chauffage de l'ensemble des nouvelles constructions et l'Aquariaz.

Quant au Center Parcs Domaine du Bois aux Daims dans la Vienne, un projet d'unité de méthanisation porté par les collectivités et soutenu par le Groupe est en cours de développement. L'approvisionnement en biogaz permettrait de couvrir 100 % des besoins de chaleur du domaine.

Gestion des déchets

Les déchets sont générés par l'activité des équipes d'exploitation des sites et par les clients. Afin de permettre leur valorisation, des efforts sont engagés pour mettre en place des équipements permettant aux clients de trier leurs déchets lors de leur séjour : 97 % des sites répondant à cette question (source BEST! – soit 227 sites sur 234) déclarent encourager leurs clients à participer à la collecte sélective par la mise à disposition de conteneurs appropriés et des actions de communication.

Le suivi et le pilotage des volumes de déchets sont réalisés uniquement pour le périmètre Center Parcs Europe (représentant 48 % du CA Tourisme Groupe) qui travaille avec des prestataires privés pour l'enlèvement et le traitement de leurs déchets d'exploitation.

Production de déchets	2012/2013	2013/2014
Nombre des sites inclus dans le périmètre	23	23
Volume total de déchets produits (tonnes)	14 410	15 597
Ratio volume de déchets produits par nuitée (kg/nuitée)	0,95	0,98
Volume total de déchets triés (verre, papier, déchets verts,...)	4 222	4 448
Taux de tri	29,30 %	28,50 %

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

(7) Données issues de consommations totales sur un échantillon représentatif de cottages, depuis l'ouverture en 2010.

(8) Enquête C.I.E eau 2006 – source - l'eau du robinet dans notre quotidien – Eau France/Service public d'information sur l'eau.

(9) Données sur l'exercice 2013/2014.

L'augmentation du volume total des déchets est proportionnelle à celle du nombre de nuitées sur l'exercice 2013/2014, le ratio de déchets produits par nuitée restant stable. En revanche, le taux de tri moyen diminue sur l'exercice. Cette baisse est principalement le fait de deux sites allemands qui feront l'objet d'un plan d'action spécifique en 2014/2015. On constate par ailleurs qu'un tiers des sites - répartis sur l'ensemble des pays - affiche un taux de tri dépassant 30 %.

Pour les sites Pierre & Vacances et Adagio, l'enlèvement des déchets non dangereux est assuré par les services des collectivités qui ne réalisent pas de pesée au moment du vidage des bacs. Quant aux déchets spécifiques, les sites les apportent à des points de collecte ou font appel à des éco-organismes dédiés. Ainsi, en France, le contrat cadre signé en juillet 2013 avec Eco-systèmes a permis sur l'exercice 2013/2014 de collecter 29,5 tonnes (sites et siège) de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), contre 2 tonnes lors de l'exercice précédent (uniquement sur le dernier trimestre). Par ailleurs, la collecte de déchets d'éléments d'ameublement (DEA) effectuée par Valdelia a permis de collecter 18,5 tonnes de meubles usagés (sites et siège). Un contrat cadre Groupe sera établi en 2015 pour permettre plus aisément à chaque résidence de faire appel aux services de cet éco-organisme. Par ailleurs, la collecte de piles est proposée aux clients à la réception de 85 % des sites du Groupe (source BEST! 2013/2014). Enfin, le volume de cartouches et toners d'imprimantes collectés au siège sur l'exercice 2013/2014 s'élève à 1 067 kg (contre 781 kg en 2012/2013).

Changement climatique

D'après l'évaluation des émissions de gaz à effet de serre générées par les activités Tourisme réalisée en 2008 selon la méthodologie du Bilan Carbone®, le transport (clients et collaborateurs) constitue le poste d'émissions le plus important, les achats (dont 90 % dus à l'alimentation) et les consommations d'énergie d'origine fossile arrivant respectivement en deuxième et troisième position. Le transport des clients représente près des trois-quarts des émissions de l'entreprise ; cependant le concept du Groupe reposant sur le tourisme de proximité,

l'ensemble des sites est situé à proximité des grandes villes en Europe (2 à 3 heures). L'action du Groupe porte donc essentiellement sur les déplacements au moment du séjour (excursions, navettes vers la plage, etc.). En 2013/2014, 36 % des sites (source BEST! - 93 sites) ont attesté proposer le co-voiturage à leurs clients pour les excursions et 26 % (67 sites) proposer un service de location de vélos.

