

---

# Plan de management Développement Durable

---

**branféré**

---

Janvier 2016

---



# SOMMAIRE

---

<b>OBJECTIF</b> .....	<b>3</b>
<b>BRANFÈRE ET LE DEVELOPPEMENT DURABLE</b> .....	<b>4</b>
<b>L'ORGANISATION DE LA DEMARCHE DD</b> .....	<b>6</b>
<b>LES OUTILS ET FONDAMENTAUX DE LA DEMARCHE DD</b> .....	<b>7</b>
NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX .....	7
1. <i>Notre politique environnementale</i> .....	7
2. <i>La gestion des impacts environnementaux et des pollutions</i> .....	8
3. <i>La gestion des équipements</i> .....	8
4. <i>La gestion de la biodiversité</i> .....	9
NOS ENGAGEMENTS SOCIO-ÉCONOMIQUES.....	10
1. <i>Conformité juridique</i> .....	10
2. <i>Notre politique d'achats responsables (produits et fournisseurs)</i> .....	10
3. <i>Nos engagements envers la communauté locale</i> .....	11
4. <i>Nos engagements sociétaux</i> .....	11
INTÉGRATION CULTURELLE .....	13
1. <i>Nos engagements</i> .....	13
QUALITÉ.....	14
1. <i>Gestion de la satisfaction clients et démarche qualité</i> .....	14
2. <i>La qualité de service</i> .....	14
SANTÉ-SECURITÉ.....	15
1. <i>Prévention des risques</i> .....	15
2. <i>Hygiène et sécurité</i> .....	16
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>17</b>

## OBJECTIF

---

Ce plan de management est un outil que nous avons développé en interne (compte tenu des dimensions de notre entreprise) afin d'expliquer **l'organisation** et la **dynamique** de notre démarche de développement durable.

Ce plan est :

- **complet** : il regroupe sous un ensemble de procédures et actions conjointes les dimensions environnementales, socio-économiques, culturelles, qualité, santé-sécurité de notre établissement.
- **évolutif, constructif** : il témoigne de l'amélioration continue de notre démarche de progrès.
- **intégré par la direction générale**, et **validé** par celle-ci et **remis à jour** tous les ans,
- **soutenu par un plan d'action global** annuel décliné par service et réactualisé chaque année
- **disponible** : il est communiqué en **interne** via l'intranet de l'entreprise et en **externe** via le site internet.

## BRANFERE ET LE DEVELOPPEMENT DURABLE

---

Le pôle Branféré est aujourd'hui un concept unique en France qui rassemble en un même lieu **un parc animalier et botanique**, terrain d'observation et d'émerveillement, un centre d'éducation à l'environnement, **l'École Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme** dédié à la compréhension et au respect de la biodiversité et **le Parcabout**, un parcours innovant et écologique d'aventure dans les arbres.

Édifié en 1848, le manoir de Branféré devient la propriété de la famille Jourde en 1884. La légende veut que Casimir Jourde ait acquis la propriété en gagnant une partie de poker. En 1932, Paul Jourde, petit-fils de Casimir, hérite du domaine de 40 hectares ainsi que de la fortune de son aïeul. En 1935, il épouse Elena Castori, aristocrate italienne et peintre naturaliste, avec laquelle il partage, sa passion pour la faune et la flore.

À la suite d'un voyage en Inde, ils rencontrent le Maharadjah de Kutch et découvrent ainsi le concept novateur pour l'époque d'une réserve animalière où les animaux vivent en liberté. Ils décident d'un commun accord de faire du parc de Branféré, le « paradis des animaux », l'idée d'une cohabitation harmonieuse entre l'homme et la nature. Voyageurs dans l'âme, ils parcourent alors les cinq continents et ramènent des espèces animales exotiques ainsi que des essences végétales. Ils révolutionnent les pratiques zoologiques de l'époque en recréant un biotope préservé pour les différentes espèces présentes sur le site.

De nombreux scientifiques ou simplement des passionnés sont enthousiasmés par ce concept ambitieux et novateur. Le journaliste François de La Grange et l'éthologue Konrad Lorenz vont contribuer à faire de Branféré un parc renommé et reconnu. Dès son ouverture, le 27 juillet 1965, le Parc animalier et botanique de Branféré rencontre un franc succès qui ne s'estompe pas avec le temps. En effet, l'émergence de l'écologie amène une prise de conscience générale, celle de la nécessité de préserver la biodiversité. Branféré en est l'illustration dans le Morbihan.

