



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

4

4.1	Un Groupe engagé et créateur de valeurs	100	4.4	Accélérer notre transition écologique	119
4.1.1	Une ambition renouvelée pour un tourisme responsable	100	4.4.1	Améliorer la durabilité de nos projets immobiliers (en construction et rénovation)	119
4.1.2	Un Groupe à l'écoute de ses parties prenantes	103	4.4.2	Assurer une exploitation éco-responsable de nos sites par la labellisation	121
4.1.3	Notre modèle d'affaire	103	4.4.3	Faire de nos clients et propriétaires des acteurs de notre engagement environnemental	122
4.1.4	Nos principaux risques extra-financiers	104	4.4.4	Réduire l'impact environnemental en exploitation	123
4.2	Contribuer au dynamisme des territoires	105	4.4.5	Protéger la biodiversité et contribuer à son bon développement	129
4.2.1	Faire rayonner les atouts touristiques des territoires auprès de nos clients	105	4.5	Note méthodologique	132
4.2.2	Offrir à nos clients une restauration responsable	105	4.5.1	Périmètre RSE	132
4.2.3	Renforcer les liens avec les fournisseurs locaux	106	4.5.2	Méthode de collecte des données	132
4.2.4	Développer l'inclusion locale	107	4.5.3	Notre contribution aux ODD	134
4.3	Promouvoir le vivre ensemble et l'excellence de nos pratiques	108	4.6	Rapport de l'OTI	135
4.3.1	Des pratiques éthiques et responsables	108	4.7	Tableau de concordance DPEF	137
4.3.2	Développer notre capital humain	110	4.8	Plan de vigilance	137
4.3.3	Mettre la satisfaction et la sécurité de nos clients au cœur de nos priorités	117	4.8.1	Cadre réglementaire	137
4.3.4	Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables	117	4.8.2	Cartographie des risques Groupe	138
4.3.5	Soutenir des actions solidaires autour de nos sites	118	4.8.3	Procédures d'évaluation de la situation des marques, sous-traitants et fournisseurs	138

Le tableau ci-dessous présente les risques extra-financiers du Groupe ainsi que les indicateurs clés de performance suivis dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie RSE.

AXE	Risques / Opportunités	Chapitre	Objectifs	Périmètre	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021	Evolution de la Performance
 IMPACT LOCAL	Défaillance de participation à la vie économique locale Évolution des attentes des clients	4.2.3	Atteindre 25 % des achats locaux en phase construction à horizon 2025 sur Center Parcs Europe. <i>Suivi sur le périmètre France pour l'année 2020-2021.</i>	CP FR	76 %	71 %	↘
			Atteindre 25 % des achats locaux en phase d'exploitation à horizon 2025 sur Center Parcs Europe. <i>Suivi sur le périmètre France en 2020-2021.</i>	CP FR	39 %	35 %	↘
	Défaillance des relations avec les parties prenantes locales	4.2.4.2	Réaliser une concertation pour 100 % des projets en phase de développement portés par le Groupe	PVCP	86 %	100 %	↗
 PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT	Manque d'adaptation des activités du Groupe au changement climatique Maîtrise défailante de la pollution de l'eau Opportunité de marché	4.4.2.1 4.4.1	Atteindre 100 % de sites labellisés clef verte (ou label équivalent) en 2025	CP	77 %	100 %	↗
				PV FR	38 %	38 %	→
				PV ESP	0	3 %	↗
				Campings Maeva	n.c	30 %	Nouveau
	Défaut dans la gestion des déchets	4.4.4.5	70 % de déchets triés en phase d'exploitation à l'horizon 2025	CP	50,5 %	56,7 %	↗
				80 % de déchets triés en phase de rénovation ou de construction	CP	n.c	73,5 %
	Maîtrise défailante des émissions de gaz à effet de serre (empreinte carbone)	4.4.4.2	Emissions Scope 1&2 (tCO ₂ e) - <i>Objectif de réduction en cours de définition</i>	PVCP	138 632	95 492	↗
			Emissions Scope 3 (tCO ₂ e) - <i>Objectif de réduction en cours de définition</i>	PVCP	806 257	533 001	↗
			Réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (Scopes 1 & 2) par rapport à 2018-2019 - <i>Objectif en cours de définition</i>	PVCP	- 27,1 %	- 49,8 %	↗
	Maîtrise défailante de la consommation d'énergie, du tarif et besoins en énergies renouvelables	4.4.4.3	Réduire de 8 % la consommation totale d'énergies en 2025 par rapport à 2018-2019 - donnée exprimée en intensité (kWh/nuitée) <i>Base 2019 = 44 kWh/nuitée d'hébergement</i>	PV FR et ESP	+ 9,1 % (48 kWh/nuitée)	+ 22,7 % (54 kWh/nuitée)	↘
Réduire de 12 % la consommation totale d'énergies en 2025 par rapport à 2018-2019 - donnée exprimée en intensité (kWh/nuitée) <i>Base 2019 = 171 kWh/nuitée d'hébergement</i>			CP	+ 17,5 % (201 kWh/nuitée)	+ 28,1 % (219 kWh/nuitée)	↘	
Part d'énergies vertes (sur base des consommations brute)			CP	23,9 %	23,5 %	↘	
Atteindre 100 % d'électricité verte à l'horizon 2025 (sur la consommation totale d'électricité)			CP	90,2 %	92,4 %	↗	

* Dans le cadre de la démarche «Entreprise Engagée pour la Nature», la notion de plan de gestion écologique a été requilifiée.

AXE	Risques / Opportunités	Chapitre	Objectifs	Périmètre	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021	Evolution de la Performance	
PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT	Raréfaction des ressources primaires	4.4.4.4	Réduire de 16 % les consommations d'eau en 2025 par rapport à 2018-2019 - donnée exprimée en intensité (m ³ /nuitée) Base 2019 = 0,92 m ³ /nuitée d'hébergement»	CP	+ 12 % (1,03 m ³ /nuitée)	+ 10,9 % (1,02 m ³ /nuitée)	↗	
			Réduire de 8 % les consommations d'eau en 2025 par rapport à 2018-2019 - donnée exprimée en intensité (m ³ /nuitée) Base 2019 = 0,582 m ³ /nuitée d'hébergement	PV FR et ESP	+ 0,34 % (0,584 m ³ /nuitée)	+ 3,78 % (0,604 m ³ /nuitée)	↘	
	 Défaut de maîtrise de la consommation d'espace»	4.4.1	Privilégier le développement des projets sur des sites déjà artificialisés - Part des sites livrés dans l'année	PVD	n.c	100 %	Nouveau	
		4.4.5.1	100 % des sites CP ayant un plan de gestion écologique* dès 2025	CP	58 %	42 %	↘	
			100 % de sites ayant une activité nature dès 2025	CP	100 %	100 %	→	
		Défaillance des relations avec les clients tourisme	4.4.5.2	100 % des club enfant proposant une activité nature	PV FR	58 %	44 %	↘
				Taux de renouvellement des baux	PVCP	67 %	57 %	↘
		Relations défaillantes avec les propriétaires individuels et institutionnels	4.4.3	Taux d'acceptation de la proposition du Groupe dans le cadre de la conciliation (au 30/09/2021)	PVCP	n.c	59,8 %	Nouveau
				Manque de diversité et équité au sein des équipes	4.3.2.2	Part des COMEX/CODIR composés de 30 % de femmes a minima	PVCP	n.c
		 VIVRE ENSEMBLE	Difficulté dans le recrutement et dans la fidélisation des employés Attrait de potentiels talents pour les entreprises engagées	4.3.2.1	Suivre l'engagement des collaborateurs via le calcul de l'e-NPS (employee Net promoter Score) Suivi sur les Business lines Center Parcs Europe et Maeva pour l'année 2020-2021	CP	n.c	- 3
Maeva	n.c				24	Nouveau		
Taux de turnover des employés	PVCP			18,1 %	17,8 %	↗		
Taux de retour des saisonniers	PV FR			53,4 %	53,7 %	↗		
Incapacité d'assurer la santé-sécurité des clients tourisme et collaborateurs Risques psychosociaux	4.3.2.1		Taux de fréquence des accidents	PVCP	29,3	17,5	↗	
			Défaut de prise en compte de la pénibilité des emplois dans le secteur du tourisme	PVCP	1,7	1,3	↗	
Défaut de protection des données personnelles	4.3.1		Politique RGPD mise en place	PVCP	Oui	Oui	→	

* Dans le cadre de la démarche «Entreprise Engagée pour la Nature», la notion de plan de gestion écologique a été requalifiée.