Concernant les déplacements des collaborateurs, le Groupe s'est doté d'une politique de déplacements professionnels, pilotée par la Direction des Services Généraux. Pour l'exercice 2013/2014, les émissions de CO₂ liées aux déplacements en train ont augmenté de 23 % et celles liées aux déplacements en avion de 7 %, en raison de nouveaux projets en France et à l'étranger. Les émissions liées à la location de véhicules ont quant à elles baissé de 12 % (périmètre Groupe hors PV Espagne, CP Europe et Les Senioriales).

Pour réduire l'impact de l'alimentation, les efforts portent sur l'offre de produits locaux et issus de l'agriculture biologique proposée à la carte ou au petit-déjeuner, et sur leur valorisation auprès des clients. Selon la campagne BEST! 2013/2014, respectivement 40 % et 53 % (sur 132 sites concernés par la restauration ayant répondu) déclarent proposer ce type de produits.

Enfin, le pilotage de la consommation des énergies d'origine fossile est directement lié à l'effort du Groupe de diminuer ses émissions de CO₂. Comme décrit dans la partie « Utilisation durable des ressources en eau et en énergie », les pilotes dédiés soutiennent les équipes sur les sites dans leur management des énergies : pilotage des indicateurs clés, étude de faisabilité des projets ayant pour but d'améliorer l'efficacité énergétique, etc.

Par ailleurs, le Groupe a eu une démarche volontaire d'approvisionnement auprès de fournisseurs garantissant une électricité issue à 100 % de sources renouvelables pour les Pays-Bas et la Belgique et à hauteur de 40 % pour l'Allemagne.

Les appartements Adagio portant l'Ecolabel Européen compensent quant à eux 50 % de leurs consommations par l'achat de Certificats Verts.

Volume des émissions de CO ₂ e liées à la consommation des énergies du Groupe	CP Europe			PV Europe			Groupe		
	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Nombre de sites inclus dans le périmètre	21	23	23	218	263	258	239	286	281
Émissions de GES (en tonnes CO ₂ e)	149 298	157 744	143 318	25 940	33 954	34 281	175 238	191 698	177 600

Périmètre identique à celui des consommations des énergies.

Le volume total d'énergie du Groupe ayant diminué sur l'exercice 2013/2014 par rapport à l'exercice précédent, le volume des émissions de gaz à effet de serre a également baissé.

Gestion de la biodiversité

Le capital naturel des sites est un atout majeur pour le Groupe car il contribue à leur attractivité. 81 % des sites ont des espaces verts - de toutes superficies (soit 183 sites sur 225 des répondants à BEST! 2013/2014). Les enjeux prioritaires en matière de biodiversité sont de s'adapter au contexte écologique et réglementaire évolutif des sites (présence d'espèces protégées, corridors écologiques, etc.) et de concilier l'activité touristique avec la préservation de la faune et de la flore présentes. Un travail approfondi de minimisation de l'impact (selon la démarche « éviter, réduire, compenser ») est également mené lors du développement de nouveaux projets.

Pour les sites en exploitation, une démarche de gestion différenciée des espaces verts et de nature a été initiée en 2008 pour favoriser la mise en place de bonnes pratiques : utilisation raisonnée des produits phytosanitaires, arrosage adapté aux conditions climatiques, fauches et tontes tardives, plantation d'une palette végétale diversifiée, bois mort laissé sur place, etc. 93 % des sites (source BEST! - 94 sites concernés par cet enjeu) affirment que leur équipe en charge des espaces verts (interne ou externe) utilise des méthodes alternatives aux produits chimiques pour lutter contre les herbes indésirables et les insectes (aucune utilisation de désherbant chimique hors voirie).

Afin d'établir un retour d'expérience sur la définition et la mise en place de leur plan de gestion différenciée (freins, bonnes pratiques...), 5 sites représentatifs du Groupe ont été consultés durant l'exercice. La gestion différenciée est perçue comme ayant un impact positif sur l'aspect général des espaces verts et sur la biodiversité. Il apparaît par ailleurs que les prestataires externes connaissent et sont plutôt

moteurs dans la mise en place d'une telle démarche et que l'effort de communication auprès des clients (par des panneaux explicatifs par exemple) est un élément clé pour garantir la meilleure acceptation de ce type de démarche.