Afin d'assurer la pérennité de leur démarche, les époux Jourde lèguent le parc à la Fondation de France en 1988. Dans les années 90, la Fondation de France et la Fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme se rapprochent, liées par des intérêts communs, celui de l'éducation à l'environnement. De ce partenariat naît l'École Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme qui ouvre ses portes en 2004.

Fort de son histoire, l'ensemble du pôle s'inscrit au quotidien dans une **logique transversale de développement durable** et de sensibilisation à travers ses activités (éducation à l'environnement, conservation des espèces...), son mode de fonctionnement (économies d'énergies, gestion de l'eau, gestion différenciée, management participatif...) et son développement (éco-construction, achats responsables...).

Adhérer à la démarche de certification Green Globe valorise cette vision globale du développement durable et nous permet de rendre visible au plus grand nombre notre engagement de longue date en

faveur de l'éco-tourisme et des loisirs durables. Elle nous offre la possibilité de structurer nos actions dans le temps afin de viser l'excellence écologique, la performance économique et la satisfaction sociale.

**Green Globe concrétise et certifie la volonté de Branféré de s'inscrire durablement dans un processus éco-citoyen.**

## L'ORGANISATION DE LA DEMARCHE DD

---

La SA Parc de Branféré est propriété de la Fondation de France, organisme privé reconnue d'utilité publique œuvrant pour l'intérêt général, la recherche du profit n'est donc pas l'objectif premier. En revanche la nécessité de faire de Branféré un site exemplaire d'expérimentation du développement durable est indiscutable. La stratégie de ces dix dernières années vise à faire fructifier le modèle social, écologique et économique prôné par le développement durable. Un temps fort a été l'ouverture sur le site de l'Ecole Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme en 2004. Les nouveaux projets à l'horizon 2015 doivent permettre de franchir un nouveau palier dans une recherche de progression visant l'exemplarité en matière de développement durable.

La démarche de développement durable est totalement intégrée au niveau de la prise de décision de l'entreprise, à son plus haut niveau par la direction du pôle. Frédéric Jayot, directeur général du Pôle Branféré depuis 1999, propose au conseil d'administration des plans stratégiques de développement quinquennal (le dernier en date 2013/2017 intégrant le développement durable comme fil conducteur de sa stratégie). Il s'appuie sur son équipe et ses directeurs de service pour fixer les objectifs et les orientations de la démarche et décliner les plans d'action annuels. Les objectifs annuels comportent toujours 3 volets :

- Un volet économique : croissance, rentabilité...
- Un volet social et managérial : organisation, politique rh...
- Un volet qualité, environnement, sécurité.

L'adhésion à Green Globe va permettre au comité de développement durable qui va être mis en place, de formaliser au mieux la politique DD afin de garantir l'amélioration continue et le suivi des actions entreprises.

# LES OUTILS ET FONDAMENTAUX DE LA DEMARCHE DD

---

## NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

### 1. Notre politique environnementale

Le Pôle Branféré a toujours fait de la préservation de la biodiversité un enjeu incontournable. Cette volonté s'est vue confirmer par l'implantation de l'École Nicolas Hulot à proximité du parc animalier et botanique en 2004. La création d'un centre d'éducation à l'environnement a tout naturellement accentué la pédagogie menée sur le site.

Le programme de sensibilisation grand public a ainsi vu le jour et fort de l'émerveillement suscité par l'immersion dans le parc, insiste sur le respect au quotidien de l'environnement. Dans un souci de cohérence, Branféré se doit d'intégrer des objectifs clairs en faveur de la nature dans sa globalité.

Notre engagement en faveur d'un développement plus durable, nous amène à prendre en compte d'une manière objective la dimension de l'impact environnementale de nos activités, produits et services de la façon la plus appropriée.

Pour cela, nous nous engageons à respecter les exigences légales nous concernant et à améliorer en permanence notre performance écologique. Notre démarche s'appuie sur le respect de plusieurs grandes priorités :