4.1 Un Groupe engagé et créateur de valeurs

4.1.1 Une ambition renouvelée pour un tourisme responsable

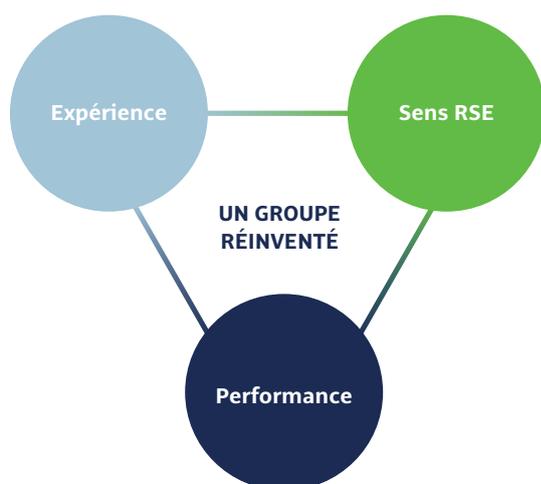
4.1.1.1 Une démarche RSE intégrée au nouveau plan stratégique

L'année fiscale a été marquée par le lancement de la nouvelle stratégie Réinvention 2025 initiée par la nouvelle Direction Générale du Groupe et s'appuyant sur la Raison d'Être du Groupe. Par ailleurs, le déploiement organisationnel *Change Up* s'est poursuivi.

Avec le lancement du nouveau plan stratégique du Groupe, Réinvention 2025, l'ambition du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs est de devenir le leader du tourisme de proximité réinventé. À travers cette stratégie, le Groupe a non seulement pour ambition de promouvoir un tourisme proche de ses clients géographiquement, mais aussi et surtout d'être acteur d'un tourisme qui crée de la valeur pour les territoires sur lesquels il opère, pour leurs habitants, et respecte son environnement.

Cette nouvelle stratégie repose sur 3 mots clés :

- ◆ rester un Groupe **performant**, notamment en cette période où le secteur du tourisme a été fortement fragilisé ;
- ◆ offrir une **expérience mémorable** à nos clients en s'adaptant en continu à leurs attentes nouvelles pour accroître notre désirabilité ;
- ◆ générer du **sens** pour nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes, et nous préparer aux enjeux de demain à travers la stratégie RSE au cœur de Réinvention 2025.



La Raison d'Être du Groupe au cœur de cette nouvelle stratégie :

« Nous nous engageons, en tant qu'acteur européen du tourisme de proximité, pour que chacun redécouvre l'essentiel dans un environnement préservé »

Initiée en février 2020, la Raison d'Être avait été élaborée sur la base d'un travail collaboratif avec les parties prenantes et les collaborateurs du Groupe.

À l'automne 2020, une deuxième phase dite « d'appropriation » a été lancée avec l'organisation de quatre ateliers, avec pour objectif de déterminer les preuves existantes et les actions prospectives pour la mise en œuvre et l'incarnation de la Raison d'Être à l'échelle des marques. Ainsi, trois ateliers « marques » (Pierre & Vacances, Center Parcs Europe, Maeva) et un atelier Groupe ont été organisés, chacun composé d'une douzaine d'ambassadeurs, représentant les métiers de l'activité touristique et immobilière. Ce projet a été finalisé en mai 2021 avec l'annonce officielle de notre Raison d'Être dans le cadre du plan stratégique « Réinvention 2025 ». Un plan de communication interne et externe a été déployé avec notamment une courte vidéo présentant la Raison d'Être du Groupe : C'est notre Raison d'Être.

La Raison d'Être du Groupe PVCP repose sur les 3 piliers suivants :

- 1) promouvoir le **tourisme de proximité** à travers notre ancrage territorial en jouant un rôle significatif dans le développement des régions dans lesquelles nous sommes implantés, à travers l'attractivité touristique, la création d'emplois non délocalisables et l'activité économique engendrée. Nous apportons également une réponse à des vacanciers soucieux de leur impact sur l'environnement et sur les communautés face à la problématique du surtourisme ;
- 2) permettre à nos clients de **redécouvrir l'essentiel** en profitant de leurs proches et en créant des souvenirs à travers des expériences authentiques et locales dans un esprit de partage ;
- 3) **préserver l'environnement** en effectuant notre transition écologique pour répondre aux enjeux environnementaux de la planète.

4.1.1.2 Une gouvernance et une organisation ajustées pour une démarche RSE plus opérationnelle

La finalisation du plan *Change Up* a abouti à la création d'une Holding axée sur les fonctions régaliennes. Cette dernière, dont la Direction RSE fait partie, regroupe les fonctions transverses stratégiques pour renforcer les synergies au sein du Groupe. Suite au plan de transformation *Change Up*, 7 *Business Lines* intégrant les fonctions support (Ressources humaines, service juridique...) ont été créées : Center Parcs, Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne, maeva.com, Adagio, Pierre & Vacances Développement, et la Direction des Propriétaires Individuels. Senioriales constitue une entité autonome disposant d'un COMEX et pour laquelle la Holding n'apporte pas de support.

La Direction RSE reporte à la Direction Générale concernant la stratégie RSE à l'échelle du Groupe, ainsi que sur certains sujets spécifiques, tels que les sujets carbone et diversité.

En janvier 2021, un Secrétaire Général Holding a été nommé. À ce titre, il représente la Holding auprès de la Direction Générale et supervise les fonctions support transversales au Groupe (Achats, RSE, Management des risques, RH Holding, Compliance). Il s'assure, lors des COMEX trimestriels, que la RSE est bien endossée par chacune des *Business Lines* et qu'elles respectent leurs engagements RSE.

Le déploiement du Plan Stratégique Réinvention 2025 a conduit à la révision de la stratégie RSE. La Direction RSE a ainsi accompagné les *Business Lines* dans la définition et le déploiement de leur feuille de route. Ces feuilles de route ont été créées afin de répondre à l'ambition RSE affichée dans le cadre de Réinvention 2025. En cohérence avec la gouvernance autonome de l'entité Senioriales, aucune feuille de route RSE n'a été rédigée dans le cadre de Réinvention 2025.

Gouvernance stratégique

Par ailleurs, la gouvernance RSE a été étendue au Conseil d'Administration avec la création, le 14 décembre 2020, d'un Comité RSE constitué de 3 membres du Conseil. En outre, deux collaborateurs ont été élus représentants des salariés au sein du Conseil d'Administration en novembre 2020.

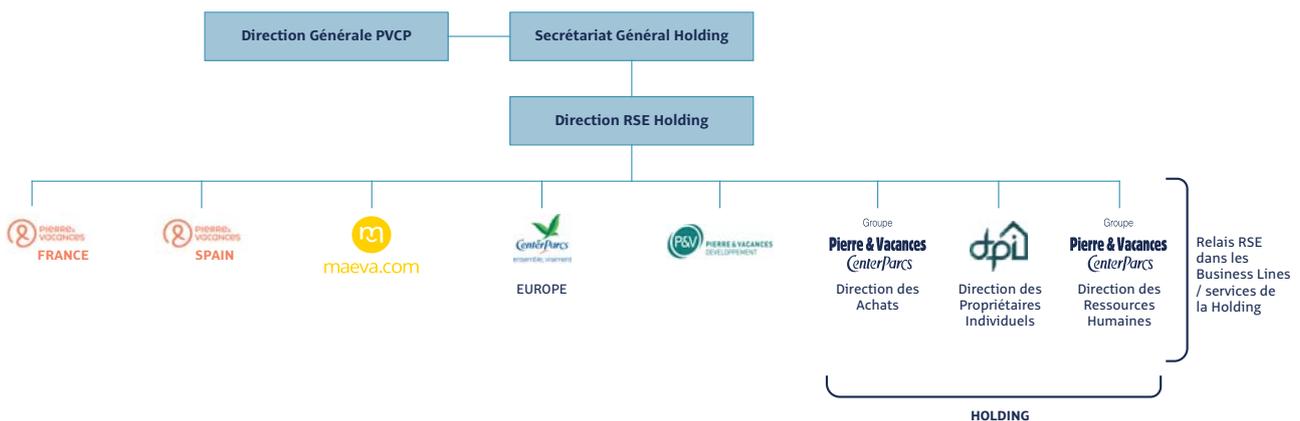
La mission du Comité RSE est de contribuer et de veiller à l'exécution du Plan RSE du Groupe, principalement :

- ♦ s'assurer que la RSE est positionnée au cœur de la vision, de la stratégie et de la gouvernance du Groupe ;
- ♦ émettre des recommandations sur l'évolution des engagements RSE du Groupe ;
- ♦ veiller à la gestion RSE du Groupe, à la gestion des risques, au respect des droits de l'Homme et des dispositions éthiques.

