

Introduction

Pour Villages Nature, le développement durable n'est pas qu'un catalogue de normes, c'est avant tout une attitude et un regard optimiste sur le monde. Villages Nature souhaite offrir, via l'immersion dans une nature apprivoisée et ré-enchantée, une expérience transformationnelle qui suscite l'action et l'engagement.

Villages Nature met en œuvre une démarche globale et inédite de tourisme durable visant une réduction maximale de l'empreinte écologique du projet, une contribution à l'équilibre social et une valorisation des richesses patrimoniales et culturelles de son territoire d'accueil. Cette ambition se traduit par le déploiement d'un plan d'actions ambitieux, basé sur la démarche One Planet Living.

Ce plan d'actions a été défini en 2006 (en concertation avec les partenaires publics – EPA) et actualisé en 2013 pour intégrer les évolutions du projet et pour être conforme aux [10 cibles prioritaires](#) One Planet Living définies à horizon 2020 par BioRegional. Ainsi, sur chacun des 10 thèmes, une stratégie, des actions concrètes à mettre en œuvre et des indicateurs de performance ont été définis pour les phases de construction et d'exploitation. Ces stratégies seront revues chaque année dans le cadre du suivi de la mise en œuvre du plan d'actions par BioRegional.

Le plan d'actions présenté ci-après est le document référence du partenariat avec BioRegional signé en 2013 qui fait de Villages Nature un projet membre du programme One Planet Communities.

Qualité de vie et bien être :

Assurer le confort et la sécurité des visiteurs, favoriser la qualité de vie des habitants des territoires avoisinants, promouvoir une politique de ressources humaines responsable

Équité et développement durable :

Soutenir et développer l'économie locale, en maximisant l'ancrage territorial du projet

Culture et héritage :

Promouvoir le patrimoine et la culture locale, sensibiliser les visiteurs au développement durable

Habitats naturels et vie sauvage :

Valoriser et développer la biodiversité du site, suivre l'évolution de la faune et de la flore et sensibiliser les visiteurs

Eau durable :

Gérer durablement les eaux pluviales à l'échelle du territoire, diminuer les consommations d'eau

Alimentation locale et durable :

Favoriser une alimentation locale, équitable, biologique et de saison

Matériaux locaux et durables :

Favoriser les matériaux de construction à moindre impact environnemental, promouvoir les biens durables.

Transports durables :

Concevoir un site sans voiture et réduire les impacts environnementaux des transports

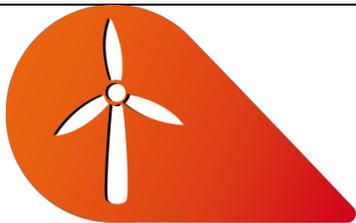
Zéro Déchets :

Réduire la quantité de déchets ultimes par une politique active de réduction, tri et valorisation

Zéro Carbone :

Promouvoir les énergies renouvelables sur le territoire pour tendre vers une couverture de 100% des besoins énergétiques des bâtiments d'ici 2020



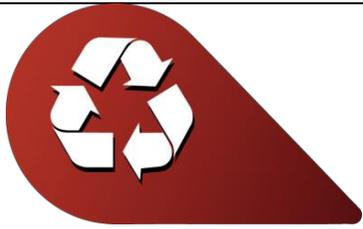


Zéro Carbone

Tendre vers un site "zero carbone" (sur les émissions liées aux consommations des bâtiments)

CIBLES Réduction et maîtrise des consommations d'énergie
Stratégie énergétique favorisant les énergies renouvelables en visant une couverture de 100% des besoins énergétiques des équipements d'ici 2020