- Préserver la biodiversité animale et végétale dans notre environnement proche,
- Assurer la sensibilisation à la protection de l'environnement des visiteurs du parc et de l'ENH,
- Gérer nos déchets dans le cadre d'une démarche de valorisation, de tri, de recyclage et de réductions des volumes,
- Rationaliser nos consommations d'eau et assurer un traitement optimal de nos rejets d'eaux usées, en luttant contre les pollutions humaines et animales,
- Diminuer nos consommations d'énergies et réduire la part des énergies fossiles en programmant leur remplacement et développer la part des énergies renouvelables dans notre approvisionnement,
- Préserver les sols et la qualité de l'air en réduisant les risques et les sources d'accidents ou de pollution potentiels,
- Contribuer au développement économique et social local, notamment en privilégiant les entreprises locales pour la réalisation des travaux ou l'approvisionnement, les produits locaux dans nos achats pour limiter les pollutions dues aux transports et en priorisant l'embauche de collaborateurs issus du tissu local,
- Intégrer les considérations environnementales dans nos projets de développement ainsi que dans nos opérations de rénovation et de création de bâtiments ou d'aménagements paysagers,
- Associer au maximum l'ensemble des équipes du Pôle Branféré ainsi que nos partenaires, clients et fournisseurs à cette démarche éco-citoyenne.

Afin de respecter cet engagement, des moyens matériels, humains et financiers, dans la limite qu'offre la gestion de l'entreprise, seront alloués aux différents services du Pôle Branféré.

## 2. La gestion des impacts environnementaux et des pollutions

Le Pôle Branféré sensibilise ses employés et ses visiteurs sur les éco-gestes à adopter au quotidien pour réduire les consommations d'eau, d'énergie et de produits générateurs de déchets.

Parmi les bonnes pratiques mises en place, nous pouvons citer :

- Le programme de sensibilisation grand-public en direction des visiteurs du parc,
- La formation des employés aux initiatives durables de l'entreprise (réunions internes, ateliers de l'ENH, Rencontres de Branféré...),
- Les stations de lagunage et le traitement des eaux usées,
- L'éco-station pour le tri et le recyclage des déchets ainsi que la mise en place d'un registre de gestion des déchets,
- La gestion différenciée des espaces-verts,
- L'éco-construction de nos nouvelles infrastructures et bâtiments
- La restauration avec des produits biologiques et/ou locaux,
- Le commerce équitable à la boutique,
- Le recours aux fournisseurs et aux produits locaux et/ou éco-certifiés dans une logique de circuits courts ou solidaires...
- La mise en place d'un registre afin de mesurer nos consommations en eau, électricité, gaz et fioul.

Afin d'améliorer notre bilan environnemental, nous sollicitons et travaillons avec :

- L'Agence de l'Eau : Lutte contre la pollution des eaux, économie de la ressource eau
- Écoemballages et Arc Sud Bretagne : Sensibilisation à la réduction et au tri des déchets,
- L'ADEME : Audit énergétique et plan actions,
- La CCI du Morbihan et leurs conseillers...

La certification Green Globe nous a permis de créer plusieurs outils et de lancer leur application. L'objectif en 2014 est de les adapter au mieux afin qu'ils soient adoptés par les différents services et qu'ils fassent partie intégrante de la gestion de l'entreprise.

## 3. La gestion des équipements

Tous les équipements conséquents et/ou critiques sur le pôle sont sous contrat de maintenance :

- Cofely : Bâtiment de l'ENH, centre d'accueil et restaurant (chauffage et production d'eau chaude),
- DMEau : Stations de lagunages et traitement de l'eau,
- Morbihan Grandes Cuisines : Équipements froid et cuisson,
- Hydroservice Ouest : Curage (bacs à graisse),
- Savelys : Chaudières à fioul (manoir et volière),
- Protection Armoricaine : Protection incendie et évacuation,
- Gemy-Peugeot : Véhicules,



- ATA : Standard téléphonique,
- DXM : Serveur informatique.

Les autres équipements sont suivis régulièrement soit par le service restauration concernant le matériel de restauration, soit par le technicien de maintenance ou les agents techniques habilités concernant le matériel à usage technique.

Les équipements électriques et informatiques sont contrôlés par notre technicien de maintenance. Nous remplaçons petit à petit le matériel usagé par du matériel plus économe et plus écologique.

Afin d'aider le technicien de maintenance dans sa tâche, le pôle a embauché, en contrat d'avenir, un deuxième technicien en 2013.

Nous aimerions à terme pour faciliter le suivi des équipements et leur gestion préventive, mettre en place un logiciel de gestion de maintenance assistée par ordinateur.

#### 4. La gestion de la biodiversité

##### **Biodiversité végétale**

Branféré est un parc qui mêle animalier et botanique. Une grande attention est portée au développement de la collection végétale.