Développer la culture RSE en interne

La sensibilisation aux enjeux RSE du Groupe a touché plusieurs types de collaborateurs en 2013/2014 : un support de sensibilisation a été diffusé auprès des sites labellisés Clef Verte concernés par l'audit de renouvellement. Il sera adressé à l'ensemble des sites labellisés Clef Verte sur l'exercice 2014/2015. Les équipes des sites Adagio portant l'Ecolabel Européen ont également reçu un support expliquant les enjeux RSE de la marque, et le fonctionnement de la certification. Par ailleurs, les enjeux du Groupe en matière de RSE et les animations Eco'lidays ont été présentés aux responsables animation et club enfants des 6 villages clubs les plus grands.

Pour les équipes opérationnelles du siège, une présentation de la démarche RSE du Groupe est également intégrée dans les modules de formation des nouveaux collaborateurs du call center et dans le séminaire d'intégration IOP (International Orientation Program).

Enfin, la Semaine du développement durable a été comme chaque année l'occasion de s'adresser aux collaborateurs. Une adaptation des animations proposées à Center Parcs et chez Pierre & Vacances villages club a été organisée à destination des enfants des collaborateurs du siège.

Un bail vert a par ailleurs été signé pour le siège social avec ICADE en 2009. Un comité de pilotage tripartite composé d'Eurogem (gestionnaire), d'ICADE (bailleur) et du Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs pilote les consommations d'eau, d'énergie et des déchets. Une baisse des volumes d'eau et d'énergie consommés ont été enregistrés sur l'exercice 2013/2014.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Dialogue avec les parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes est essentiel à la démarche RSE du Groupe. Les relations avec les collaborateurs sont traitées dans la partie « Sociale », avec les clients dans la partie « Satisfaction clients » et avec les fournisseurs, dans la partie « Achats responsables » ci-contre.

Dialoguer avec les collectivités et la population locales

Pour tout nouveau projet de développement, le Groupe respecte l'ensemble des procédures administratives du pays ou de la région d'implantation. En France, les dossiers réglementaires auxquels chaque projet est soumis en fonction de la nature de ses impacts (permis de construire, étude d'impact, loi sur l'eau, espèces protégées, etc.) sont instruits par les experts compétents des services de l'Etat et font également l'objet d'un processus de concertation avec la population locale et les associations les plus représentatives. L'ensemble des remarques et réserves soulevées lors de l'instruction des dossiers peut ainsi être pris en compte et se traduire par des optimisations concrètes au niveau des projets. Le dialogue avec les acteurs locaux se poursuit également lors des réunions publiques et dans le cadre des groupes de travail mis en place pour optimiser les retombées économiques locales des projets (notamment sur les sujets de l'emploi et de la valorisation des filières courtes pour l'exploitation et la construction). Dans d'autres contextes législatifs, en Allemagne par exemple, les projets peuvent faire l'objet d'un référendum comme cela a été le cas pour le Center Parcs en projet à Allgäu.

Dans le cadre de son engagement en matière de RSE, le Groupe cherche à aller au-delà de ses obligations légales, notamment en matière de concertation. Ainsi, pour les deux nouveaux projets de Center Parcs «Mid-Size» dans le Jura et en Saône-et-Loire, le Groupe a sollicité la Commission Nationale du Débat Public de façon à soumettre ces projets à l'avis de l'ensemble de ses parties prenantes avant tout lancement de procédures administratives.

Une communication spécifique avec les propriétaires

Des supports de communication sont spécifiquement dédiés aux propriétaires : un site internet, comprenant une rubrique « réservations / droits de séjour », et le magazine « Chez Vous » (concernant l'Immobilier). Dans le cadre des campagnes de renouvellement des baux, des réunions de travail avec les associations de propriétaires sont l'occasion d'échanger avec ces derniers.

Valoriser la performance RSE auprès des investisseurs

Pour la 5^{ème} année consécutive le Groupe Pierre & Vacances - Center Parcs fait partie de l'Indice Gaïa 2014, composé des 70 entreprises jugées les plus transparentes et les plus avancées en matière de RSE, à partir de l'analyse d'un panel de 230 ETI cotées françaises.

Par ailleurs, le Groupe a été évalué par l'agence de notation VIGEO, pour la deuxième année consécutive, permettant aux investisseurs d'accéder à une analyse externe et détaillée de la performance RSE du Groupe. Cela lui a permis d'être sélectionné pour intégrer, à partir de novembre 2014, le registre d'investissement Ethibel EXCELLENCE, sa performance en matière RSE ayant été jugée meilleure que la moyenne de son secteur (note C).

