

# Center Parcs: "Together, Naturally"

Depuis la création de Center Parcs en 1967, la reconnexion entre les hommes et la nature a toujours été au cœur de la conception et de la réalisation de nos parcs. Après tout, les gens sont le plus heureux lorsqu'ils sont ensemble, et c'est la nature qui nous rassemble. La durabilité, sous toutes ses formes, est inscrite dans l'ADN de Center Parcs. Aujourd'hui, l'entreprise est le leader européen du tourisme local, et nous sommes plus déterminés que jamais à jouer un rôle de pionnier dans la durabilisation de l'ensemble du secteur. Nous le faisons avec une approche réfléchie et structurée à tous les niveaux de l'entreprise, dans tous les parcs Center Parcs. Nous travaillons avec des objectifs concrets et quantifiables, qui doivent être atteints d'ici 2025. Deux piliers demeurent au centre de cette démarche : l'homme et la nature.

Nous donnons la parole à deux personnes qui, au sein de Center Parcs, sont des leaders et des animateurs dans toute l'histoire de la responsabilité d'entreprise et de la durabilité : Erwin Dezeure, Directeur Général de Center Parcs Belgique & Directeur RSE de Center Parcs Europe, et Vera Geebelen, Responsable RSE. Ensemble, ils cumulent des dizaines d'années d'expérience chez Center Parcs et ont donc vu de leurs propres yeux l'évolution des clients, des services et des méthodes de travail vers une plus grande durabilité. Lorsqu'il s'agit de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises – voir encadré ci-dessous), tous deux parlent avec enthousiasme, passion et ardeur.



# Né de la nature, avec la durabilité dans son ADN.

**Erwin:** "La nature a toujours été au cœur de l'expérience Center Parcs. Chaque parc est un domaine verdoyant, où 90% de la superficie est occupée par des forêts et des lacs. C'était le cas dès le tout début. Offrir à nos clients la possibilité de vivre ensemble des moments inoubliables dans un environnement naturel : c'était l'objectif en 1967, et c'est plus que jamais le cas aujourd'hui, en 2023."

"Bien sûr, les paradis aquatiques, les installations de détente et de sport, les restaurants et les boutiques font partie de notre offre. Cela élargit le produit, et le rend indépendant des saisons et des conditions météorologiques. Mais en réalité, tout a commencé par une petite maison familiale dans la nature. Les habitations jumelées uniques offrent toujours une intimité totale, et tout est axé sur l'expérience de journées intenses en famille, relaxantes, au cœur de la nature."

"Naturellement, une entreprise avec une telle longue histoire traverse différentes phases. Aujourd'hui, le concept de durabilité a pris une forme très concrète. C'est nécessaire, car nous-mêmes, nos clients et toutes les parties prenantes autour de Center Parcs souhaitent que nous apportions des contributions significatives aux objectifs climatiques, dans un monde qui a saisi l'urgence de la durabilité."

## Le bien-être de tous : clients, employés, riverains

"Center Parcs a toujours eu pour vocation de se concentrer sur le bien-être des gens. La satisfaction de nos employés a été une constante au fil des années, en partie parce qu'elle se reflète auprès de nos clients. Au fil des ans, nous avons lancé divers programmes, et j'ai eu le privilège d'y contribuer activement durant ma période en tant que Directeur des Ressources Humaines. Avec Vera, nous avons beaucoup travaillé sur la satisfaction, le bonheur et un état d'esprit positif chez nos employés. Au final, dans notre quête permanente, nous avons découvert le concept de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Nous avons décidé de nous y plonger, et avons même suivi un cours à Bucarest pour bien comprendre ce que la RSE implique vraiment. C'est ainsi que nous sommes devenus des ambassadeurs de la RSE au sein de l'entreprise. Si quelque chose devait être fait en matière de durabilité, c'était le rôle du département RSE."

## La nature comme point de départ

"La nature est ainsi au cœur de toute notre stratégie de RSE. À cet égard, nous distinguons deux éléments majeurs : les Actes Vertueux, qui relèvent de l'aspect humain, et les Actes Verts - dont notamment la réduction de nos émissions de 50% d'ici 2030 pour ensuite être complètement neutres en carbone d'ici 2050. Cette dernière initiative est mise en œuvre en collaboration avec une grande société d'ingénierie, qui a fourni à chaque parc un plan précis pour atteindre les objectifs "tangibles" en matière de durabilité. Cela concerne la réduction de la consommation d'énergie, le changement de sources d'énergie, la création de parkings couverts équipés de panneaux solaires, la géothermie... On peut imaginer que cela demande d'énormes investissements. Mais c'est le moyen de rendre votre entreprise et vos actifs prêts pour l'avenir !"