Le service technique est en relation étroite avec un paysagiste pour le choix des plantes. Nous sélectionnons, de préférence, des espèces adaptés aux conditions locales et non invasives. L'utilisation de pesticides ou d'insecticides est prohibée. Nous laissons volontairement les prairies en jachère pour respecter le rythme de la nature. Cette méthode est appelée gestion différenciée et permet la pollinisation des plantes par les insectes. En parallèle, nous avons installé des ruches pour rendre encore plus durable la démarche.

Enfin un diagnostic-expertise du patrimoine arboré est réalisé régulièrement par l'ONF afin de soigner et remplacer les sujets vieillissants et dangereux et nous projetons la mise en place d'un plan de gestion paysager prévoyant d'importantes plantations.

##### **Biodiversité animale**

La conservation est devenue la mission essentielle des parcs zoologiques du XXI<sup>e</sup> siècle, à laquelle ils doivent participer et consacrer tous leurs efforts. Cette tâche est assurée, soit directement, par leur implication dans des programmes de reproduction d'espèces menacées, soit indirectement, par l'élevage et la présentation d'espèces emblématiques des divers milieux, en particulier les plus menacés.

Le Parc de Branféré, adhérent de l'EAZA (Association Européenne des parcs Zoologiques et des Aquariums), est impliqué dans la conservation de 16 espèces actuellement inscrites en EEP (Programme d'Élevage Européen) et de 9 en ESB (Stud-Book Européen). Créés pour la sauvegarde d'une espèce animale, leur but ultime et idéal est une éventuelle réintroduction dans la nature.

- **Espèces en EEP** : cerf sika du Vietnam, gibbon à favoris blancs, gibbon à bonnet, âne de Somalie, girafe du Niger, grue à cou blanc, hippopotame pygmée, loup à crinière, maki vari, oryx algazelle, panda roux, pélican frisé, saïmiri à tête noire, saki à face blanche et tapir terrestre.
- **Espèces en ESB** : antilope damalisque, grand koudou, grue de paradis, maki catta, gibbon à mains blanches, siamang, colobe guereza, marabout et siamang.

Lors des Rencontres de Branféré, nous donnons la parole à des associations impliqués dans la protection des espèces ex-situ comme la Ligue Protectrice des Oiseaux ou Kalaweit, association impliquée dans la

défense des gibbons en Indonésie. A terme, si nos finances nous le permettent, nous devons aider ces associations à mettre en place des programmes sur le terrain.

## NOS ENGAGEMENTS SOCIO-ÉCONOMIQUES

### 1. Conformité juridique

L'entreprise est en conformité avec le droit du travail français et les droits sociaux français.

Le parc est une installation classée au titre de l'environnement soumise à autorisation d'ouverture préfectorale, à ce titre elle est régulièrement contrôlée (tous les ans) par son autorité de tutelle, la Direction Départementale de la Protection des Populations.

Une veille scrupuleuse est effectuée par la direction générale, le service RH et la direction technique et animalière. Le parc est adhérent de l'AFDPZ et du SNDPZ, organisations professionnelles de parcs zoologiques français.

### 2. Notre politique d'achats responsables (produits et fournisseurs)

Afin d'assurer la cohérence globale du pôle, la politique d'achats doit avoir pour objectif de favoriser le commerce équitable et d'appuyer le développement durable en intégrant des facteurs de performance environnementale au processus de prise de décision en matière d'achats (connaissance des fournisseurs et de leurs produits, contrôles des coûts et des marges...).

Les biens et services à privilégier du point de vue environnemental sont ceux qui ont une incidence moindre ou réduite sur l'environnement pendant le cycle de vie du bien ou du service, lorsqu'on les compare aux biens et services concurrentiels servant aux mêmes fins.

Nous nous engageons à respecter plusieurs grandes priorités :

- Respecter la législation française et européenne,
- Mettre en place la procédure 4R :
  - Repenser, analyser les besoins d'une autre manière, les redéfinir et remettre en question les priorités.
  - Réduire, diminuer l'acquisition de matériel et la consommation de ressources au cours du cycle de vie du produit ou de la période couverte par le contrat du service.
  - Réutiliser, réparer ou acquérir du matériel usagé ou remis à neuf.
  - Recycler, acquérir des produits recyclables ou fabriqués à partir de matériaux recyclés et favoriser des emballages recyclés et/ou recyclables.
- Accorder une préférence aux fournisseurs et aux prestataires de service en possession d'un certificat ou d'une attestation (du type iso9001, iso14001 ...) qui mènent d'une part une politique active en matière d'amélioration de la sécurité et d'autre part qui propose des solutions respectueuses de l'environnement dans des conditions acceptables d'un point de vue économique,
- Privilégier les produits présentant un label de certification environnemental et/ou issus du commerce équitable (écolabel européen, Max Havelaar...),
- Favoriser les produits dont on peut mesurer les facteurs de performance environnementale tels que :