Enfin, tous les ans, une délégation du Pierre & Vacances - Center Parcs se rend au Forum Oddo Midcap pour répondre aux questions des analystes financiers sur les sujets RSE, afin de développer un actionariat fidèle, sensibilisé au sujet.

Impliquer les associations locales

Des associations environnementales locales sont impliquées dans les actions de préservations de la biodiversité, en amont du projet et pendant la phase d'exploitation. Par exemple, un protocole a été signé avec les associations Vienne Nature et la LPO (Ligue pour la Protection des Oiseaux) Vienne pour un observatoire des oiseaux sur le site du Center Parcs dans la Vienne. Ce travail d'étude et de concertation permet de veiller à la bonne prise en compte des enjeux écologiques tout au long des projets.

Agir au sein de groupes de travail sectoriels

Depuis deux ans, la Direction RSE a participé au groupe de travail sur l'affichage environnemental des hébergements touristiques, piloté par la plateforme ADEME/AFNOR. Ce travail commun avec les autres acteurs du secteur vise à produire un référentiel national d'affichage environnemental.

Acteur du dynamisme économique local

Participer au dynamisme local est un élément fondamental de la démarche RSE du Groupe. La construction d'un site et son exploitation sont en effet générateurs de richesses, sur le long terme (voir l'étude menée par le cabinet Utopies sur le Center Parcs Domaine des Trois Forêts en Moselle sur le site du Groupe).

Pendant la phase de construction de grands projets, des mesures spécifiques sont mises en place pour impliquer le tissu économique local. Concrètement, sur le projet majeur du futur Center Parcs du Domaine du Bois aux Daims dans la Vienne, des mesures d'accompagnement des entreprises locales ont été mises en place avec les organismes locaux compétents. Dès 2011, soit trois ans avant la construction du site, des présentations du projet ont été organisées avec la CCI de Poitou-Charentes afin de permettre aux PME et TPE locales de mieux comprendre le projet, son phasage et les besoins à venir, et de s'organiser pour pouvoir répondre aux appels d'offres.

Pendant la phase de construction, les achats réalisés au niveau local font l'objet d'un suivi spécifique. Sur l'année écoulée, 66,5 % des dépenses réalisées par le Département Achats pour tous les projets de construction du Groupe situés en France – hors Les Senioriales – ont été effectuées auprès d'entreprises locales. Une entreprise est définie comme « locale » si elle se situe dans le même département que le projet dont elle dépend ou si la distance entre les deux villes-préfectures des départements où se situent le projet immobilier et l'entreprise est inférieure ou égale à 100 km.

Plus spécifiquement, pour le futur Center Parcs dans la Vienne, 71 % des achats de travaux ont été attribués depuis le début de la construction à des entreprises de la région Poitou-Charentes (intégrant les départements de la Vienne, la Charente Maritime, la Charente et les Deux-Sèvres).

Sur la marque Les Senioriales, 67 % des entreprises impliquées dans la construction des 7 résidences livrées sur 2013/2014 sont des entreprises locales (indicateur de suivi sur cette marque).

En phase d'exploitation, les emplois créés (voir partie sociale), les achats réalisés localement et les dépenses générées par les clients en dehors du site participent à la création de richesse locale. Des actions spécifiques visant à valoriser les atouts et points d'intérêts touristiques de chaque territoire sont développées : présence de relais d'information touristique à destination des visiteurs dans les Center Parcs, boutique de produits régionaux, etc.

Une politique d'achats responsables

Objectifs et organisation

Les achats réalisés par Pierre & Vacances - Center Parcs s'élèvent à environ 650 millions d'euros par an (hors Les Senioriales). À travers des contrats cadres groupe auprès de fournisseurs référencés, la Direction des Achats en gère environ 75 % et ce chiffre est en constante progression. Le solde est acheté directement par les sites auprès de

fournisseurs référencés localement. Par ailleurs, 99 % des achats sont effectués auprès de fournisseurs européens, dont 72 % situés en France.

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

- ◆ favoriser le dialogue avec les fournisseurs autour de la démarche RSE du Groupe et stimuler leur adhésion à cette démarche ;
- ◆ prendre en compte les caractéristiques environnementales et sociales des fournisseurs majeurs du Groupe, dont les prestataires de services, pour les développer et les améliorer ;
- ◆ détecter et maîtriser les risques liés aux fournisseurs ou aux produits achetés ;
- ◆ identifier les opportunités de marché en termes d'innovation.

Cette démarche, qui s'applique en priorité auprès des fournisseurs gérés au niveau du Groupe, s'étend progressivement à l'ensemble du panel.