INDICATEURS DE PERFORMANCE		OBJECTIFS VISES
KwH.nuitée.an (logement) / KwH.m2.an (logement) / CO2.nuitée.an		Objectif de conception RT2012 : Cep max = 80 kwhef.m2.an Suivi et amélioration continue sur l'exploitation
MWh/an d'énergie renouvelable produite sur site		Suivi et amélioration continue
% des consommations énergétiques couverte par des énergies renouvelables		100% de la chaleur (à l'ouverture) 100% toute énergie à horizon 2020
STRATEGIES		
Performance énergétique	Atteindre le niveau de performance RT 2012 pour les logements, la ferme, le backstage	
	Obtenir la certification HQE pour l'Aqualagon avec le traitement de la cible énergie, a minima, au niveau performant	
	Mettre en place des mesures de réduction des pertes des bassins extérieurs chauffés de l'Aqualagon : vidange nocturne (réduction par 10 des consommations de chaleur pour les bassins) et protection des bassins aux vents	
Energies renouvelables	Installer une centrale géothermique sur site	
	Intégrer des installations solaires photovoltaïques pour couvrir certains besoins spécifiques en fonction des opportunités	
	Favoriser le développement des énergies renouvelables (électrique et chaleur) sur le territoire notamment pour viser d'ici 2020 l'équivalent de la totalité des consommations énergétiques du sites. Le projet comprend le raccordement aux parcs Disney en priorité (objectif : satisfaire 40% des besoins de chaleur des parcs et hôtels) et, à moyen terme, l'extension du réseau de géothermie à d'autres sites, notamment au pôle urbain de Val d'Europe pour desservir des programmes de logements	
Maîtrise des consommations	Référencer des appareils électroménager classe A+	
	Prévoir un système de comptage des consommations d'énergie (chaleur et électrique) par hameau de cottages, pour chaque bâtiment collectif et pour chaque équipement	
	Prévoir une gestion technique centralisée de l'Aqualagon	
Formation du personnel	Former les équipes au pilotage, à la maîtrise des consommations et aux éco-gestes	
Expérience client	Mettre en scène et développer des expressions symboliques de la géothermie (sensibilisation)	
	Intégrer des équipements emblématiques et ludiques liés à la production d'énergie	



Zéro Déchet

Réduire la quantité de déchets à enfouir ou à incinérer

CIBLES Maximisation du tri et de la valorisation des déchets
 Proposition, pour les clients, d'une expérience ludique, incitative et de sensibilisation à la gestion des déchets

INDICATEURS DE PERFORMANCE	OBJECTIFS VISES
Kg.nuitée.an de déchets générés	Suivi et amélioration continue
% des déchets triés et valorisés pour les logements	90% des déchets valorisés (dont 60% valorisation matière)
% des triés et valorisés pour les commerces, restaurants et équipements de loisirs	
Tonnes de déchets verts compostés sur site ou valorisés	

STRATEGIES	
Réduction à la source	Définir une stratégie (objectifs et plan d'actions) de réduction des déchets déclinée pour l'ensemble des intervenants du site (équipes Villages Nature et partenaires / prestataires), adaptée à leurs activités (ex. réduction des emballages, des produits jetables, sensibilisation à la réduction des déchets alimentaires,..) et intégrée aux cahiers des charges
Tri	Définir et mettre en place une politique active de tri, déclinée pour l'ensemble des intervenants du site (commerces, partenaires restauration, prestataires, etc) et intégrés aux cahiers des charges
	Créer des conditions incitatives au tri pour les clients : poubelles accessibles, bien dimensionnées et avec une signalétique claire et compréhensible par tous ; points d'apport volontaire positionnés à moins 50 m des logements et dimensionnés de façon à limiter les rythmes de collecte ; communication claire, ...
	Encourager le tri des déchets organiques fermentescibles auprès des clients
	Prévoir des équipements de tri sélectif sur l'ensemble du site (promenade et lieux publics)
	Former les salariés au tri et à la gestion des déchets
	Prévoir les moyens de mesure et de pilotage dans une optique d'amélioration continue
Recyclage et valorisation	Mettre en place un plan de valorisation favorisant les filières locales et le recyclage, et intégrer des objectifs de valorisation (matière et énergétique) au cahier des charges
	Prévoir le suivi du plan de valorisation dans une démarche d'amélioration continue
	Prévoir l'installation d'une station de compostage pédagogique proche de la ferme (traitement des apports volontaires des clients)
	Intégrer au cahier des charges de gestion des espaces verts une valorisation des déchets verts
Chantier	Intégrer à la charte chantier vert un objectif de recyclage de 70% des déchets de construction
	Privilégier les procédés constructifs peu producteurs de déchets
Expérience client	Mettre en place des poubelles interactives et ludiques pour inciter au tri
	Prévoir une installation permettant, de façon amusante, de mesurer en temps réel une part de la contribution collective au tri des déchets



Transports Durables

Réduire les émissions de CO₂ liées aux transports (clients et employés)

CIBLES Conception d'un site « sans voiture »
Réduction des impacts environnementaux des transports liés aux déplacements des visiteurs et des intervenants sur le site