"Toute cette démarche de durabilité ne peut devenir réalité que si vous traduisez la stratégie de manière très structurée à chaque parc, à chaque manager, à chaque employé et à chaque client. Nous sommes donc très organisés, de manière procédurale et systématique. Les normes ISO 14001 et ISO 50001 sont le pilier central de tout cela. Les critères Green Key sont les règles et directives axées sur l'environnement. Tout est traduit en indicateurs clés de performance très concrets, afin que nous puissions mesurer et évaluer tous nos efforts. Cette approche garantit également que nous atteindrons les objectifs fixés, dans les délais prévus : 2025, 2030 et 2050."

## La Responsabilité Sociétale des Entreprises comme priorité stratégique

"Tout s'est accéléré avec l'arrivée de Frank Gervais en tant que CEO du groupe Pierre & Vacances, début 2021. Il a immédiatement identifié la RSE comme l'une des principales priorités stratégiques, avec trois aspects importants. Le premier est sociétal : comment pouvons-nous, en tant qu'entreprise, avoir un impact sur et contribuer à notre environnement direct ? Le deuxième aspect est la responsabilité environnementale, qui concerne notre responsabilité autour de tout ce qui est aujourd'hui en haut de l'agenda de tout le monde : accélérer la transition écologique. Le troisième aspect est social & humain : il s'agit en fait entièrement de la vie en commun, du travail en commun, de toute la dimension humaine."

"C'étaient les grandes lignes pour tout le groupe. Nous les avons traduites pour Center Parcs, pour les managers, tous les employés et nos clients. Il faut savoir que pendant environ cinq ans, toute notre communication était axée sur le slogan : "Center Parcs – Enfin Ensemble". Cela résumait très clairement notre mission principale : rassembler les gens pour vivre des moments inoubliables en famille, entre amis. Aujourd'hui, cela continue, mais avec la nature comme élément central : "Ensemble, Naturellement". Il s'agit toujours de partager ces moments et activités, mais avec un accent sur la nature."



Erwin Dezeure © Silvie Bonne



Vera Geebelen © Silvie Bonne

### Le sentier naturel à De Vossemeren

"À De Vossemeren, nous avons maintenant un sentier naturel, le 'Nature Trail', où les visiteurs peuvent, sous la guidance de nos rangers du parc, découvrir de nombreux endroits cachés du domaine. Les retours sont extrêmement positifs, pratiquement tous les 'Nature Trails' sont complets chaque semaine ! Ces parcours ont été conçus par notre légende

de la nature, Jean Henkens, avec l'idée d'une expédition naturelle collective comme point de départ."

### Les ateliers : retour aux sources !

"Les rangers emmènent les familles et les enfants dans la forêt du domaine du parc et construisent ensemble des camps avec des matériaux trouvés sur place. Mais ils enseignent aussi des techniques de survie, de

véritables techniques de bushcraft : comment faire du feu, comment rendre une hutte étanche, comment préparer une salade avec des plantes et des herbes comestibles pour survivre ou comment confectionner un attrape-rêves. Un retour aux sources, ensemble, dans une expérience naturelle active : nous constatons que c'est un grand succès et que les visiteurs sont agréablement surpris."



### En expédition hors du parc

"Chacun de nos parcs est situé dans une belle région. Nous souhaitons ardemment la faire découvrir avec nos hôtes. Aux Vossemereen, c'est le Sahara de Lommel, et autour d'Erperheide, c'est la Vallée de l'Abeek. Même dans ces moments, nous observons une grande différence entre l'intérêt, le mode de vie et le focus des hôtes aujourd'hui par rapport à, disons, il y a une vingtaine d'années. Les gens sont attachés à la nature, et nous les aidons, à notre manière ludique, à (re)découvrir cette nature."

### L'histoire des 70 000 poules

"Naturellement, tous nos fournisseurs et entreprises partenaires doivent également s'inscrire dans notre démarche de durabilité. Ainsi, notre partenaire F&B, Albron, possède sa propre ferme Kipster. Elle abrite 70 000 poules, toutes en liberté. Tous les poulets et œufs de nos parcs proviennent de cette ferme. Ici, vous mangez donc de la viande de poulet saine, et l'œuf du petit déjeuner provient de poules élevées en plein air."



### La sécurité comme fondement du bonheur familial

"Quand vous arrivez dans un parc Center Parcs, vous êtes en sécurité. C'est en fait le principe de Maslow : si nos hôtes se sentent en sécurité et protégés, ils peuvent réellement profiter et s'immerger dans tout ce qu'il y a à voir et à faire. C'est pourquoi nous avons d'ailleurs intégré notre département des risques à la division RSE. La famille entière, des grands-parents aux petits-enfants, vit ici en sécurité et bien-être. Je n'oublierai jamais l'histoire d'un garçon de six ans : "Center Parcs, c'est comme ce que devrait être la maison. Ici, nous prenons le petit déjeuner ensemble, nous jouons ensemble, et mes parents ont tout le temps pour moi. Et le soir, papa lit une histoire ! C'est pour ça que j'aime être ici. Nous sommes ensemble ici."