Elle s'appuie sur les documents suivants : Charte de Relations Inter-Entreprises, Règles de conduite avec les fournisseurs/prestataires, Charte éthique des achats, Clause article III.3 des Dispositions générales de la Convention de référencement, Lettre d'engagement des prestataires,...

Prendre en compte les aspects environnementaux, sociaux et sociétaux dans la relation avec les fournisseurs

Sur l'exercice 2013/2014, la méthode et l'outil d'évaluation des fournisseurs ont été simplifiés et adaptés pour les rendre plus opérationnels.

Le questionnaire envoyé en amont aux fournisseurs lors des consultations a été revu pour en faire, au delà d'un outil d'évaluation, un véritable outil de dialogue. Il vise à identifier les fournisseurs qui ont développé une démarche RSE et détecter leur potentiel pour devenir un partenaire dans la démarche RSE du Groupe. 2014 a été une période de transition, avec le questionnaire déployé sur une partie des achats réalisés par les équipes France. Il sera totalement mis en place sur l'exercice 2014/2015 pour tous les achats effectués dans tous les pays.

Par ailleurs, lors de chaque appel d'offres, une évaluation du degré de « sensibilité » du produit ou service en matière de RSE est effectuée par les Directions Achats et RSE en fonction de son impact sur l'environnement (utilisation des ressources naturelles, production de déchets, etc.) et sur la santé et de critères tels que la proximité, la visibilité clients, le respect des réglementations environnementale et sociale, la conformité avec les référentiels de labellisation, etc.

Si le produit s'avère avoir un fort enjeu RSE, des spécifications cibles sont intégrées au cahier des charges afin d'être prises en compte dans la notation et le tableau comparatif des offres.

Acheter des produits et services à valeur ajoutée sociale ou environnementale

Un travail de fiabilisation du critère « produits verts » figurant dans les catalogues internes a été mené : les preuves d'éco-certification des produits identifiés comme « verts » selon les critères définis par le Groupe ont été collectées auprès de chaque fournisseur (labels ou certifications reconnus, composition en matière recyclée à plus de 80 % et performance environnementale de certains équipements comme A+ et A++ pour les produits électroménagers, etc.) Les premières

données chiffrées ont ainsi pu être consolidées. Elles serviront de données de référence pour les exercices à venir.

Sur l'exercice 2013/2014, 125 références ont été enregistrées dans les catalogues internes et le montant des achats de produits « verts » s'est élevé 1,35 million d'euros. Les familles d'achats les plus concernées sont les produits d'accueil, les produits de nettoyage et le matériel de bureau. Sur le prochain exercice, une communication sera mise en place à destination des utilisateurs internes, avec la diffusion d'un catalogue spécifique facilitant l'identification de produits « verts » et expliquant le contenu des labels, et avec la présentation du filtre « verts » dans le système d'achats Groupe.

Audit des fournisseurs situés dans des pays « à risques »

L'approvisionnement direct auprès de fournisseurs situés dans les pays jugés « à risque » – selon *The Business Social Compliance Initiative* – concerne moins de 1 % des achats du Groupe sur l'exercice 2013/2014. Pour ces achats, le Groupe applique le principe de précaution et s'assure que les fournisseurs avec lesquels il travaille sont audités par une tierce partie en s'appuyant sur le référentiel SA 8000 et sur un questionnaire environnemental développé par le Groupe. L'objet de ces audits est de vérifier, entre autres, si le fournisseur respecte les principales stipulations en matière de droit du travail (interdiction du travail des enfants et du travail forcé, respect de la liberté d'association, rémunération et conditions de travail, etc.). Lors de l'exercice 2013/2014, l'ensemble des dépenses réalisées dans les pays à risque a été effectué par le Groupe auprès de fournisseurs audités à l'exception de l'un d'entre eux qui avait été en mesure de fournir une certification sur la base d'un référentiel de la BSCI.

Une progression des achats auprès du secteur protégé et adapté

Le montant des dépenses auprès des fournisseurs issus du secteur protégé et adapté a atteint 253 585 euros HT en 2013/2014, un chiffre en augmentation de 14 % par rapport à l'exercice précédent. Ces dépenses sont réalisées majoritairement par les domaines Center Parcs, notamment pour du détachement de personnel et de la prestation de service (entretien des espaces verts, du parc de vélos, de la ferme pédagogique, etc.).