INDICATEURS DE PERFORMANCE		OBJECTIFS VISES
Part d'utilisation des transports collectifs par les visiteurs pour les arrivées et départs (%)		30% et amélioration continue
Emissions moyennes de gaz à effet de serre liées au transport des visiteurs (arrivée et départ) (teqC/arrivée-départ)		Suivi et amélioration continue
Part d'utilisation de modes de transports alternatifs à la voiture individuelle par les employés (%)		30% et amélioration continue
Bilan carbone des déplacements salariés et des transports liés à l'entretien du site (teqC.an)		Suivi et amélioration continue
STRATEGIES		
Implantation	Favoriser l'accès en transport en commun par le choix d'un site aux portes de Paris et à proximité du pôle multimodale de Marne-la-Vallée Chessy connecté aux grandes métropoles européennes	
	Mettre en place d'une navette pour le personnel et les visiteurs depuis la Gare de Chessy jusqu'au site (engagements des partenaires publics)	
Transports clients	Favoriser l'utilisation des transports en commun pour accéder et repartir du site (actions commerciales incitatives, mise à disposition d'équipements permettant de limiter la quantité de bagages, etc)	
	Objectif de « 0 déplacements en véhicules individuels durant le séjour sur le site » : plan masse adapté et développement de modes de transport alternatifs accessibles et confortables (ex. vélos, sentiers et promenades, navette fluviales, véhicules électriques,..)	
	Proposer des solutions de mobilité à faible impact environnemental pour les excursions de proximité (ex. réseaux de liaisons douces au nord et au sud, mise à disposition de véhicules individuels à faible impact environnemental type autolib / vélib, transport collectif...)	
Transports salariés Villages Nature et sous-traitants	Mettre en place une flotte de véhicules « verts » (électriques, hybrides, ...) pour les besoins de déplacement interne liés à l'exploitation	
	Promouvoir l'utilisation des transports en commun par les salariés pour les arrivées et les départs (Plan de Déplacement Entreprise)	
	Intégrer un volet transport au cahier des charges des sous-traitants et prestataires	
Chantier	Organiser les accès au chantier pour limiter au maximum l'impact aux heures de pointe sur la RD231	
	Tracer la provenance des matériaux de gros œuvre et de structure pour réaliser le bilan carbone « transport » du chantier	
Compensation	Définir une politique de compensation carbone visant à sensibiliser les visiteurs et à contribuer à des actions destinées à avoir un impact positif sur le climat	
Expérience client	Proposer des solutions variées et incitatives à la mobilité douce (vélos, navette fluviale, sentiers pédestres, ...) tout en assurant le confort des clients	



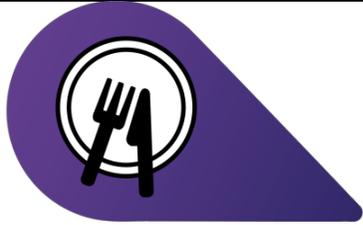
Matériaux Durables

Favoriser les matériaux de constructions à moindre impact environnemental, promouvoir les biens durables

CIBLES 20% de réduction du bilan carbone clos-couvert des hébergements¹
 Stratégie de valorisation des matériaux présents sur le site
 100% du bois massif utilisé dans la construction a une garantie d'origine durable

INDICATEURS DE PERFORMANCE	OBJECTIFS VISES
% de préfabrication (gros œuvre et structure) et % bois utilisé dans la construction	Bilan fin de chantier
% de la préfabrication réalisée localement (région ou France), % des matériaux gros œuvre produits en France	Bilan fin de chantier
kgC émis/m ² par la construction des hébergements (maisons et les appartements)	Bilan carbone (kgeqC/m ²) < 20% par rapport à la moyenne nationale ADEME (119 kgeqC/m ²)
% des produits labellisés référencés pour l'entretien du site	Suivi et amélioration continue
% des produits bénéficiant d'une démarche environnementale volontariste dans l'exploitation (écolabellisés, sans emballage, etc)	Suivi et amélioration continue