### De l'industrie à la nature : Terhils by Center Parcs

"Terhils s'étend sur une superficie d'environ 356 ha à Dilsen-Stokkem et Maasmechelen, en bordure de l'immense Parc National Hoge Kempen. Formée par son passé de site d'extraction minière et de gravier industriel, la région est aujourd'hui caractérisée par une faune et une flore luxuriantes, d'immenses étendues d'eau et des panoramas uniques depuis les terrils miniers. Dès les années 90, Center Parcs puis LRM ont complètement revitalisé la région, permettant ainsi à la nature de reprendre ses droits. Un lieu où l'homme et la nature peuvent se retrouver de manière unique a ainsi vu le jour."



*"Nos entreprises partenaires ne souhaitent pas seulement participer à notre histoire, mais veulent elles-mêmes devenir des pionnières en matière de durabilité" – Erwin Dezeure*

## Actes Vertueux

- Être un employeur responsable, dans un climat de confiance et de respect mutuel.
- Mobiliser nos équipes pour honorer nos engagements en matière de sécurité, de santé et d'environnement.
- Veiller à un lieu de travail juste, diversifié et inclusif, en respectant les droits de l'homme dans toutes nos activités et relations commerciales.
- Contribuer au développement socio-économique local.
- Sensibiliser nos hôtes de manière ludique et agréable, en pratiquant un accueil responsable.

## Actes Verts

- Protéger et enrichir la nature au sein de nos parcs grâce à un plan de gestion écologique pour chaque parc.
- Limiter notre empreinte écologique et contribuer à la transition climatique, notamment par l'achat de cent pour cent d'énergie verte et une réduction de notre consommation d'énergie de vingt-cinq pour cent d'ici 2025 (réf. 2019).
- Réduire notre consommation d'eau de 16% d'ici 2025 (réf. 2019).
- Atteindre 70% de déchets triés et valorisés.
- Tous les parcs certifiés Green Key, ISO 14001 et ISO 50001.
- Tous les parcs disposant d'un plan de gestion écologique et d'un programme d'activités naturelles.

## Employés et initiatives – quelques exemples

"Mon travail consiste à trouver de nouveaux employés, à les intégrer et à les garder. Dans ce contexte, une véritable inclusivité est essentielle, en mettant l'accent sur les personnes qui, à première vue, semblent éloignées du marché du travail. De nombreuses personnes veulent contribuer à la société, mais étant donné leur situation (maladies chroniques, personnes handicapées), cela n'est pas facile. Je cherche alors un poste adapté, avec par exemple moins d'heures et un accompagnement spécifique. Un bel exemple est celui des employés de Biehal, dont beaucoup préfèrent travailler dans notre service d'entretien des espaces verts plutôt que de travailler à la chaîne."

"Les bénévoles peuvent aussi trouver un emploi intéressant chez Center Parcs, comme une activité quotidienne significative. Par exemple, il y a Eddy, qui vit dans un projet résidentiel supervisé, et qui aide notre équipe d'entretien ménager. Mais Eddy réalise aussi des vidéos TikTok et des messages pour nos canaux internes!"

"Maria a été notre première employée d'Ukraine. Elle a dû fuir à cause de la guerre, mais elle parle parfaitement anglais et nous aide à recruter et à soutenir d'autres réfugiés."

Patricia est "Recruitment & Retention Officer" à Erperheide.



## Projets avec des collègues de partout



"Nous sommes mis au défi de proposer de nouveaux projets axés sur la durabilité. J'ai ainsi eu l'opportunité de faire partie d'un groupe très diversifié, venant de différents départements et même de différentes nationalités. Nous avons eu l'idée d'intégrer des fragments sonores dans une ferme pour enfants, afin d'intensifier l'expérience pour eux. De tels projets ont également donné naissance à de petits îlots flottants sur l'eau, offrant une biodiversité qui attire les insectes grâce à l'abondance de fleurs, en plein milieu de l'un de nos lacs. En tant qu'employé, cela vous donne le sentiment de pouvoir avoir un impact, même au-delà de votre travail direct."

Michaël est Responsable des Échanges et Partenariats

## Remarque finale d'Erwin Dezeure & Vera Geebelen :

"C'est une histoire très variée, avec des procédures et des méthodes contraignantes, car en tant qu'entreprise, nous sommes très conscients que nous devons être à l'avant-garde en matière de RSE et de durabilité. Tout au long de ce récit, on constate que c'est un travail de tous : la haute direction, la direction locale et chaque employé dans chaque parc. Mais c'est aussi le travail de nos hôtes. Ils adoptent pleinement cette approche et sont en fait devenus notre élément le plus critique. Ils nous donnent des conseils et exigent progressivement que nous soyons "les meilleurs de la classe" en matière de nature et de durabilité. Ainsi, ils peuvent, à leur tour, être "la meilleure version d'eux-mêmes" pendant leur séjour ici. Et c'est une belle dynamique."