Ce Comité RSE, animé par la Directrice RSE du Groupe, se réunit 3 fois par an. Sous l'égide de sa Présidente, les sujets suivants ont été abordés durant l'année : stratégie RSE, enjeux au développement des nouveaux sites (*licence to operate*, relation avec les parties prenantes externes). En plus des réunions du Comité RSE, les sujets RSE sont évoqués au moins une fois par an en Conseil d'Administration (stratégie, revue des indicateurs clés...).

Gouvernance opérationnelle

La Direction RSE, rattachée à la Direction Générale, est en charge de définir les orientations et actions stratégiques du Groupe en matière de RSE, d'accompagner les *Business Lines* dans la définition et le déploiement des feuilles de route, comme cela a été le cas suite au déploiement de Réinvention 2025, et de réaliser le *reporting* extra-financier au niveau du Groupe. Les indicateurs clés de performances sont présentés par tous les Directeurs de *Business Lines* et revus en COMEX chaque trimestre.



4.1.1.3 Une stratégie RSE créatrice de valeurs

La démarche RSE a pour objectif de guider le Groupe vers une création de valeur partagée par l'ensemble de ses parties prenantes. Elle est fondée sur une analyse des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, et vise à répondre à la fois aux risques comme aux opportunités RSE identifiés pour le Groupe (voir partie 4.1.4).

Notre ambition est la suivante : agir pour un tourisme à impact positif en accélérant notre transition écologique, en contribuant au

dynamisme des territoires et en rendant nos clients acteurs de ce tourisme durable et local. Elle prend forme dans une politique structurée autour de 3 engagements, déclinés en 9 axes opérationnels :

- ♦ **contribuer au dynamisme des territoires** d'implantation à travers un ancrage local fort et une contribution positive à l'économie locale, en travaillant avec les différents acteurs locaux tout en valorisant les atouts de ces territoires auprès de nos clients ;

- ◆ **accélérer notre transition écologique en contribuant à la préservation de l'environnement** sur des sites où la gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets est optimisée, sur lesquels nous protégeons la biodiversité locale et favorisons son développement et où nous partageons ces valeurs avec nos clients ;
- ◆ **promouvoir le vivre ensemble** et l'excellence dans nos pratiques, à la fois grâce à des collaborateurs formés et aux profils variés, mais aussi en engageant notre Groupe et nos sites dans des actions solidaires.

Ces engagements sont repris auprès de chaque *Business Line*, qu'il s'agisse d'un métier support ou d'une marque pilier du Groupe, et adaptés à leur spécificité. Une feuille de route opérationnelle est co-construite par la Direction RSE Groupe et les *Business Lines* Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne, Center Parcs, la Direction des Propriétaires Individuels, maeva.com, Pierre & Vacances Développement (développement et construction des projets immobiliers en France, toutes marques). Elle est fondée sur les engagements du Groupe, les « fondamentaux » décrits ci-dessus auxquels s'ajoutent des chantiers propres à chaque *Business Line*.

Pierre & Vacances France

La démarche RSE de Pierre & Vacances France repose sur 3 engagements phares pour lesquels la marque s'est fixée des objectifs à horizon 2025 :

- ◆ des séjours qui offrent une découverte authentique et privilégiée de la destination :
 - 100 % des résidences et villages proposent une offre d'activités authentiques et locales sélectionnées et validées par les équipes et Directeurs sur place ;
- ◆ des séjours qui contribuent à la préservation de la destination :
 - réduction de 8 % des consommations d'eau et d'énergie par nuitée d'hébergement par rapport à 2019, à travers la sensibilisation de clients et de nos collaborateurs, et le recours aux énergies renouvelables,
 - 100 % des sites offrent une mobilité active pour les déplacements au cours du séjour ; valorisation du train en alternative à la voiture pour le trajet vers les sites,
 - 100 % des nouveaux projets portent une certification de construction attestant de la performance environnementale du bâti ;
- ◆ une expérience collaborateur responsable et engagée :
 - 30 % de femmes au sein du Comité de Direction Pierre & Vacances,
 - atteindre un score de 75 % à l'e-NPS.

Center Parcs Europe

La démarche RSE de Center Parcs repose sur 2 piliers. La marque s'est elle aussi fixée des objectifs à horizon 2025 sur chacun de ces piliers :

- ◆ *Green Deeds – Nature deserves a break* (Actions vertes – la Nature mérite une pause) :
 - 100 % des Domaines Center Parcs labellisés Clef Verte et certifiés ISO 14001 et ISO 50001,

- 100 % des nouveaux projets portent une certification de construction attestant de la performance environnementale du bâti,
- réduire de 16 % la consommation d'eau par rapport à 2019,
- réduire de 12 % les consommations d'énergie par rapport à 2019,
- les objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre seront définis en 2022 en accord avec la stratégie Carbone du Groupe ;
- ◆ *Good Deeds – Everyone deserves a break* (Bonnes actions – tout le monde mérite une pause) :
 - engager les collaborateurs *via* la démarche Happy@Center Parcs,
 - engager les collaborateurs dans la prévention Qualité, Sécurité et Environnement,
 - 30 % de femmes au Comité de Direction de Center Parcs.

Maeva

- ◆ Être engagés et responsables.
- ◆ Faciliter les vacances éco-responsables et inclusives.
- ◆ Être créateur de valeur durable.

Pierre & Vacances Espagne

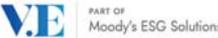
- ◆ Local – Devenir un acteur local de référence.
- ◆ Environnemental – S'engager et faire ses preuves.
- ◆ Humain – communication, sensibilisation, collaboration.

Direction des Propriétaires Individuels

- ◆ Des propriétaires impliqués.
- ◆ Des partenaires engagés.
- ◆ Des collaborateurs sensibilisés.

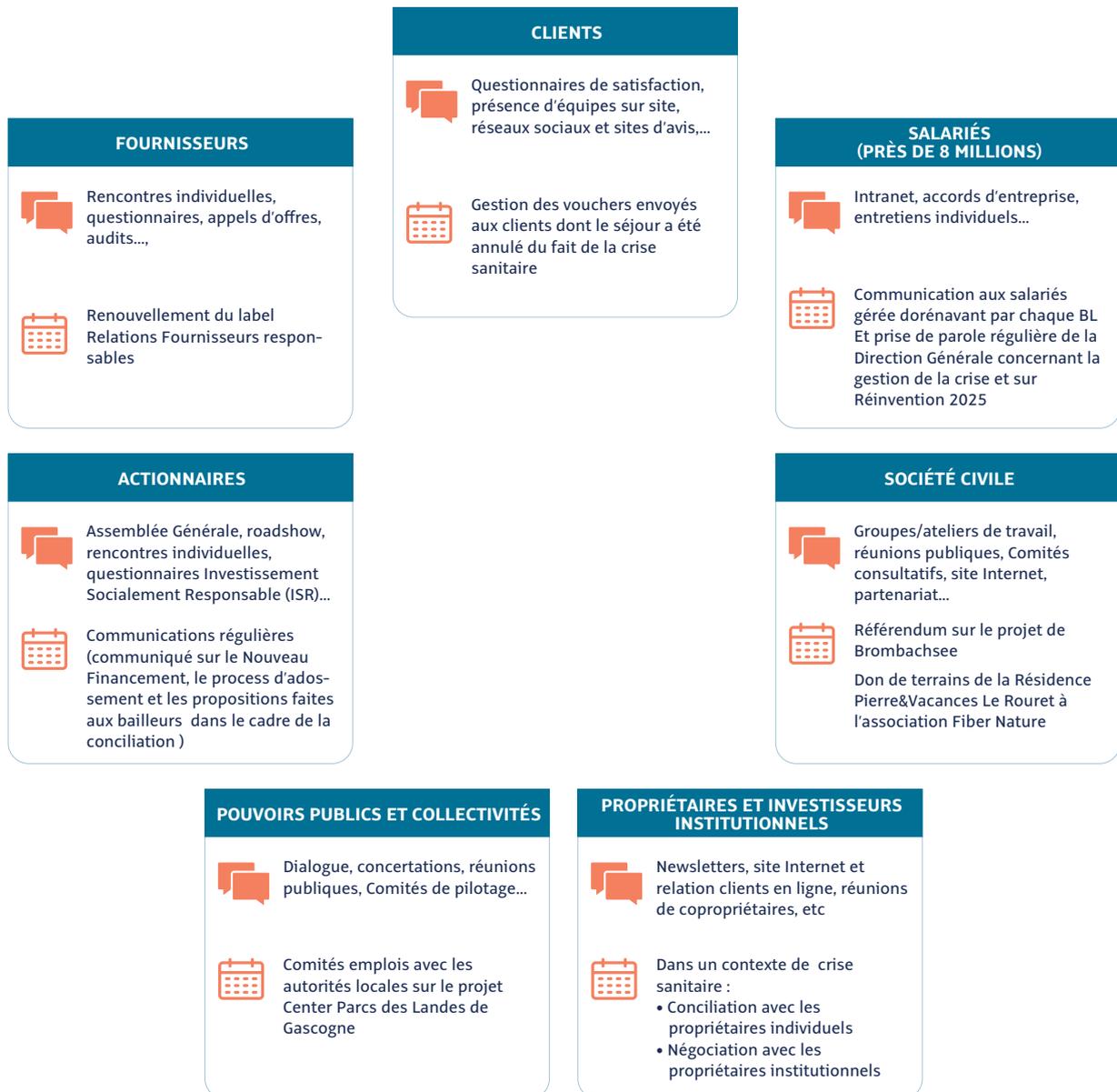
4.1.1.4 Une performance extra-financière en constante progression