Relations avec les fournisseurs

Afin d'améliorer les relations avec ses fournisseurs, le Groupe s'est engagé, à travers la signature de la Charte des Achats responsables en juin 2012, à mettre en place de bonnes pratiques 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. Certains fournisseurs, particulièrement les PME, ont déjà fait objet de mesures particulières de soutien pour éviter une défaillance.

Veiller à la satisfaction des clients et des propriétaires

La satisfaction clients, moteur de la démarche qualité du Groupe

La satisfaction des clients est au cœur des enjeux du Groupe et constitue la pierre angulaire de sa démarche qualité. Elle se mesure grâce à l'analyse des enquêtes menées auprès des clients, à une veille

des sites d'avis et des réseaux sociaux, à une collaboration étroite avec le service relation client et enfin à un dialogue constant avec les équipes des sites.

A l'écoute des clients à travers des enquêtes de satisfaction quotidiennes

Les deux marques Center Parcs et Pierre & Vacances disposent d'un outil unique de pilotage et une partie des questions de l'enquête de satisfaction est commune. Adagio utilise un outil commun avec le groupe Accor. Sur l'exercice 2013/2014, 124 000 questionnaires ont été recueillis pour Pierre & Vacances, 274 774 pour Center Parcs et 35 693 pour Adagio, représentant respectivement un taux de retour de 40 %, 44 % et 17 %.

Piloter la démarche de qualité à travers des indicateurs clairs et consolidés

Deux indicateurs majeurs sont consolidés sur chacune des marques Pierre & Vacances et Center Parcs afin de mesurer et de comparer la satisfaction des clients : le NPS (Net Promoteur Score) et la satisfaction globale. Le NPS correspond à la différence entre le nombre de « promoteurs » et le nombre de « détracteurs » lors de la question « recommanderiez-vous ce site à vos amis et famille ». Sur l'exercice 2013/2014, le NPS est positif pour Pierre & Vacances et Center Parcs. Il a progressé de plus de 4 points sur Pierre & Vacances en particulier sur le sujet du professionnalisme des équipes (90 % de satisfaction), et baissé d'à peine un 1 point pour Center Parcs. Le taux de satisfaction globale pour Pierre & Vacances et Center Parcs et Sunparks est de 84 %, et de 87 % pour Adagio. Ces résultats sont confirmés par une intention de retour élevée : plus de 89 % pour Pierre & Vacances, et 91 % pour Center Parcs et Sunparks.

L'enjeu sur l'exercice 2013/2014 a été d'impliquer l'ensemble des équipes (siège et sites) dans la satisfaction client et d'inciter les clients à s'exprimer sur les sites d'avis en ligne (ex. Tripadvisor, Zoover, Holiday Check...). Des baromètres de satisfaction hebdomadaires sont envoyés à chaque site et des bilans mensuels puis annuels sont partagés avec les équipes. Ils constituent des outils pertinents pour mettre en place les actions correctives au niveau de chaque site et définir les chantiers à mener au niveau de chaque marque.

Depuis juin 2014, les clients peuvent, dans le cadre du questionnaire de satisfaction, déposer un avis sur Trip Advisor, publié sans aucune censure (hormis les règles de modération habituelles).

En 2014, 49 établissements ont par ailleurs obtenu un Certificat d'Excellence Tripadvisor pour la marque Pierre & Vacances (contre 21 en 2013). L'objectif pour l'exercice 2014/2015 est de poursuivre ce travail avec une approche encore plus fine et transversale de la voix du client

La satisfaction des propriétaires en hausse

Pilotée par le Service Relations Client Propriétaires, la satisfaction des propriétaires est mesurée notamment à travers la volumétrie des litiges (c'est à dire le ratio entre le volume des litiges et celui des propriétaires) qui est en baisse de 19 % par rapport à l'exercice précédent. En effet, le nombre de litiges reçus pendant l'exercice 2013/2014 a baissé de 18 % (513 litiges contre 627 en 2012/2013) alors que le nombre de propriétaires a augmenté d'1 % (22 600 contre 22 400 en 2012/2013).

Par ailleurs, le délai moyen de traitement des litiges des propriétaires est passé de 5 jours en 2012/2013 à 3 jours en 2013/2014. La baisse des litiges est liée essentiellement à une meilleure attention portée aux propriétaires : services spécifiques proposés au moment de leurs séjours (ex. *up grade, late check out* selon disponibilité, *check in express* avec une file dédiée), privilèges accordés en dehors du

séjour (ventes privées, prix de location avantageux, etc.). De plus, la communication a été renforcée (ex. l'envoi d'un *Welcome Pack* aux nouveaux propriétaires, un site Internet dédié en français, anglais et allemand intégrant un nouveau guide «avantage propriétaire»).