- La réduction des émissions de gaz à effet de serre et des contaminants atmosphériques,
  - L'accroissement de l'efficacité énergétique et de l'économie des ressources en eau,
  - La diminution des déchets et la promotion de la réutilisation et du recyclage,
  - L'utilisation des ressources renouvelables,
  - La réduction des déchets dangereux,
  - La réduction des substances toxiques et chimiques dangereuses,
  - La diminution du temps de transport sur le cycle de vie du produit.
- Contribuer au développement économique et social local en privilégiant les entreprises locales pour la réalisation des travaux ou l'approvisionnement et les produits locaux dans nos achats pour limiter les pollutions dues aux transports quand c'est possible,
  - Sensibiliser nos fournisseurs à notre démarche Développement Durable.

Afin de respecter cet engagement des moyens matériels, humains et financiers, dans la limite qu'offre la gestion de l'entreprise, seront alloués aux différents services du Pôle Branféré.

### 3. Nos engagements envers la communauté locale

Ouvert en 1965 au grand public, Branféré est un parc très ancré dans le tissu local. Sa vocation pédagogique prononcée l'a conduit à mener des actions de sensibilisation à la protection de l'environnement à destination du grand public, majoritairement issu du département du Morbihan et de la région Bretagne. Sur le parc, nous diffusons nos messages de sensibilisation par le biais de nos brochures (plan du parc, livre guide), des panneaux de signalétique réalisés par l'équipe pédagogique et lors d'animations réalisées par les animateurs de l'École Nicolas Hulot.

Le Parc de Branféré est membre de l'AMEL (Association Morbihannaise des Équipements de Loisirs) depuis sa création et à ce titre doit faire la promotion des autres sites touristiques du territoire. Cette adhésion nous engage à mener des concertations avec les différents acteurs du tourisme du département. Par exemple, le parc s'est associé avec le Comité Départemental du Tourisme pour mettre en place un coffret Sport et Loisirs commercialisé sur le département. Au niveau régional, Branféré s'investit dans de nombreux programmes portés par la Chambre de Commerce et d'Industrie comme IDDIL (Innovation et Design Durable dans l'Industrie du Loisirs) pour la conception d'un éco-hébergement et BMA (Bretagne Mobilité Augmentée) pour diminuer l'impact écologique des transports dans son activité...

En 2008, Branféré se rapproche de l'Université de Bretagne Sud afin de créer la licence professionnelle EMEC (éco-matériaux/éco-construction). Les étudiants sont invités à concrétiser un projet développé en classe sur le parc. A l'heure actuelle, ils ont travaillé sur l'exposition EMEC à l'entrée du parc, le bâtiment éco-conçu du Parcabout, la clinique vétérinaire...

Chaque année, le Pôle Branféré organise un événement dans le cadre de la Fête de la Nature, les Rencontres de Branféré. Au programme, des ateliers, des expositions et des spectacles dédiés à la biodiversité qui mettent en avant des artistes, des compagnies et des associations issus du tissu local. Les festivités sont appréciées par plus de 4 000 visiteurs en moyenne sur le week-end.

Nous contribuons au dynamisme local en développant des partenariats professionnels avec la Maison de l'Emploi de Muzillac, Rhuy's Emploi Service, le CAT du Prat (mise sous plis et routage des brochures commerciales, mise en sachet du pop-corn...)...

### 4. Nos engagements sociétaux

Les effectifs ETP (Équivalent Temps Plein) au 31/12/2012 selon le code du travail :

- SA Parc de Branféré : 14.79 F et 22.46 H
- Association École Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme : 11.25 F et 4.25 H

Soit une augmentation par rapport à 2011 de 2.84 ETP.