La performance extra-financière du Groupe est en nette progression par rapport aux exercices précédents, et 100 % des indicateurs mesurés par les questionnaires du CDP Climat, Vigeo Eiris et Gaïa-Index sont supérieurs ou égaux à la moyenne du secteur. Les notes suivantes ont été attribuées :

	2020	2021
		
		
		

4.1.2 Un Groupe à l'écoute de ses parties prenantes

La politique de développement durable du Groupe vise à répondre aux attentes de nos parties prenantes avec qui nous avons mis en place des modes de communication et d'échanges spécifiques.



Moyens de communication



Faits marquants de l'année

4.1.3 Notre modèle d'affaire

Le modèle d'affaire est décrit au début de l'URD, voir Chapitre 1 : « Présentation du Groupe ».

4.1.4 Nos principaux risques extra-financiers

Dans le cadre du plan Réinvention 2025, la stratégie RSE du Groupe a été révisée en se fondant à la fois sur les enjeux RSE actuels du Groupe, sur sa Raison d'Être et sur les piliers de la stratégie globale du Groupe.

Les enjeux RSE du Groupe ont été définis en prenant en compte les sujets établis comme matériels pour le Groupe, les principaux risques extra-financiers identifiés lors de l'étude interne menée en 2018 et mis à jour en 2020, ainsi qu'en considérant les opportunités RSE. Chaque risque a été évalué en fonction de son niveau de maîtrise par les équipes du Groupe et son niveau de criticité. Les principaux risques extra-financiers sont énoncés ci-dessous :

Risques environnementaux : défaut de maîtrise de la consommation d'espace, dégradation de la biodiversité locale, raréfaction des ressources primaires (eau, sable et bois...), maîtrise défaillante de la pollution de l'eau, maîtrise défaillante des consommations d'énergie, de leurs tarifs et besoins en énergies renouvelables, maîtrise défaillante des émissions de gaz à effet de serre (empreinte carbone), manque d'adaptation des activités du Groupe au changement climatique, défaut dans la gestion des déchets.

Risques sociaux : défaut de prise en compte de la pénibilité des emplois dans le secteur du tourisme, difficulté dans le recrutement et dans la fidélisation des employés, risques psychosociaux, manque de diversité et équité au sein des équipes, incapacité d'assurer la santé-sécurité des clients tourisme et des collaborateurs.

Risques sociétaux : défaillance des relations avec les clients tourisme, défaillance des relations avec les propriétaires individuels et institutionnels, défaut de protection des données personnelles (RGPD), défaillance de participation à la vie économique locale, défaillance des relations avec les parties prenantes locales.

Les évolutions actuelles et challenges à venir au niveau social et environnemental présentent également des opportunités pour notre Groupe. Notre offre de séjour répond aux attentes croissantes des clients d'un tourisme authentique, ancré dans les territoires, géographiquement proche, offrant une expérience en lien avec la Nature. Par ailleurs, cette offre de tourisme de proximité est en adéquation avec les contraintes potentiellement plus marquées à l'avenir en termes de mobilité notamment. Dans le cadre de notre politique RH, l'intérêt grandissant des jeunes générations pour les entreprises engagées représente également une opportunité.

La stratégie RSE du Groupe ainsi que les feuilles de route RSE de chaque *Business Line* définie avec la Direction RSE visent donc à répondre aux enjeux, risques et opportunités identifiés.

Le tableau des indicateurs de performance RSE (pages 98 et 99) vise à synthétiser l'articulation entre les risques qui constituent la stratégie RSE et les 3 axes d'engagements. Le détail des politiques, plans d'actions et résultats est détaillé dans les chapitres correspondants.

4.2 Contribuer au dynamisme des territoires



Pour qu'il soit vertueux, le tourisme doit s'inscrire dans une logique d'échange et de contribution entre le territoire concerné et ses visiteurs. Cet engagement vise ainsi à ce que la présence du Groupe

bénéficie directement au territoire. Plusieurs dimensions sont poursuivies.

4.2.1 Faire rayonner les atouts touristiques des territoires auprès de nos clients

Contexte

Nous cherchons à promouvoir auprès de nos clients la richesse des territoires où nous sommes implantés. Aussi, nous souhaitons que chacun de nos sites propose des activités (visites, sport, etc.) en lien avec chaque territoire qui stimulent l'activité touristique locale et contribuent ainsi à son développement. Ces pratiques permettent aux clients de profiter pleinement des atouts des territoires dans lesquels le Groupe est présent, et aux territoires de bénéficier d'une nouvelle clientèle.

Politique et plan d'actions

D'ici 2025, la *Business Line* Pierre & Vacances prévoit que :

- ◆ 100 % des résidences et villages proposent une sélection d'activités authentiques & locales ;
- ◆ 1 activité responsable par site afin de découvrir les richesses du territoire local en préservant totalement l'environnement.

Au sein de Center Parcs, d'ici 2023, 100 % des sites auront un relais de l'office du tourisme afin de pouvoir promouvoir les sites d'intérêts locaux. À titre d'exemple, le Comité Régional du Tourisme (CRT) Paris Île-de-France a ouvert en juillet 2021 son treizième

« Point Information Tourisme » à Villages Nature® Paris. Un conseiller séjour multilingue se tient à disposition des visiteurs étrangers les mardis et samedis de 10h à 18h. Ce nouveau point d'information vise à promouvoir les sites et lieux touristiques de la métropole, et notamment ceux de Seine-et-Marne, plus facilement accessibles depuis Villages Nature® Paris.

Résultats

- ◆ Part des résidences et villages proposent une sélection d'activités authentiques & locales : non disponible (travail en cours au sein de la *Business Line* Pierre & Vacances France).

En mai 2021, pour célébrer la réouverture des Center Parcs après presque 5 mois de fermeture, Center Parcs Trois Forêts a offert à ses clients 450 paniers fermiers composés de produits locaux : yaourts, salade verte, jus de pomme bio, guimauves, mirabelles au sirop labellisées « Qualité MOSL ». Les producteurs des produits du panier sont situés dans un rayon de 25 km autour du Center Parcs et sont présents lors des « marchés paysans » qui se déroulent les mardis et samedis sur le parc.

4.2.2 Offrir à nos clients une restauration responsable

Contexte

Une offre de restauration est proposée sur une partie de nos sites : sur tous les Center Parcs, et les villages Pierre & Vacances. Elle est assurée en grande majorité par des partenaires. La restauration, via l'approvisionnement alimentaire, est un levier d'évolution des pratiques agricoles et de soutien aux agriculteurs engagés dans la transition écologique. Les achats alimentaires orientés sur des circuits courts et réalisés localement sont également des vecteurs de soutien de l'économie locale. Elle permet également de proposer à nos clients des spécialités du territoire.