STRATEGIES	
Valorisation des matériaux sur site	Intégrer l'objectif de réutilisation sur site de 100% des déblais à la conception du plan masse
	Valoriser les bois et coupes issus du défrichement dans le projet (mobilier, land art, etc)
Matériaux naturels	Rechercher l'usage d'agro-matériaux pour la structure et l'isolation de la ferme
	Favoriser l'usage du bois dans la construction
	Obtenir un certificat d'origine durable (PEFC, FSC ou équivalent) pour 100% des achats de bois massif
Transport	Tracer la provenance des matériaux de gros œuvre et de structure
VRD	Rechercher des solutions de traitement alternatifs des matériaux de voiries pour optimiser le bilan carbone
Gros œuvre	Maximiser le recours à la préfabrication pour les hébergements
	Rechercher des ciments à faible énergie grise sur tous les ouvrages
	Réaliser un bilan carbone de la construction pour chaque ouvrage
Aménagements intérieurs	Rechercher des références de matériaux écolabellisés et/ou à faible émissions de COV pour les produits les plus utilisés dans l'aménagement intérieur des hébergements et des équipements
	Développer une approche d'écoconception pour les 2 meubles les plus largement utilisés dans les hébergements
Politique d'achats exploitation	Mettre en place une politique d'achats responsables pour l'ensemble des intervenants / prestataires du site
Commerces	Développer une offre de produits pédagogiques sur le développement durable
Expérience client	Sensibiliser les clients aux choix de produits à valeur ajoutée sociale ou environnementale
	Proposer un service de location sur certains produits (kit bébé, équipements sportifs, ...)
	Mettre en avant auprès des visiteurs les matériaux innovants utilisés



Alimentation

Proposer une alimentation saine avec des produits transformés sur site ou issus des circuits courts, une offre de produits issus de l'agriculture biologique et favorisant les productions locales

CIBLES Une offre « responsable » attrayante dans tous les commerces et points de restauration
 Une offre diversifiée et saine pour tous les publics (produits cuisinés ou transformés sur place, menus équilibrés, etc)
 Valorisation des productions sur site, locales et des produits du terroir

INDICATEURS DE PERFORMANCE	OBJECTIFS VISES
% des achats en denrées labellisées (bio, commerce équitable, autre) sur l'ensemble des commerces alimentaires	Suivi et amélioration continue
% des achats en denrées produites dans la région (et / ou rayon de 100km) pour l'ensemble des commerces alimentaires	Suivi et amélioration continue

STRATEGIES	
Production sur site	Créer une ferme de production avec des produits estampillés Villages Nature
	Réserver une zone dédiée à la cueillette
Circuits courts	Mettre en place des partenariats avec des producteurs locaux
	Définir, avec les partenaires restauration, un objectif d'intégration de produits locaux
Traçabilité	Afficher la provenance de 100% des produits frais (y compris mise en valeur des producteurs)
Agriculture biologique	Définir, avec les partenaires restauration, un objectif d'intégration de produits labellisés (agriculture biologique, commerce équitable, ...)
	Limiter au maximum l'usage d'intrants chimiques dans les productions sur site
Alimentation saine et équilibrée	Rechercher des partenaires restauration engagés dans la promotion d'une alimentation durable, saine et de qualité
	Proposer une offre alimentaire saine et équilibrée pour toutes les clientèles et dans tous les points de restauration, pour les visiteurs comme pour les salariés, et travailler avec les partenaires restauration à la valorisation de cette offre
Déchets alimentaires	Définir avec les partenaires une stratégie de réduction des déchets alimentaires
Expérience client	Mettre en valeur l'offre alimentaire responsable (ex. menus One Planet Living)
	Proposer des rencontres avec les producteurs locaux (ex. marché du terroir)
	Développer des activités pédagogiques (atelier de transformation, agriculture biologique, etc)



Eau

Gérer durablement les eaux pluviales à l'échelle du territoire, diminuer les consommations d'eau

CIBLES Traitement sur site / recyclage d'une partie des eaux de l'Aqualagon
 Maintien de l'équilibre hydrographique (régulation et soutien d'étiage) du site et de la qualité des cours d'eau en aval
 Choix d'équipements et de systèmes permettant la réduction des consommations d'eau

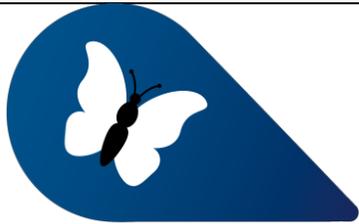
INDICATEURS DE PERFORMANCE

OBJECTIFS VISES

Consommation d'eau potable des hébergements (en litres/nuitées)	Suivi et amélioration continue (objectif de consommation inférieur à la moyenne nationale ADEME, -20% visé)
Consommation d'eau potable de l'Aqualagon (en litres/visiteur. jour)	Certification HQE
Consommation d'eau non-potable pour l'arrosage	100%
Niveaux des nappes et qualité des eaux souterraines (Calcaires de la Brie et Champigny)	Maintien du niveau « état initial »
Débit et qualité des cours d'eau récepteurs du projet	Maintien du niveau « état initial »
Qualité des écosystèmes des bassins internes	Suivi et amélioration continue