L'objectif pour l'exercice 2014/2015 est de proposer aux propriétaires encore plus d'avantages en termes de réductions et de service et de maintenir le délai de traitement de 3 jours maximum.

Santé et sécurité des consommateurs : une priorité

L'objectif du Groupe est de proposer des expériences uniques à ses clients au sein d'un cadre naturel attractif, encadré par un personnel professionnel et dans un environnement sûr. La sécurité des clients et des collaborateurs sur les sites est donc une priorité et fait partie intégrante de la démarche de gestion des risques. Une équipe a été affectée au pilotage de chaque marque pour intégrer les spécificités de chacune.

Les actions suivantes ont été menées pendant l'exercice 2013/2014 :

- ◆ périmètre Pierre & Vacances : l'organisation de 6 journées de formation réunissant 204 participants (soit 1 428 heures de formation) ; l'installation de Détecteurs Autonomes Avertisseurs de Fumées (DAAF), et la refonte du manuel de gestion de crise du Groupe qui sera pleinement opérationnel en 2015. La réalisation des AD'ap (Agendas d'Accessibilité Programmée concernant l'accueil des personnes en situation de handicap) est prévue pour septembre 2015 ;
- ◆ périmètre Center Parcs Europe : procédures internes de sécurité (clients et employés) pendant l'organisation d'événements de grande taille, maintien de l'évaluation trimestrielle de tous les managers et poursuite des formations d'intégration pour chaque nouveau collaborateur.

Sensibiliser les clients aux enjeux du développement durable

Sensibiliser les enfants aux enjeux de la planète est un axe prioritaire de la démarche RSE du Groupe depuis l'origine.

L'objectif est de saisir l'occasion d'un séjour chez Pierre & Vacances et à Center Parcs pour éveiller les enfants, par des activités ludiques, à la nature et à ses secrets, et pour les sensibiliser à la fragilité de la planète.

Au sein des villages clubs Pierre & Vacances et des résidences club Maeva, les animations *Eco'lidays*, incarnées par la mascotte *Happyz*, sont proposées dans le cadre des clubs enfants, et de nombreuses initiatives menées par les sites en dehors des clubs enfants.

En tout début de saison, les enjeux du Groupe en matière de RSE et un panel d'activités *Eco'lidays* ont été présentés aux équipes d'animation pour leur permettre de monter leurs programmes d'animation de l'été. Des spectacles et animations spécifiques ont également été proposés à l'attention de tous les clients, comme « le dernier printemps » sur le village club de Moliets ou une exposition sur les animaux en voie de disparition avec animation (quiz interactif...) sur la place du village club de Cap Esterel.

À Center Parcs, les enfants ont été sensibilisés à la protection de la nature et au monde animal à travers les activités « Quand j'serai grand... » déclinées sur les sites en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne sous la forme de : « Quand j'serai grand, j'serai gardien de la forêt », «...fermier » et «...jardinier ».

Pendant l'exercice 2013/2014, 19 553 enfants au total ont ainsi été sensibilisés sur l'ensemble des sites du Groupe, soit une hausse de 5 % à périmètre constant (données de 3 sites non collectées, non prises en compte).

Explorer la nature en famille

Une toute nouvelle activité « Exploration Nature » a été lancée en projet pilote en partenariat avec la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO – représentant en France de *BirdLife international*) sur le Center Parcs Domaine des Trois Forêts en Moselle. Encadrés par deux animateurs Nature, les clients ont pu découvrir en famille, de manière participative, la forêt du domaine et les animaux qui y vivent, des insectes aux mammifères. Une attention toute particulière a été portée à l'observation des oiseaux, et un relevé des espèces a été effectué à chaque session selon le protocole de science participative développé par la LPO sur le site www.oiseauxdesjardins.fr.

Une approche décentralisée du mécénat et du soutien aux associations

En matière de mécénat, le Groupe n'a pas de politique ni de budget centralisé et laisse les sites autonomes dans le choix des projets et causes qu'ils soutiennent. Les initiatives sont ainsi variées et en lien direct avec l'environnement local. À titre d'exemples, des donations ou actions ont été faites pour soutenir les enfants malades au Center Parcs de Bispinger Heide, Nordseeküste et Bostalsee, et des actions de mobilisation pour la protection de l'environnement ont été organisées à Pierre & Vacances Eguzki (nettoyage des plages avec *Surfrider foundation*).