La démarche RSE prend en compte la totalité du séjour de nos clients, elle intègre par conséquent la restauration. Pour la grande majorité des sites proposant des espaces de restauration, ces derniers sont gérés par des partenaires. Le Groupe a poursuivi ces actions afin que l'offre Restauration soit alignée avec nos

engagements RSE : promouvoir les achats locaux et privilégier des produits issus de filières responsables.

Politique et plan d'actions

Dans le cadre de Réinvention 2025, le Groupe prévoit d'offrir à ses clients une restauration responsable et axée sur les circuits courts. Cet engagement se traduit par le déploiement d'une offre de produits locaux et par la réduction du gaspillage alimentaire. Le Groupe et ses partenaires se sont également engagés à abandonner d'ici 2025 les œufs et ovoproduits de poules élevées en cage.

Pierre & Vacances Espagne

La *Business Line* Pierre & Vacances Espagne prévoit d'intégrer au moins 1 plat végétarien, bio dans ses buffets et menus, et de développer les plats locaux et de saisons.

Pierre & Vacances France

Pierre & Vacances France souhaite faire de la restauration un véritable levier participant à l'ancrage local du séjour des clients. Ainsi, la *Business Line* intensifie ses discussions avec ses partenaires restauration afin de pouvoir mieux intégrer les attentes de nos clients en termes de restauration, notamment en proposant une offre plus locale et basée sur les circuits courts. Ainsi, d'ici 2025, plusieurs plats typiques de la région seront proposés au sein des 9 restaurants présents dans nos résidences en France. Par ailleurs, des actions de suivi des déchets seront menées afin de veiller à réduire le gaspillage alimentaire.

Des pop-up locaux ont été installés dans les espaces de réception des résidences d'Avoriaz et des Sables d'Olonne. Ces espaces ont vocation à proposer aux clients des solutions de dépannage alimentaire ou des souvenirs locaux à rapporter de leur séjour dans nos résidences. Des spécialités et producteurs locaux sont ainsi mis en avant dans ces pop-up, comme par exemple les produits issus de brasseries, vigneron ou encore biscuiteries alentour. Ce projet de déploiement de pop-up locaux se poursuivra au fil des nouvelles ouvertures et des rénovations des espaces de réception des résidences existantes. Il remplacera peu à peu les offres de produits locaux proposées sur les sites Clef Verte, ceci étant une exigence du label.

Center Parcs

D'ici 2025, Center Parcs Europe s'engage à offrir un plat (ou un produit) régional dans 100 % des restaurants et épiceries présents dans nos villages. Par ailleurs, nos prestataires de restauration se sont engagés à faire progresser leur offre de restauration en s'approvisionnant *via* des filières responsables (issues du commerce équitable pour le thé, café ou chocolat, proscrivant les poissons appartenant à des espaces menacés) et en développant l'offre végétarienne.

Soucieux d'améliorer les conditions de vie des animaux d'élevage, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a travaillé durant les derniers mois avec ses partenaires afin d'intégrer progressivement les critères de bien-être animal. Le Groupe s'engage à ce que, d'ici 2026, 100 % de l'approvisionnement en viande de poulets soit issu d'élevages et d'abattoirs respectant l'ensemble des critères du *European Chicken Commitment*.

Résultats

- ◆ Les sites Center Parcs situés en Belgique et aux Pays-Bas respectent d'ores et déjà les critères de bien-être animal relatifs au poulet de chair.

4.2.3 Renforcer les liens avec les fournisseurs locaux

Contexte

Le Groupe veut être un partenaire économique durable des territoires. Nous souhaitons ainsi développer les achats, auprès des fournisseurs locaux pour la construction et en phase d'exploitation de nos sites, afin de participer au dynamisme économique des territoires où nous sommes implantés. Les entreprises sont considérées comme locales lorsqu'elles se trouvent à moins de 150 km ⁽¹⁾ du site.

Politique

La politique Achats du Groupe vise à créer autour des sites des dynamiques vertueuses pour les territoires :

- ◆ consulter des entreprises locales lorsque leur offre peut répondre aux spécifications ;
- ◆ privilégier les acteurs locaux à coût/qualité équivalents ;
- ◆ privilégier les TPE/PME à coût/qualité équivalents.

En phase d'exploitation

En phase d'exploitation, la part d'achats ⁽²⁾ locaux est la suivante, en moyenne sur le périmètre de la France :

Part d'achats locaux en exploitation	2019/2020	2020/2021
Center Parcs France (y compris Villages Nature® Paris)	39 %	35 %

(1) Distance à vol d'oiseau.

(2) L'ensemble des achats effectués par le Groupe est pris en compte hors dépenses ne pouvant être locales par essence : Énergie, telecom, Booking.com, etc.

4.2.4 Développer l'inclusion locale

4.2.4.1 Favoriser l'insertion des populations locales

Contexte

En tant qu'opérateur touristique, le Groupe s'engage en faveur de l'économie locale, en proposant des emplois non délocalisables ⁽¹⁾. Ainsi, le Domaine Center Parcs De Haan emploie 550 personnes pour assurer l'exploitation de l'ensemble du village.

Gouvernance

Les équipes en charge du développement des nouveaux sites et de leur exploitation contribuent à ancrer localement les résidences et Domaines.

Politique et plan d'actions

En phase de construction

En phase de construction, le Groupe favorise l'emploi de travailleurs locaux en ayant recours à des entreprises locales. En amont de l'ouverture, les collaborateurs travaillent conjointement avec les acteurs économiques locaux pour communiquer sur les offres d'emploi à pourvoir sur le site et former les futurs employés afin qu'ils disposent des compétences adaptées aux métiers du tourisme.

Pour le Center Parcs Les Landes de Gascogne, dans le Lot et Garonne, actuellement en construction, des actions sont menées afin de favoriser l'économie locale, en amont de la livraison du projet. Mis en place en 2019, le Comité Emploi rassemble le Sous-Préfet (de Marmande), le Président de la Communauté de communes Les Landes de Gascogne et DIRECT, la Région, le Département du Lot & Garonne, les prescripteurs de l'emploi (pôle Emploi, Mission Locale). Il se réunit tous les 2 mois afin de mettre en place les conditions optimum de recherche de salariés en vue de leur formation et recrutement ultérieurs. Ce Comité a pour objectif d'orienter et trancher les décisions en matière d'emploi et de formation, de dresser un inventaire des besoins en main-d'œuvre, de faciliter la mise à disposition de ressources et la mise en relation avec de multiples partenaires permettant le recrutement, d'actionner les leviers nécessaires à la préparation de l'exploitation du site.

En phase d'exploitation touristique

En privilégiant les achats auprès d'entreprises locales et en proposant des emplois à la population locale, nos sites contribuent au dynamisme économique des territoires. Ainsi, sur le futur Domaine Les Landes de Gascogne, le Groupe s'est engagé à s'approvisionner localement à hauteur de 65 % pour ses achats en exploitation (maintenance, approvisionnements alimentaires...).

Par ailleurs, Villages Nature® fait partie du programme « 1 jeune 1 solution » qui a pour objectif d'offrir une solution à chaque jeune en France. Depuis l'été 2020, Villages Nature® a ainsi recruté 111 jeunes de moins de 26 ans, dont 25 alternants dans tous les secteurs : animation, ressources humaines, sécurité, réception, développement commercial, espace aquatique, maintenance,

propreté... Villages Nature® s'est engagé à mettre en œuvre plusieurs parcours de formation diplômante à destination des demandeurs d'emploi en vue de l'obtention du Brevet National de Surveillance et de Sauvetage Aquatique (BNSSA), en partenariat avec pôle Emploi et les pouvoirs publics. Depuis l'été 2020, 17 personnes ont été formées dans ce cadre.

4.2.4.2 Co-construire avec nos parties prenantes locales pour le développement de nos grands projets

Contexte

Engager une relation durable avec les partenaires locaux dès la conception des nouveaux projets est essentiel pour assurer le développement de nos projets en France ou en Europe. En effet, les autorités publiques, riverains, associations locales... représentent des partenaires clés pour mener à bien nos projets de développement, faire connaître le projet localement, travailler à son ancrage local, et insérer la vie du chantier et du futur site touristique dans le tissu socio-économique local. Cette démarche participe à l'acceptabilité locale du projet.