STRATEGIES

Hébergements	Sélectionner des équipements hydroéconomiques visant une réduction des consommations d'eau par rapport à la moyenne nationale
	Prévoir les outils de mesure et le suivi des consommations d'eau (installation de compteurs par hameau et pour chaque bâtiment collectif)
Aqualagon	Obtenir la certification HQE pour l'Aqualagon avec le traitement de la cible eau, a minima, au niveau performant
	Traiter et recycler une partie des eaux grises de l'Aqualagon - dispositions à définir avec l'accord des autorités sanitaires locales.
Gestion des fuites	Prévoir un système de détection des fuites sur l'ensemble du réseau d'eau
Bassins d'agrément	Assurer l'engagement de ne pas remplir les bassins à partir d'eau de nappe ou d'eau potable
Gestion des eaux de pluie	Collecter et acheminer les eaux de pluie vers les plans d'eau via un réseau de noues et fossés drainants
	Intégrer l'engagement de maintien du débit d'étiage dans la conception des bassins
Paysage et arrosage	100% des eaux d'arrosage issues de source non-potable (pompage des eaux du lac ou de récupération au niveau des bâtiments des eaux de ruissellement)
	Limiter les besoins d'arrosage à 11 ha de paysage (< 10% des espaces aménagés)
	Sélectionner des essences paysagères permettant de limiter les consommations d'eau d'arrosage
Expérience client	Etudier la faisabilité de traiter une partie des eaux de l'Aqualagon via les Jardins extraordinaires (jardins filtrants) pour en faire une installation emblématique de la démarche et pédagogique autour du cycle de l'eau
	Proposer une expérience de baignade naturelle ludique et pédagogique



Habitats Naturels et Vie Sauvage

Valoriser et développer la biodiversité du site, suivre l'évolution de la faune et de la flore et sensibiliser les visiteurs

CIBLES Impact neutre sur les 72 espèces protégées recensées sur le site
Paysages et aménagements conçus dans une démarche de "biodiversité positive"

INDICATEURS DE PERFORMANCE		OBJECTIFS VISES
Suivi des espèces protégées		Suivi et amélioration continue
Surfaces non urbanisées à vocation de préservation de la biodiversité et/ou de continuité écologique		Environ 117 ha
Présence d'espèces invasives		Suivi et amélioration continue
Surface de végétalisation du bâti (toitures et jardins suspendus)		16 000 m ²
Quantité de produits phyto sanitaires utilisés		Suivi et amélioration continue
STRATEGIES		
Préservation des habitats et des espèces	Préservation d'une friche prairial de 4 hectares, conservation des lanières et des ilots boisés	
	Assurer les mesures de sauvegarde des espèces en amont du chantier	
	Conserver des arbres à gîtes et des espaces arborés	
Réduction d'impact	Intégrer un objectif de réduction de la pollution lumineuse au projet d'éclairage extérieur	
	Contrôler la présence et éviter l'importation des espèces invasives sur le site	
	Mettre en place une charte et une démarche chantier vert	
	Mettre en place des dispositifs de franchissement des voiries pour la faune	
	Définir et déployer un plan de gestion écologique et conservatoire	
	Assurer la sensibilisation des visiteurs et le balisage des sentiers de promenade	
Création et diversification des habitats naturels sur site	Créer des zones humides sur site (4 000 m ² de mares) et renaturer les cours d'eau existants	
	Créer des habitats de substitution pour les reptiles et l'avifaune	
	Limiter l'artificialisation des berges : création de 6,5 km de berges naturelles (85% de berges naturelles)	
	Concevoir un projet paysager favorable à la biodiversité	
	Créer 19 km de lisière de forêt	
Restauration des continuités écologiques	Créer un corridor écologique de 15 ha permettant le déplacement de la faune entre les massifs forestiers proches du site	
	Renaturer les liaisons humides et terrestres au sein du projet (nord – sud et est-ouest)	
Bâtiment	Créer plus de 8 000 m ² de jardins suspendus et 8000 m ² de toitures végétalisées	
Compensation hors site	Acquérir 115 hectares d'espaces boisés à proximité du site (vs 25 ha défrichés) et en améliorer la qualité écologique	
	Créer 4 000 m ² de mares complémentaires à proximité du site	
Expérience visiteur	Concevoir des activités visant la reconnexion à la nature	