Pour la troisième année, un soutien tout particulier a été apporté à la fondation *Missing Chapter* (présidée par la princesse néerlandaise Laurentien van Oranje) avec l'organisation de l'événement *Kids Climate Conference* au Center Parcs Het Heijderbos.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET TABLEAU DE CONCORDANCE

Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement n'est pas mentionné dans ce document car il n'est pas significatif.

De même, les activités du Groupe (développement immobilier et exploitation touristique) n'intégrant pas des process de fabrication, l'utilisation des matières premières est indirectement traitée dans les parties « construction », « utilisation des ressources » et « politique d'achats responsables ».

La quasi totalité des sites du Groupe est située en Union européenne, la thématique de loyauté de pratiques (corruption, ...) est peu significative et ne fait objet d'aucun paragraphe.

Le tableau de concordance des informations sociales, environnementales et sociétales relatives au décret n°2012-557 du 24 avril 2012 se trouve en page 244.

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

Exercice clos le 30 septembre 2014

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des Commissaires aux Comptes de la société Pierre et Vacances, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 30 septembre 2014, présentées dans le chapitre « informations sur les questions sociales, environnementales et sociétales » ainsi que dans l'annexe « Tableau de concordance des informations sociales et environnementales » du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la Société

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la Société, composés principalement du Protocole de reporting extra-financier des données environnementales, sociales et de gouvernance en sa version datée de septembre 2014 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé est accessible sur le site Internet du Groupe ⁽¹⁰⁾.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le Code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les normes professionnelles et les textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- ◆ d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- ◆ d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de cinq personnes entre les mois de septembre 2014 et de janvier 2015 et pour une durée d'environ cinq semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission, et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000 ⁽¹¹⁾.

1. Attestation de présence des informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la Société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent ;

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

(10) http://www.groupepvc.com/fr/130/developpement_durable, section « publications ».

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

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même Code, avec les limites précisées en introduction des chapitres correspondant et notamment le chapitre 1.2 « A propos du rapport social » du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux, et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des Directions Développement Durable, Ressources Humaines, maintenance et achats en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- ◆ d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- ◆ de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue des tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la Société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes ⁽¹²⁾ :

- au niveau du siège de la Société, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion.
- au niveau d'un échantillon représentatif de sites et d'entités que nous avons sélectionnés ⁽¹³⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon de sites et d'entités ainsi sélectionnés représente 6 % des effectifs et 7 % des consommations d'énergies (niveau sites) et 71 % des effectifs et 52 % des consommations d'énergies (niveau entités).

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la Société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillon que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

(12) **Informations environnementales et sociétales** : la politique générale en matière d'environnement (dispositif BEST!), la pollution et la gestion des déchets (taux de tri pour les Center Parcs), l'utilisation durable des ressources et changement climatique (les consommations d'énergies, la consommation d'eau et l'approvisionnement en fonction des contraintes locales) ; l'impact territorial, économique et social (emploi, développement régional, impact sur les populations riveraines ou locales), la démarche d'achats responsables. **Informations sociales** : l'emploi (l'effectif total, le taux de rotation), l'absentéisme, les conditions de santé sécurité au travail, les accidents du travail, les politiques mises en œuvre en matière de formation.

(13) Le site Pierre & Vacances Cannes Villa Francia (Direction Opérationnelle Méditerranée) et le Center Parcs Kempervennen (Pays Bas) ; l'entité Center Parcs Pays-Bas et les sociétés françaises (hors Les Senioriales).

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Observations

Sans remettre en cause la conclusion ci-dessus, nous attirons votre attention sur les éléments suivants :

- ◆ des évolutions notables de définition et de périmètre ont permis de fiabiliser le reporting des informations. Lorsqu'elles étaient disponibles, les informations historiques ont été fournies de manière comparable ;
- ◆ la consolidation des informations environnementales et sociales nécessite des interventions et retraitements manuels importants, reposant sur les responsables en charge du reporting ;
- ◆ comme mentionné au chapitre « Gestion des déchets » les volumes de déchets produits ou triés sont reportés uniquement sur le périmètre Center Parcs Europe. Des écarts ont été constatés sur plusieurs sites mais se compensent au niveau consolidé.

Paris et Paris-La Défense, le 19 janvier 2015

L'Organisme Tiers Indépendant

ERNST & YOUNG et Associés

Éric Duvau
Associé Développement durable

Bruno Perrin
Associé