Gouvernance

Une personne est responsable de la concertation au sein de chaque équipe en charge des projets immobiliers :

- ♦ l'équipe Immobilier de Center Parcs Europe sur les nouveaux projets de Domaines Center Parcs dans les Pays du Nord de l'Europe et en Scandinavie ;
- ♦ l'équipe de Pierre & Vacances Développement sur les projets immobiliers en France.

Politique et plan d'actions

Une concertation locale allant au-delà du dispositif légal est organisée préalablement au dépôt des permis de construire et pendant la phase d'élaboration du projet pour 100% de nos projets excédant 100 unités d'hébergements ou ayant un fort enjeu environnemental.

Résultats

- ♦ Une concertation a été réalisée sur les 5 projets en phase de développement portés par Pierre & Vacances Développement (soit 100 % des projets).
- ♦ Une concertation a été réalisée sur le projet de Center Parcs de Brombachsee en Allemagne. Ainsi, par décision du Land de Bavière, les habitants de la commune de Pfofeld en Moyenne-Franconie ont été sollicités par referendum en juin 2021. La majorité des habitants s'est prononcée contre le projet. Le Groupe a ainsi décidé de ne pas poursuivre le développement de ce projet.

(1) Non délocalisable signifie qu'il s'agit d'emplois qui bénéficient prioritairement au bassin d'emplois de la région dans lequel le site s'implante.

4.3 Promouvoir le vivre ensemble et l'excellence de nos pratiques



4.3.1 Des pratiques éthiques et responsables

Éthique des affaires

Contexte

En tant que leader du tourisme de proximité en Europe, le Groupe est particulièrement attaché à la fois au respect des réglementations auxquelles il est assujéti, comme la loi SAPIN II ou la loi sur le devoir de vigilance, mais également à la préservation de sa réputation et son intégrité aux yeux de ses clients, des parties prenantes et des collaborateurs.

Gouvernance

Le *Group Compliance Officer* qui est rattaché au Secrétaire Général du Groupe a pour rôle de concevoir le programme de conformité du Groupe, notamment sur les sujets loi SAPIN II et devoir de vigilance. Il s'appuie notamment sur des référents Éthique & Conformité au sein de chaque *Business Line* qui sont en charge du déploiement du programme de conformité.

Politique et plan d'actions

En matière de lutte contre la corruption, le Groupe applique un principe de tolérance zéro. Au cours de l'exercice 2020/2021, la Direction Conformité a renforcé le dispositif en matière de prévention du risque de corruption avec :

- ♦ l'adoption d'une procédure sur la gestion des conflits d'intérêts ;
- ♦ l'actualisation de la charte du lanceur d'alerte ;

Les salariés et toute partie prenante peuvent ainsi émettre une alerte, notamment pour signaler des faits de corruption, *via* une plateforme en ligne sécurisée et confidentielle. En 2020-2021, aucune alerte n'a été effectuée *via* le dispositif d'alerte Whispli. Ces documents (charte du lanceur d'alerte et procédure sur la gestion des conflits d'intérêts) sont disponibles sur l'Intranet ;

- ♦ des contrôles comptables loi SAPIN II ont été réalisés sur plusieurs entités du Groupe, notamment dans l'activité immobilière ;
- ♦ 400 salariés en France au siège ou sur site ont été formés aux risques de corruption et de trafic d'influence, en présentiel ou en distanciel, en raison de la crise sanitaire, par le *Group Compliance Officer*.

Par ailleurs, un groupe de travail sur l'évaluation des tiers a été constitué avec la Direction des Achats, la Direction Financière, l'Audit Interne et la Direction Conformité. Ce groupe de travail a entamé une démarche de consolidation, d'harmonisation et de formalisation des pratiques en matière d'évaluation des tiers.

La mise en place de ce dispositif a été retardée du fait de la crise sanitaire du Covid-19.

Le Groupe a pour ambition d'ancrer une culture de la conformité et de l'éthique dans l'ensemble de ses *Business Lines* et des pays dans lesquels il opère.

Respect des droits de l'homme

Contexte

Conscient des risques existants dans les secteurs dans lesquels il opère, le Groupe veille au respect des droits de l'homme. La sous-traitance de service du secteur du tourisme et de la construction peut comporter des risques en matière de droits de l'homme liés notamment aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité.

Politique et plan d'actions

Dans la sphère directe de ses activités, le Groupe s'engage à protéger les droits de l'Homme. Le Code d'Éthique est fondé sur le respect de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et des textes fondateurs de l'Organisation Internationale du Travail. Les principes essentiels guidant les actions du Groupe sont : le respect des lois et des règlements ; le respect de la personne ; le respect de l'environnement. Le Code d'Éthique rappelle que chaque collaborateur doit exercer ses fonctions avec intégrité, transparence, loyauté et responsabilité. L'enjeu des droits humains est également intégré dans les questionnaires RSE envoyés à nos fournisseurs et traité dans le plan de vigilance.

Le Code d'Éthique a été diffusé en octobre 2021 à l'ensemble des collaborateurs français du Groupe. Avec le nouveau système d'alerte professionnelle, l'alerte est désormais possible pour signaler des atteintes ou risques d'atteinte aux droits de l'homme. Il sera diffusé à l'ensemble des collaborateurs du Groupe en 2021/2022.

Le plan de vigilance du Groupe est traité au chapitre 4.8 de la DPEF.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Contexte

Le cadre légal RGPD entré en vigueur en mai 2018, visant à protéger les individus en garantissant une utilisation respectueuse de leurs données, a été l'opportunité pour le Groupe de revoir les process mis en œuvre en interne afin que l'utilisation des données personnelles de ses clients et de ses salariés reste supervisée et durable.

Au cours du dernier exercice, l'enjeu pour le Groupe en matière de RGPD a été plus particulièrement de se conformer aux nouvelles règles en matière de gestion des cookies.

En effet, en octobre 2020, la CNIL a renforcé les règles applicables visant à garantir les droits des internautes, et laissé aux organismes publics comme privés, un délai de 6 mois pour s'y conformer. S'il était déjà obligatoire de recueillir le consentement des visiteurs pour déposer des cookies non essentiels (ex : cookies de suivi publicitaire) sur leur terminal, il faut, depuis le 1^{er} avril 2021, s'assurer que ces cookies peuvent également être refusés en un clic. Ainsi, refuser les traceurs doit être aussi aisé que de les accepter. Cette nouvelle règle a nécessité une révision de l'ensemble des cookies et des textes des bandeaux s'affichant lors de la visite d'un des sites web du Groupe.

Au cours de l'année, une augmentation conséquente du nombre des requêtes clients réalisées auprès de notre *call center* (*Customer Care Center*) a été constatée en lien avec la perturbation de l'activité du Groupe.

Si le niveau de plaintes clients concernant directement le RGPD reste faible, le volume particulièrement élevé de requêtes a entraîné un délai inhabituel dans leur traitement.

Gouvernance

Basée sur le principe de subsidiarité, une organisation a été mise en place pour assurer la gouvernance des sujets RGPD : celle-ci se compose d'un *Data Protection Officer* (DPO), s'appuyant sur des *Deputy DPO*, qui sont des référents par marque, métier et/ou pays, et de *Data Privacy Officers*, ces derniers disposant de pouvoirs décisionnels.

Les deux instances de gouvernance, le *DPO Committee* et le *Data Privacy Committee*, se sont réunies pour la dernière fois, en avril 2021. Elles sont chargées de définir et/ou actualiser les standards, politiques et objectifs du Groupe relatifs à la protection des données. La reprise des réunions est prévue pour novembre 2021, selon un rythme d'une réunion tous les deux mois.

Politique et plan d'actions

Les fondamentaux de la politique RGPD du Groupe ainsi que sa gouvernance ont été mis en place au cours des deux derniers exercices. L'enjeu est dorénavant de :

- ◆ pérenniser l'organisation *Data Privacy* mise en place via les retours et actualisations des standards et outils du Groupe PVCP et la mise à jour du registre des traitements.
- Cette action passe par la conduite d'audits ponctuels mais aussi cycliques. Compte tenu de la fermeture des sites et du chômage partiel des équipes, liés à la crise sanitaire, les audits sur sites ont dû être suspendus. Seuls des audits sur les projets majeurs en cours ou à venir (comme la révision des politiques cookies sur les sites web) ont pu être réalisés.

