

IV. UN ENGAGEMENT RESPONSABLE

Être un acteur social responsable

Engagé dans un projet de transformation en profondeur, le Groupe accompagne ses collaborateurs pour leur permettre d'évoluer dans un nouvel environnement, plus intégré et réellement multiculturel.

Pour devenir un groupe de tourisme intégré, multiculturel et multilingues, le Groupe Pierre & Vacances Center Parcs a mis en œuvre cette année des actions encourageant le partage, l'échange et l'appropriation des différences culturelles, avec un objectif commun : valoriser les complémentarités. Des ateliers interculturels aux modules de formation « métiers » en langues étrangères, en passant par les actions de formations dispensées dans d'autres pays, le Groupe accompagne ainsi ses collaborateurs dans sa dimension internationale. Pour favoriser la transversalité et faire émerger une « culture projet » commune, un nouveau parcours de formation au management de projet, destiné à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, a par ailleurs été lancé.

Une culture commune du management

Parce que la culture managériale est un axe majeur de développement au sein du Groupe, deux parcours de management sont proposés : le parcours Manager Direct, destiné aux managers de proximité (directeur de site, responsable de service), et le parcours Middle Manager, destiné aux managers d'entité, de pôle, encadrant des managers. Avec un parrain de renom pour le parcours Middle Manager, Pierre Rabbadan, capitaine de l'équipe du Stade Français de Rugby, le parallèle avec le management d'équipe sportive a été mis en avant, notamment par des mises en situation sur le « terrain ». Ces deux parcours, réalisés en alternance, allient des séquences dites « théoriques »

et des séquences de « mise en pratique ». Chaque manager élabore son plan de progrès personnel, et s'autoévalue selon les objectifs qu'il s'est fixés. D'une durée totale de 10 jours échelonnés sur 6 mois, ce programme a déjà concerné plus de 120 managers, soit environ 30 % des managers du Groupe.

Une nouvelle culture de marques

Le repositionnement de marques a été accompagné par un dispositif spécifique de formation à l'attention des directeurs de sites et de resorts. En effet, pour permettre aux managers de construire puis de mettre en œuvre, sur leur site et auprès de leurs équipes, leur contrat de marque, un programme de formation a été conçu avec les équipes Produits/Marketing, la Direction des Ressources Humaines et les directeurs des opérations. Près de 90 managers ont été formés en 2010.



ZOOM SUR...



Un intranet exemplaire

L'intranet du Groupe, baptisé Kit (*Keep in Touch*), a reçu le prix Intranet 2010 et le Prix du Public. Organisé par le Groupe Cegos en partenariat avec le Groupe Entreprises & Carrières, ce prix récompense les réalisations les plus exemplaires en matière de partage des savoir-faire et compétences des entreprises et constituant de véritables réseaux sociaux internes.

201 JEUNES EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION EN 2009/2010.

PLUS DE **70**

COLLABORATEURS ONT ÉTÉ FORMÉS DANS LE CADRE DE LA LABELLISATION « CLEF VERTE » DE 16 SITES DU GROUPE.

ORGANISÉE DANS LE CADRE DE LA SEMAINE POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES, L'OPÉRATION « UN JOUR, UN MÉTIER EN ACTION » A PERMIS AUX COLLABORATEURS DU GROUPE D'ACCUEILLIR DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR LEUR FAIRE DÉCOUVRIR LES MÉTIERS DU GROUPE.



ZOOM SUR...

Un employeur responsable en région



Le Groupe s'attache, partout où il développe des projets, à se comporter en employeur local responsable. En Moselle, Center Parcs a opté pour la méthode de recrutement par simulation qui permet, grâce

à une série d'exercices, d'évaluer les candidats en situation, sans tri préalable des curriculum vitae et sans tenir compte des diplômes, des qualifications ou de l'âge des personnes recrutées.