Culture et Héritage

Promouvoir la culture et le patrimoine locaux et sensibiliser les visiteurs au développement durable

CIBLES Faire du séjour une expérience transformationnelle pour les visiteurs, afin de les éveiller au développement durable
Faire émerger et développer des synergies avec les acteurs et les lieux phare du tourisme en Seine-et-Marne

INDICATEURS DE PERFORMANCE

OBJECTIFS VISES

Nombre d'animations et d'activités organisées en matière de sensibilisation au développement durable

Suivi et amélioration continue

Nombre de visites des lieux touristiques seine-et-marnais effectuées par les visiteurs de Villages Nature

Suivi et amélioration continue

STRATEGIES

Culture locale	Promouvoir et soutenir les activités culturelles des villes et territoires de Seine-et-Marne (ex : festival Musik'elles de Meaux, Médiévales de Provins...), intégration au calendrier évènementiel
Art	Faire participer des artistes locaux à la création de Land Art sur la destination
Salariés	Prévoir un programme de formation « développement durable » pour tous les salariés avec des modules adaptés à chaque métier pour contribuer à l'instauration d'une culture du développement durable au sein de l'entreprise Villages nature
	Sensibiliser les employés du chantier de construction aux enjeux environnementaux du site et à la démarche « chantier vert »
Expérience client	Insuffler, via le programme d'activité et une communication positive, une ambiance qui donne envie aux visiteurs de participer, de changer les choses ensemble
	Développer le rôle des « passeurs » pour faire découvrir les richesses naturelles du site, ainsi que leurs métiers et les valeurs du développement durable
	Mettre en valeur l'offre touristique locale auprès des visiteurs
	Faire participer les visiteurs à l'entretien et à la vie du site, dans un esprit de co-construction (entretien paysager, observation et comptage de la biodiversité, vie des animaux...)
	Intégrer des équipements emblématiques qui mettent en valeur, par une conception originale, une expérience intuitive, concrète et ludique du développement durable
	Proposer des activités permettant d'appréhender la nature par les sens (promenades découverte, gastronomie, activités d'éveil des sens, notamment à la Ferme...)



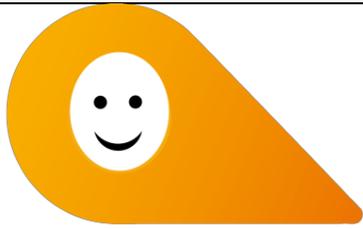
Partenariats Locaux et Développement Economique

Soutenir et développer l'économie locale en maximisant les retombées économiques du projet

CIBLES Soutien à l'emploi local en phase chantier comme en phase exploitation
 Promotion du tissu économique local dans les marchés de construction et d'approvisionnement
 Développement des partenariats locaux dans des domaines variés

INDICATEURS DE PERFORMANCE	NIVEAU D'INTEGRATION
Part des achats effectués auprès de fournisseurs ou prestataires situés dans un rayon de 100 km autour du site	Suivi et amélioration continue
Retombées fiscales locales	7 millions d'euros/an
Nombre d'emplois directs et indirects créés	4500 (dont 1600 directs)
Part des salariés résidents du département	Suivi ⁱⁱⁱ
Part des entreprises locales consultées dans le cadre des appels d'offres	Bilan fin de chantier

STRATEGIES	
Emploi et formation	Signer dès la phase chantier une convention de coopération sur l'emploi et la formation avec les acteurs publics locaux de l'emploi et les services de l'Etat pour faciliter l'embauche locale en ciblant notamment les publics ayant des difficultés d'accès à l'emploi
Construction	Chercher à maximiser les retombées économiques locales du chantier et suivre la part des travaux allouée aux entreprises locales
Commerce équitable	Intégrer un objectif d'intégration de produits locaux et issus du commerce équitable aux cahiers des charges des partenaires de restauration et de commerces alimentaires
Partenariats locaux	Coopérer avec la filière agricole pour l'exploitation de la ferme (implantation d'un agriculteur seine-et-marnais à l'étude) et la création d'un « Marché du terroir »
	Travailler avec la filière horticole locale pour la réalisation des grands paysages
	Associer les organisations locales de protection de l'environnement et du cadre de vie dans la prise en compte de la biodiversité dans la conception du projet et définition des programmes d'animation
	Mettre en place avec les filières touristiques francilienne et seine-et-marnaise des synergies pour inciter les visiteurs de Villages Nature à fréquenter les lieux touristiques et patrimoniaux locaux et régionaux
Expérience client	Mettre en place des actions de promotion et de mise en valeur des produits locaux auprès des clients