- Les audits sur site, permettant également de s'assurer de la conformité des pratiques avec la réglementation, et d'avoir un retour sur les éventuelles difficultés rencontrées, reprendront à partir de 2022, afin de laisser le temps aux sites de reprendre leur activité d'exploitation touristique ;
- ◆ contribuer au développement des nouveaux projets et procédures des *Business Lines* et métiers dans le respect du *Privacy by Design* avec les *Business Lines* ;
- ◆ continuer à former les collaborateurs, notamment les nouveaux entrants, sur l'enjeu de protection des données et les outils mis à leur disposition. Pour ce faire, plusieurs supports de formation et de sensibilisation ont été élaborés :
 - module d'e-learning : destiné à l'ensemble des collaborateurs, disponible en 5 langues (français, anglais, espagnol, néerlandais, allemand). Il vise à leur fournir les informations essentielles sur la réglementation RGPD pour mieux comprendre les enjeux, les obligations de l'entreprise et leur permettre de se poser les bonnes questions lorsqu'ils démarrent un projet en lien avec la collecte, la conservation et l'exploitation de données. Préparé au premier trimestre 2020, le déploiement du module d'e-learning a été retardé du fait de la crise sanitaire. Ainsi, le module est pour le moment disponible en français pour un public limité afin de réaliser une première phase de test,
 - le nuancier « Tout savoir sur le RGPD » : conçu sur un support ludique, ce nuancier à destination des collaborateurs sur site a pour objectif de répondre à leurs questions concrètes sur la donnée. Il aborde les principes de licéité, minimisation, rétention, droits des personnes et de sécurité,
 - un espace RGPD, comportant procédures, règles de bonnes pratiques et notes d'actualité, a été mis en place sur l'Intranet du Groupe et est accessible à tout collaborateur.

Politique fiscale

Contexte

Le Groupe n'est implanté dans aucun pays à fiscalité privilégiée. Conformément aux exigences de la Loi Sapin II, le Groupe a défini sa politique fiscale s'articulant autour de 4 piliers :

- ◆ la conformité fiscale ;
- ◆ la transparence fiscale ;
- ◆ la gestion du risque fiscal ;
- ◆ l'assistance aux opérationnels.

Politique et plan d'actions

La conformité fiscale

L'activité du Groupe génère des impôts et des taxes significatifs de toute nature (impôt sur les sociétés, impôts locaux, droits de douane, droits d'enregistrement, charges sociales, etc.).

La Direction Fiscale du Groupe veille à ce que les différentes *Business Lines* respectent l'ensemble des lois, réglementations et traités internationaux en vigueur. Cela se matérialise par le dépôt des déclarations fiscales requises ainsi que le paiement des impôts dus en temps utile. Le Groupe assure une veille des évolutions des règles fiscales. En outre, la Direction Fiscale suit les contrôles et contentieux fiscaux.

La transparence fiscale

Le Groupe respecte les normes fiscales nationales, européennes et internationales de l'OCDE ainsi que le CBCR (*Country by Country Reporting*), l'obligation de déclaration pays par pays, en matière de prix de transfert, issue de la loi de finances.

Gestion du risque fiscal

La Direction Fiscale est supervisée par le Directeur Financier Groupe sous la responsabilité de la Directrice Générale Adjointe Groupe. Les risques fiscaux sont gérés de manière à préserver la réputation du Groupe, ce qui implique de :

- ♦ satisfaire à toutes les réglementations applicables et de s'acquitter du paiement des impôts ;

- ♦ réduire les risques fiscaux par une veille fiscale et de recourir à des conseils externes le cas échéant.

Par ailleurs, les impacts de la politique fiscale sont étudiés et discutés en Comité d'Audit.

Assistance aux opérationnels

La politique fiscale du Groupe est totalement intégrée à l'activité et au développement du Groupe. Ainsi, la Direction Fiscale est organisée autour d'une équipe centrale qui travaille en étroite collaboration avec les équipes opérationnelles pour veiller à la bonne mise en œuvre de sa politique et en conformité avec les différentes réglementations.

4.3.2 Développer notre capital humain

Fort de plus de 11 000 collaborateurs, le développement du capital humain du Groupe est un enjeu clé pour celui-ci, notamment le recrutement et la fidélisation des employés. Par ailleurs, le Groupe prend les mesures nécessaires afin de réduire les risques psychosociaux et enclencher des actions afin de réduire la pénibilité des emplois dans le secteur du tourisme. Enfin, le Groupe met toutes les actions nécessaires afin d'assurer la santé-sécurité de ses clients et de ses collaborateurs.

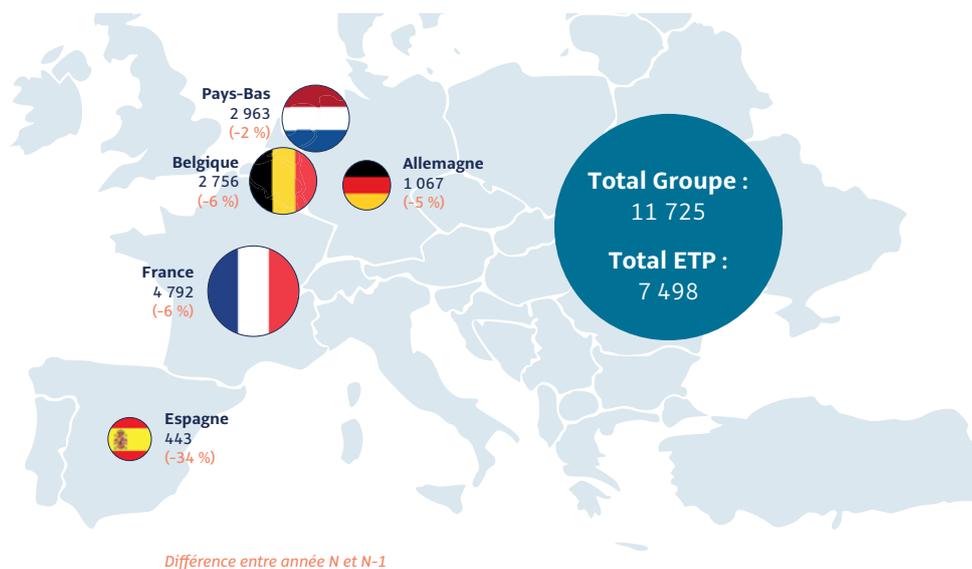
4.3.2.1 Le profil humain du Groupe

Le profil du Groupe

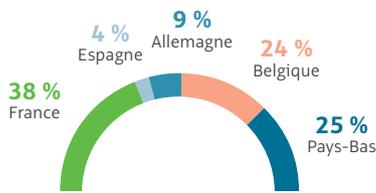
L'activité du Groupe nécessite des compétences très diverses :

- ♦ l'exploitation touristique : accueil, réception, maintenance, rénovation, sécurité, propreté, piscine, animation, direction de site, contrôle d'exploitation ;
- ♦ l'immobilier : développement immobilier, promotion immobilière, commercialisation et gestion immobilière, syndic et relations propriétaires ;
- ♦ les fonctions supports : marketing, finance, services informatiques, achats, juridique, ressources humaines, communication, développement durable, sécurité ;
- ♦ les fonctions commerciales, digitales, analytiques et de la relation clients.