Jeunes et seniors, deux priorités

Le recrutement et la formation de jeunes reste un axe prioritaire pour le Groupe, qui a accueilli cette année plus de 700 jeunes en stage de fin d'études ou en stage professionnel lié au cursus scolaire, et 201 jeunes sur les métiers du Tourisme et de l'Immobilier en contrats de professionnalisation. Dans un contexte réglementaire et sociétal où cette question est très présente, le Groupe a par ailleurs signé avec les partenaires sociaux, en décembre 2009, un accord portant sur la gestion de l'emploi des seniors. Plusieurs axes de travail sont proposés, dont le développement de la formation pour les seniors et le tutorat. Dans son offre de formation DIF, le Groupe inclut désormais un programme sur la préparation de la retraite. Enfin, des actions de formations « métiers » sont proposées, favorisant le maintien dans l'emploi des salariés « seniors ». Le Groupe poursuit également son action en matière d'intégration des personnes handicapées.

Un accord ambitieux autour de la santé et du bien-être au travail

L'obligation légale, pour toutes les entreprises de plus de 1 000 salariés, de signer un accord sur la prévention des risques psychosociaux, s'est traduite, au sein du Groupe, par la mise en œuvre et le déploiement d'un vaste programme baptisé *Health & Care*. Adapté de la norme canadienne « Santé en Entreprise », il repose sur quatre axes : l'environnement, l'équilibre vie privée-vie professionnelle, les conditions de vie, les pratiques de management, et un volet spécial sur la prévention des risques psychosociaux. C'est un groupe de travail regroupant les partenaires sociaux, la médecine du travail, le prestataire de santé, le CHSCT (cf. glossaire p. 37) et les managers qui a défini plus d'une cinquantaine d'actions à mettre en œuvre. Un accord de méthode explicitant le programme a été signé par les partenaires sociaux en janvier 2010.