Le pôle de Branféré se conforme aux obligations légales relevant du code du travail. La SA Parc de Branféré est régie par la convention collective des parcs et jardins zoologiques privés ouverts au public. L'association École Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme est régie par la convention collective de l'animation. Ainsi nous respectons dans nos pratiques :

- Le rejet de toutes discriminations qu'elles soient d'ordre politique, religieuse, sexuelle, ethnique...
- La déclaration préalable à l'embauche,
- L'établissement de contrats de travail (CDI, CDD),
- La tenue du registre du personnel,
- La remise du règlement intérieur à chaque nouvelle embauche,
- Le suivi des visites médicales (d'embauche, périodiques et exceptionnelles),
- L'affiliation aux organismes de prévoyance et de retraite,
- L'affiliation à une mutuelle de santé pour les cadres et assimilés de la SA Parc de Branféré,
- L'enregistrement individuel des heures de travail et le suivi des banques d'heures,
- L'établissement des bulletins de paie,
- L'octroi des congés payés,
- La mise en place du plan de formation (actions d'adaptation au poste de travail, évolution ou maintien dans l'emploi, développement des compétences, droits individuels à la formation),
- Les déclarations sociales,
- L'élection des délégués du personnel et la tenue d'une réunion mensuelle direction/délégué du personnel,
- Le bilan annuel avec entretien individuel,
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels,
- Les affichages obligatoires (coordonnées de l'inspection du travail, accords collectifs, règlement intérieur, services de secours d'urgence, hygiène et sécurité, lutte contre les discriminations, lutte contre le harcèlement, égalité professionnelle hommes/femmes),
- Un accord d'entreprise sur la durée du travail et l'aménagement du temps de travail pour la SA Parc de Branféré.

Dans notre volonté d'être une entreprise proche de ses salariés, nous avons mis en place :

- Un accord d'entreprise sur l'indemnisation des absences (accident de travail, congés exceptionnels, congé de paternité, congé maternité, maladie) pour la SA Parc de Branféré, basé sur la CCN « animations » plus favorables sur ces points que la CCN « parcs animaliers ».
- Un accord d'entreprise pour l'attribution de chèques vacances pour les deux entités juridiques,
- Un accord d'intéressement pour les deux entités,

- Un niveau global des salaires supérieur au niveau des salaires conventionnels,
- L'établissement des fiches de poste à chaque nouvelle embauche,
- L'embauche d'apprentis, de salariés en contrats de professionnalisation,
- L'attribution de chèques Déjeuner,
- L'attribution de chèques Cadhoc (Noël, événements tels naissances, mariages, Pacs),
- Les réunions générales d'avant saison et de fin d'année,
- L'accueil de stagiaires (conventions d'écoles, évaluations en milieu de travail, stages BAFA et BAFD),
- L'accueil de "travailleurs non rémunérés" placés par le service pénitentiaire d'insertion et de probation de Vannes,
- Les réponses écrites à chaque demande d'emploi ou de stage,
- Les entrées gratuites d'accès au Parc pour le personnel, les conjoints et enfants,
- Les réductions accordées au personnel sur les produits de la boutique et des points de restauration.

Visant une amélioration continue, nous nous engageons à :

- Mettre en place un livret d'accueil pour les nouveaux salariés,
- Renforcer la communication interne : mise à disposition de toutes les fiches de poste, partage d'informations sur le réseau intranet, planning en ligne annuel de l'ensemble des réunions de direction, de service...

Pour répondre à ces objectifs, le pôle s'est attaché les services d'une étudiante en contrat de professionnalisation en ressources humaines et d'une jeune diplômée en CDD en tant que chargée de communication.

## INTÉGRATION CULTURELLE

### 1. Nos engagements

Fiers de l'identité culturelle forte à laquelle nous appartenons, nous nous engageons à promouvoir les valeurs traditionnelles de la Bretagne. En ce sens, nous avons adhéré en 2010 à la Marque Bretagne et nous entretenons des relations sérieuses et cordiales avec le Comité Régional du Tourisme, le Comité Départemental du Tourisme, la communauté de communes ArcSud Bretagne et les offices de tourisme de la région (40 cotisations annuelles).

Aujourd'hui encore Branféré est fort d'un concept atypique porté par des fondateurs visionnaires, les Jourde. Cet héritage est, tous les jours, valorisé par les équipes de Branféré qui œuvrent à faire perdurer cette vision de la relation homme/animal.

Les animations grand public ne manquent pas d'évoquer l'histoire du lieu et celle de ces fondateurs. En particulier lors des Rencontres de Branféré qui ont lieu tous les ans dans le cadre de la Fête de la Nature. Cet événement fait la part belle aux artistes et aux associations locales qui peuvent ainsi se faire connaître auprès d'un auditoire de près de 5 000 personnes en moyenne.