Qualité De Vie et Bien-Etre

Développer la dimension humaine du développement durable en faisant du bien-être et de la satisfaction des visiteurs, employés et riverains un indicateur de performance globale de la destination

- CIBLES**
- Assurer la sécurité et le confort des visiteurs et employés
 - Accroître le bien être des visiteurs et employés en offrant des expériences uniques de connexion / reconnexion avec les autres et la nature
 - Mener une politique de ressources humaines responsable
 - Protéger et favoriser la qualité de vie des habitants des territoires avoisinants

INDICATEURS DE PERFORMANCE	OBJECTIFS VISES
Satisfaction des clients et mesure de l'engagement	Suivi et amélioration continue
Bilan des activités proposées et taux de participation	Suivi et amélioration continue
Satisfaction des collaborateurs	Suivi et amélioration continue
Bilan des actions menées en faveur de l'emploi, de la diversité, de la sécurité, de la formation et du développement personnel et professionnel des collaborateurs	Suivi et amélioration continue

STRATEGIES

Santé / Sécurité	Assurer la sécurité des visiteurs et des employés sur site en adaptant les modes de fonctionnement, les procédures ainsi que les équipements et les matériels
	Engager un plan d'action visant le traitement des problématiques physiques et psychologiques les plus répandues et /ou critiques (base : bilan annuel issu des enquêtes employés)
	Veiller à ce que le flux de circulations liées aux activités de Villages Nature s'intègre en toute sécurité dans les circulations actuelles des riverains voire les améliorent
	Assurer une qualité irréprochable de l'eau de baignade dans l'Aqualagon
	Garantir des conditions d'hygiène et de traçabilité irréprochables dans l'ensemble des restaurants du site
	Utiliser des produits respectueux de la santé et de l'environnement pour l'entretien du site et l'aménagement des logements
	Proposer une offre de restauration « santé » dans chaque restaurant (y compris restaurant d'entreprise)
Confort	Limiter les nuisances sonores, olfactives, visuelles particulièrement sur la Promenade du lac
	Assurer des conditions de travail confortables
	Limiter les nuisances visuelles (lumières la nuit) et sonores pour les riverains
	Mettre à disposition des riverains des circulations adaptées et agréables permettant de se déplacer autour du site
Bien être	Proposer et promouvoir un large choix d'activités de bien-être
	Proposer des activités bien-être aux salariés en cohérence avec l'offre proposée aux clients
	Garantir un traitement équitable des employés en toute situation quel que soit leur origine, genre, handicap, etc

Accessibilité	Assurer l'accessibilité de tous les équipements collectifs
Participation	Assurer la participation des salariés à la démarche développement durable (sensibilisation, concours d'idées, etc)
Expérience client	Intégrer des éléments sur la démarche développement durable du site au questionnaire de satisfaction client et mesurer le niveau de participation

ⁱ Le poids carbone cible des modes constructifs des cottages et des collectifs a été estimé selon la méthode bilan carbone de l'ADEME. Cette méthode intègre les émissions liées à la fabrication des matériaux et à leur transport. Afin de constituer notre référence sur l'objectif carbone, nous nous sommes appuyés sur une étude CNRS (programme ECODEV) en 1998. Cette étude donne des émissions moyennes par typologie de bâtiments. Les émissions de CO₂ du logement sont en moyenne de 119kgC/m² en France.

ⁱⁱ Référence française 150 l.pers.jour (source Cemagref / Engées, 2002). Les études menées par EGIS ont montré que ce niveau était atteignable via le choix d'équipements hydroéconomiques au niveau des sanitaires notamment. Les calculs sont faits sur la base d'une utilisation standard, Villages Nature ne pouvant s'engager sur le mode d'utilisation finale des hébergements par les clients.

ⁱⁱⁱ Référence Disney Land Paris : 2/3