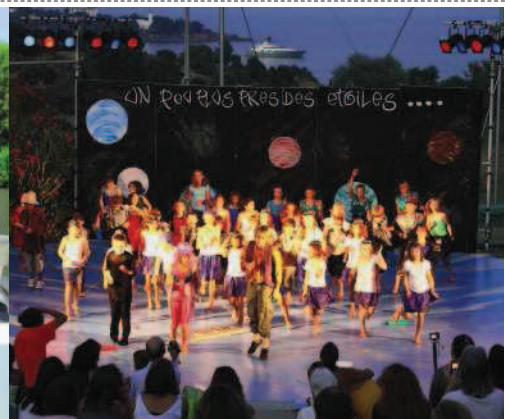
▼ *Maeva*
Cours d'aquagym



▼ *Center Parcs*
Initiation à la voile



▼ *Pierre & Vacances resorts*
Spectacle d'enfants



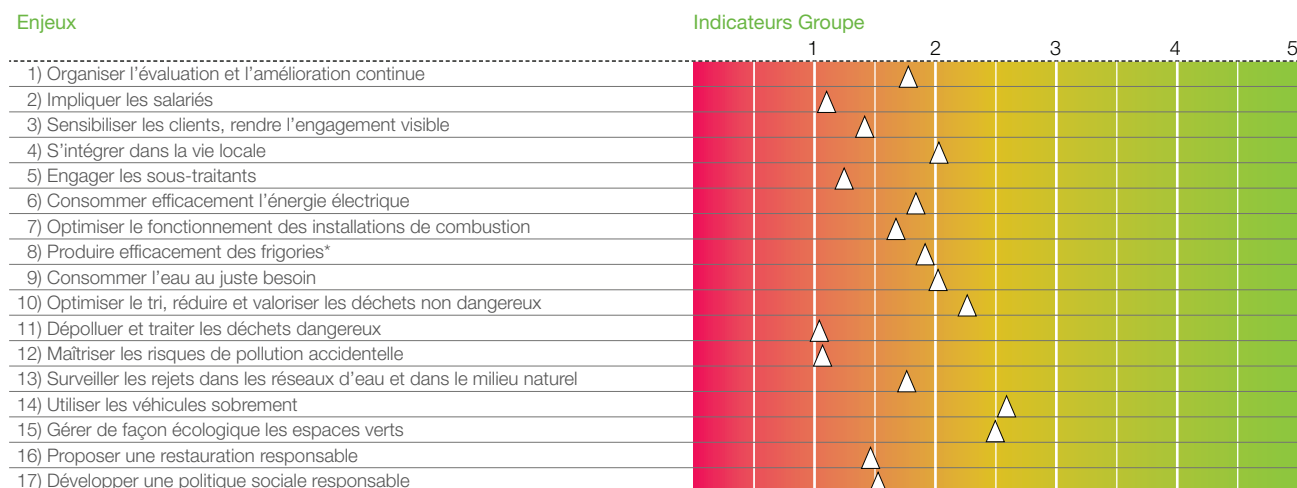
IV. UN ENGAGEMENT RESPONSABLE

Indicateurs de développement durable

Résultats de la 1^{re} campagne BEST !

Avec BEST !, la démarche de développement durable des sites est déclinée sur 17 enjeux couvrant les principales problématiques environnementales et sociales. Les sites sont évalués de façon qualitative à travers les actions mises en place en faveur de ces problématiques, avec l'attribution d'une note allant de 1 (niveau base) à 5 (exemplarité) pour chaque enjeu. Le système de notation a été volontairement calibré

pour éviter l'autosatisfaction et rendre visibles les marges de progrès, d'où la grande propension de notes inférieures à 2 pour cette première année. Chaque site a défini trois actions prioritaires à mettre en œuvre dans l'année à venir. Parmi les engagements les plus plébiscités : l'information et la sensibilisation des clients, l'engagement des sous-traitants dans la démarche, l'optimisation du tri et la réduction des déchets...



* Optimiser les installations frigorifiques (climatiseurs, chambres froides)
(périmètre : 188 résidences, soit 85% du périmètre France - hors Center Parcs)

Environnement

% de projets livrés intégrant les préconisations environnementales « règles d'or de la construction durable », élaborées en 2006

	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010
Énergie				
Performance THPE (RT 2005-20%) des logements	-	-	-	33 %
Ampoules basse consommation	45 %	60 %	100 %	100 %
Détecteurs de présence	88 %	89 %	100 %	67 %
Électroménager classe A minimum	100 %	90 %	100 %	100 %
Sous-compteurs par zone d'usage	-	50 %	100 %	100 %
Eau				
Réducteur de débit robinet et douche	95 %	100 %	100 %	100 %
Chasse d'eau double flux	100 %	89 %	100 %	100 %
Sous-compteurs par zone d'usage	-	100 %	100 %	100 %
Déchets / Pollution				
Poubelles compartimentées dans les appartements	84 %	100 %	100 %	100 %
Zones de collectes sélectives sur site	-	50 %	100 %	100 %
Charte chantier vert	0 %	38 %	50 %	67 %
Matériaux				
Certificat FSC* / PEFC** pour tous les bois tropicaux	-	0 %	100 %	100 %
Intégration de produits portant un label environnemental	-	30 %	29 %	100 %

* Forest Stewardship Council ** Pan European Forest Certification

Évolution de la consommation d'eau et d'énergie

	CPE*			PVTE**			TOTAL
	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2009/2010
Nombre de sites	16	16	17	200	201	207	224
Eau m ³	2 540 549	2 537 982	2 408 678	3 044 764	2 428 423	3 144 519	5 553 197
Électricité MWh	121 845	121 230	118 018	177 420	165 046	188 601	306 619
Gaz m ³	40 552 000	41 188 419	42 949 585	1 025 983	969 336	1 088 241	44 037 826
Fioul litres	-	-	-	1 020 643	1 114 151	1 666 589	1 666 589
Chaleur urbaine MWh	-	-	-	-	5 658	2 658	2 658