Dans le cadre du programme d'animations grand public de l'ENH et en partenariat avec la Fondation de France et le programme « Nouveaux commanditaires », nous accueillons chaque année sur le site des artistes qui conçoivent une œuvre en lien fort avec la nature qui les entoure. Cette initiative a pour but de faire rayonner des artistes contemporains et de sensibiliser les visiteurs à l'art.

Dans la réalisation des projets, plutôt que de détruire le patrimoine existant, l'accent est mis sur sa réaffectation possible (centre d'accueil, alimentation, snack du platane...). Le manoir, cœur historique du Parc de Branféré, sera ainsi rénové en 2017 afin de servir l'accueil de public professionnel en séminaire ou en formation.

Le Parc de Branféré, par l'intermédiaire de la boutique et de la restauration, noue des partenariats avec des entreprises locales pour présenter au public des produits régionaux (Biscuiterie de Ker Lann, Breizh Cola, le Kiosque Breton...).

Dès lors, forts de ces valeurs qui nous caractérisent, nous nous engageons à :

- Promouvoir le patrimoine culturel et naturel de notre région, la Bretagne,
- Ne pas commercialiser des pièces ou objets archéologiques,
- Respecter le droit de propriété intellectuelle, les droits d'auteurs et d'images, ainsi toutes les personnes qui apparaissent dans nos brochures ont signé une autorisation de cession du droit d'image.

## QUALITÉ

### 1. *Gestion de la satisfaction clients et démarche qualité*

La satisfaction de notre clientèle est une priorité. Les visiteurs peuvent nous faire part de leurs commentaires et suggestions par l'intermédiaire du formulaire contact de notre site internet, de notre livre d'or à la sortie du parc ou encore lors des enquêtes réalisées sur le parcours de visite.

Nous traitons et analysons les courriers dans les plus brefs délais et si il y a lieu nous effectuons les mesures correctives. Nous répondons à toutes les réclamations ou remarques adressées par nos visiteurs.

En parallèle, nous assurons une veille sur les réseaux sociaux.

Concernant la stratégie de communication, le responsable consolide chaque année le plan de communication en accord avec le directeur général. Le service s'engage à produire des brochures commerciales qui décrivent le produit d'une manière fiable et des conditions générales de vente honnêtes et compréhensibles pour la clientèle.

Nous communiquons, sur le site et en dehors lors d'événements, de notre engagement en faveur du développement durable. L'adhésion à Green Globe doit d'ailleurs valoriser cet engagement afin de le rendre visible au plus grand nombre.

### 2. *La qualité de service*

En juin 2011, nous nous sommes vus attribués par la Région Bretagne le label Qualité Tourisme à la suite d'un audit qui validait les efforts consentis en matière de :

- Information et communication,

- Savoir-faire et savoir-être,
- Confort et hygiène,
- Développement durable et valorisation touristique des territoires,
- Qualité de la prestation.

Ce label a été confirmé en 2013 lors d'un audit mystère sur site.

Afin de permettre l'accès du site au plus grand nombre, nous nous sommes engagés à entamer courant 2014/2015 des actions visant le label Tourisme et Handicap.

Les visiteurs ont un libre accès à une zone de pique-nique couverte avec un point d'eau et un local de tri sélectif.

### 3. *Le plan-guide*

En 2013, vu le succès que rencontre Branféré et afin de prévenir tout risque d'emballement, la Fondation de France en collaboration avec la direction de Branféré a fait appel à l'agence Construire afin de réaliser une étude générale sur Branféré. Cette étude, qui s'étale sur plusieurs années, est composée de :

- Un dossier de recollement regroupant plusieurs études (analyse phytosanitaire du parc, bilan énergétique des installations du site, audit sur la gestion des déchets, état de conformité aux nouvelles règles portant sur le handicap, analyse des installations électrique et des lagunes...),
- Un programme général ayant pour but de trouver des solutions aux problèmes mis en lumière par le dossier de recollement,
- Un plan guide comportant des préconisations qui donneront les orientations du parc dans les prochaines années afin que chaque intervention se fasse dans le cadre d'un projet général cohérent comme cela a été pratiqué jusqu'à maintenant.

## SANTÉ-SECURITÉ

### 1. *Prévention des risques*

Nous tenons à jour le document unique de prévention des risques professionnels par service.

En parallèle, afin de limiter au maximum les accidents, une commission "sécurité et conditions de travail" a vu le jour en janvier 2012. Cette commission a pour objectif de recenser les accidents de travail, de visiter les lieux de travaux pour en faire découler un plan de prévention qui à l'avenir permettrait de limiter les risques d'accidents. Lors de ces réunions, un médecin du travail ainsi qu'un conseiller en prévention assistent les équipes du parc.