* Center Parcs Europe (regroupe les marques Center Parcs et Sunparks)

** Pierre & Vacances Tourisme Europe (regroupe les marques Pierre & Vacances et ses labels, Maeva, Latitudes Hôtels et Adagio City Aparthotel)

Animation / sensibilisation interne et externe (en France)

	2008/2009	2009/2010
Collaborateurs sensibilisés aux enjeux du DD par le WWF-France	200	364
Sessions de sensibilisation et de formation sur sites	32	49
Enfants sensibilisés dans le cadre d'animations	26 000	30 000
Animateurs formés aux enjeux du DD	43	134

Politique sociale

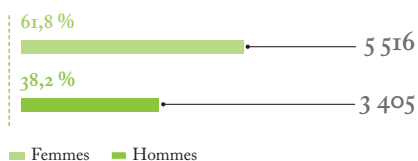
Indicateurs

	2008/2009	2009/2010
Taux emploi personnes handicapées	2,08 % ⁽¹⁾	1,93 % ⁽²⁾
% des employés concernés par des accords collectifs	100 %	100 %
Taux de formation	60 %	50 %
Ratio de formation	1,40 %	2,1 %
Durée moyenne annuelle des formations	21h	25h

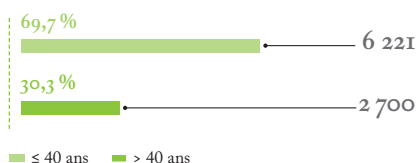
(1) Au 1^{er} janvier 2009.

(2) Au 1^{er} janvier 2010.

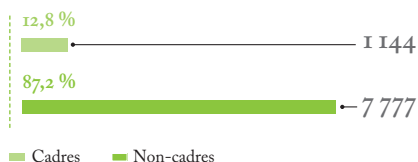
Femmes / hommes



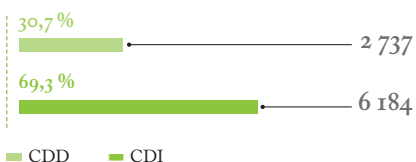
Effectif par âge



Cadres / non-cadres



CDD / CDI

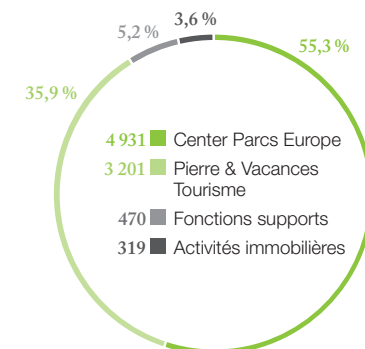


8921

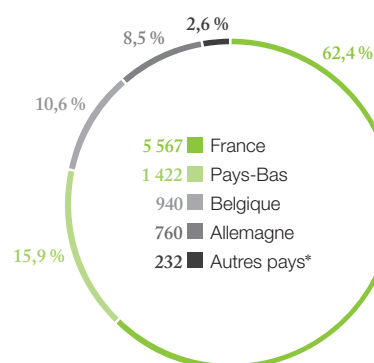
salariés ETP
(équivalent temps plein)*

* Tient compte de l'externalisation partielle de la restauration Center Parcs.

Effectifs par entité



Effectifs par pays



* Y compris Italie, Espagne, Maroc

GLOSSAIRE

BBC : Bâtiment Basse Consommation. Label exigeant d'un bâtiment neuf une consommation énergétique maximale d'environ 50 kWh/m².an modulée en fonction de l'altitude et de la zone climatique.

BEST ! : Be Environmentally and Socially Tremendous > Soyons exemplaires dans la gestion environnementale et sociale de nos sites.

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

THPE : Très Haute Performance Énergétique. Ce label définit une consommation d'énergie au moins inférieure de 20 % à la consommation de référence définie par la Réglementation Thermique 2005 en vigueur.