Nous avons un technicien en charge de la maintenance, particulièrement énergie et électricité, de toutes les installations et les équipements du pôle. Tout problème doit lui être reporté et il est le seul habilité à intervenir pour la sécurité de tous. Toutes nos installations, nos équipements sensibles ou nécessitant une maintenance spécifique ou adaptée bénéficient de contrat de maintenance. Toutes les interventions sont rapportées au directeur général ainsi qu'au directeur du secteur en question. L'objectif à court terme serait de mettre en place une Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur, afin de privilégier le préventif au curatif. Nous allons aussi faire appel à un bureau d'étude spécialisé dans les audits et bilans énergétiques.

Les produits dangereux sont stockés de manière sécurisée et le personnel qui les utilise est formé à sa bonne utilisation. Les fiches de sécurité des produits manipulés sur le site sont consultables. Les produits qui peuvent être remplacé par d'autres moyens moins dangereux et plus écologique, le sont (appareil à ultrasons pour lutter contre les nuisibles...).

La restauration commerciale applique les normes très strictes de la restauration collective HACCP. Les appareils de cuisine et de conservation sont testés régulièrement par le personnel. Les produits biologiques et sans antibiotiques sont privilégiés dans la préparation des menus.

## *2. Hygiène et sécurité*

Au vu de notre activité, les protocoles de sécurité sont très stricts. Nous disposons d'un plan de secours, d'un règlement intérieur pour les visiteurs et d'un règlement plus complet pour les salariés.

Toutes nos équipes sont suivies par la médecine du travail. Nous sommes équipés, dans plusieurs endroits du parc, de trousse de premiers secours ainsi que d'un défibrillateur. Plusieurs membres du personnel sont formés au secourisme et suivent régulièrement une mise à niveau. On en compte actuellement 16 sur l'ensemble du pôle.

Il existe, des polices d'assurances et des instruments de protection pour la clientèle et le personnel. Les salariés bénéficient d'une protection sociale et le parc, par l'intermédiaire de la responsabilité civile, couvre les risques auxquels pourraient être exposé la clientèle.

Les consignes de sécurité, le plan d'évacuation du site en cas d'urgence (incendie, évacuation d'un animal dangereux...), les extincteurs et les numéros d'urgences sont communiquées au personnel ainsi qu'au visiteur dans tous les points stratégiques. Conformément à la législation, du personnel du parc formé est en permanence sur le site afin de garantir la sécurité de la clientèle.

Un audit sécurité a été programmé en 2014, le but étant d'effectuer un état des lieux de notre système de sécurité, de définir son niveau de conformité et de mettre en place des mesures correctrices visant l'amélioration et l'optimisation de la sécurité sur tout le site de Branféré.

Des mesures sont prises pour assurer la sécurité des clients lors de leurs visites particulièrement au niveau du Parcabout où un animateur communique à chacun les instructions à respecter pour la sécurité de tous les utilisateurs. Tous les ans, une étude phytosanitaire réalisée par l'ONF teste les arbres qui soutiennent le Parcabout.

Fumer dans tous les lieux couverts ainsi que dans les files d'attente est prohibé dans l'enceinte du parc.



## CONCLUSION

---

Branféré, site d'exception, parc dédié à la réconciliation homme/nature, se veut aussi entreprise éco citoyenne fondant sa politique sur un développement durable assumé et revendiqué, c'est à dire reposant sur un modèle où l'économique , le social , l'environnement et la culture ne s'opposent plus les uns les autres mais participent au contraire, ensemble, et d' une manière dynamique à un projet ambitieux et cohérent de développement maîtrisé et vertueux.

Difficultés et contradictions ne doivent pas nous faire reculer mais doivent au contraire déboucher sur des solutions pour une démarche de progrès.

Notre ambition :

- Faire de Branféré une référence et un exemple dans l'application concrète des enjeux du développement durable appliqués à la gestion et au management d'une entreprise de loisirs et de tourisme.
- Faire de Branféré un site ouvert et propice à la réflexion, au débat, à l'expérimentation, à la sensibilisation et à la formation au développement durable pour tous types de publics : les enfants, les familles, mais aussi les salariés, les dirigeants d'entreprise, de collectivités ou d'associations.
- Aborder de manière positive et non dogmatique les défis posés à l'Homme pour assurer la survie de son espèce sur cette planète.

Frédéric JAYOT  
Directeur général