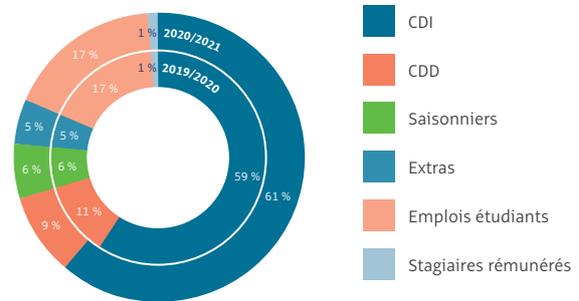
Moyenne annuelle des effectifs en numéraire par pays et moyenne annuelle des effectifs Groupe en numéraire et équivalent temps plein (2020/2021)



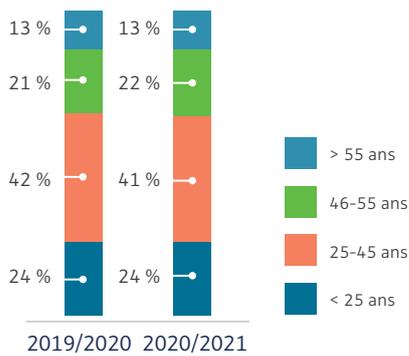
Répartition de la moyenne des effectifs en numéraire par pays



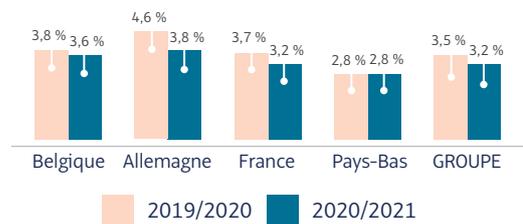
Répartition des effectifs au 30 septembre par type de contrat



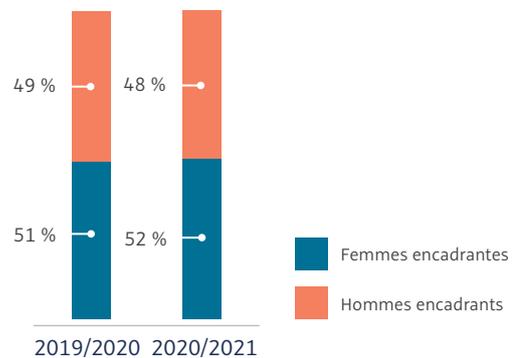
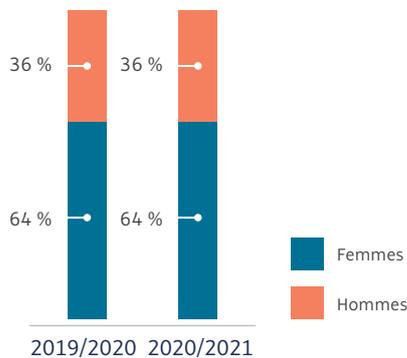
Répartition des effectifs au 30 septembre par tranche d'âge



Taux d'absentéisme



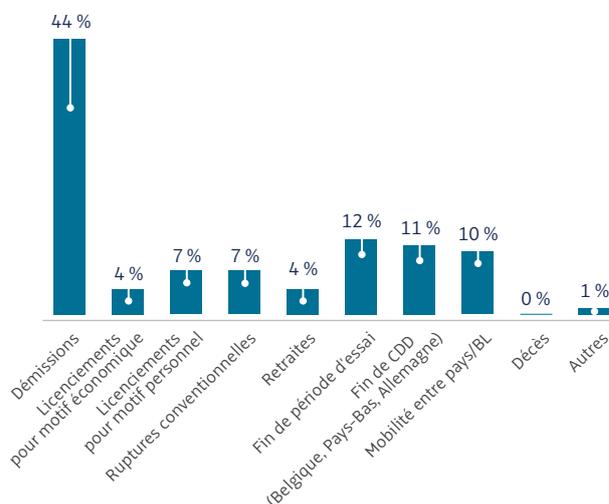
Répartition des effectifs et des encadrants par sexe



Répartition des salariés formés par type de contrat



Répartition des départs par motif en 2020/2021



	2019/2020	2020/2021
Nombre d'entrées	1 857	1 551
Nombre de sortie	1 889	2 044
TAUX DE ROTATION	18 %	18 %

Notre politique RH

Contexte

Le contexte de la crise sanitaire a impliqué la fermeture de la majorité de nos sites durant l'année. Le Groupe a eu recours en France, en Belgique, en Allemagne et en Espagne au dispositif légal d'activité partielle. Outil de prévention des licenciements économiques, l'activité partielle vise à préserver l'emploi, lorsque l'entreprise fait face à des difficultés économiques conjoncturelles.

Par ailleurs, lors de la reprise d'activité, notamment sur les périodes estivales, le Groupe a été confronté aux tensions sur le marché du travail et à la pénurie de salariés, observée depuis plusieurs années dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, et renforcée par la crise sanitaire. Dans ce contexte, l'attractivité, la formation et la rétention des talents constituent des enjeux majeurs pour le Groupe dans les prochaines années.

La masse salariale représente le second poste de dépense du Groupe.

Gouvernance

La mise en œuvre de *Change Up* a conduit à aligner l'organisation RH sur celles des *Business Lines*. Chaque *Business Line* dispose désormais d'une Direction RH en charge de sa politique en matière de recrutement, formation, relations sociales, développement, communication interne et marque employeur. Avec cette nouvelle organisation en place depuis le 1^{er} octobre 2020, les DRH opérationnelles sont ainsi autonomes sur l'ensemble des activités du spectre RH. La coordination est assurée désormais par la DRH Holding qui assure également certaines activités opérationnelles transverses comme la paie, le SIRH et le contrôle de gestion sociale.

Politique

Deux événements majeurs ont fortement mobilisé les équipes RH cette année :

- ♦ la mise en œuvre du plan de transformation *Change Up*, incluant d'une part la finalisation du PSE et d'autre part la création de nouvelles sociétés et le transfert intra-groupe d'environ 2 800 salariés au 1^{er} février 2021.

Elle s'est accompagnée du déploiement de nouvelles instances du personnel, des élections professionnelles associées et d'une période de 15 mois pendant laquelle l'ensemble des accords sociaux doivent être renégociés.

Par ailleurs, les opérations de restructuration se sont poursuivies : notamment avec le retrait de certains sites Pierre & Vacances et la fermeture programmée de Pierre & Vacances Conseil Immobilier (PVCi) ;

- ♦ la gestion de la crise sanitaire *via* des protocoles stricts tant au Siège que sur les sites et le recours à l'activité partielle.

Le plan Réinvention 2025 prévoit l'amélioration de la performance du Groupe *via* notamment sur une économie des coûts des fonctions support.

Le déploiement de la stratégie RH « Attirer, recruter, développer, engager » a de ce fait été très réduit. Les actions mises en œuvre et les résultats obtenus cette année sont détaillés ci-après.

Ce contexte n'a pas permis de lancer le chantier d'automatisation de la collecte des données RH. Le Groupe s'est appuyé sur les processus d'audit interne ainsi que sur les outils préalablement existant pour l'exercice de *reporting* 2020/2021.

Attirer et recruter des talents

Contexte

Entre février 2020 et février 2021, le secteur de l'hôtellerie-restauration, déjà sous tension, a perdu 237 000 employés en France. Ce changement d'orientation professionnelle par de nombreux employés du secteur s'explique par la flexibilité des horaires, la pénibilité du travail, et le niveau de rémunération. À titre d'exemple, 35 % des postes d'agents techniques de nettoyage sont restés vacants sur nos sites au cours de l'année aux Pays-Bas. Par conséquent, à la réouverture des sites, le Groupe a dû avoir recours à des prestations externes et à de l'emploi intérimaire pour couvrir le déficit de main-d'œuvre interne. Dans ce contexte, l'attractivité, le recrutement de saisonniers, la formation et la rétention des talents constituent des enjeux majeurs pour le Groupe.

Politique et plan d'actions

Afin d'assurer une expérience clients optimale lors de la saison haute, la Direction des Ressources Humaines Pierre & Vacances et Center Parcs Europe ont travaillé sur un plan d'actions, déployé à la rentrée 2021, pour le recrutement des saisonniers et des personnels des opérations. Il repose sur les piliers suivants :

- ♦ la diversification du *sourcing* : salons de l'emploi, interventions en écoles hôtelières, écoles de la deuxième chance, missions locales ;
- ♦ l'accompagnement des managers en charge du recrutement dans la professionnalisation de leurs méthodes ;
- ♦ faciliter les mobilités internes ;
- ♦ diminuer la pénibilité ;
- ♦ améliorer l'attractivité des métiers et des parcours.

Les enjeux liés à la diminution de la pénibilité du travail, aux risques psycho-sociaux et à l'amélioration de l'attractivité des métiers n'ont pas pu être adressés au cours de l'exercice. Des plans d'actions spécifiques seront déployés au cours de l'année 2021/2022.

Au niveau des fonctions support au siège, les recrutements ont porté principalement sur les métiers du digital et de l'informatique pour accompagner la digitalisation du Groupe, de la Finance ainsi que le renforcement de l'équipe Maeva dont l'activité continue de se développer.

Résultats

- ♦ Taux de fidélisation des saisonniers : 53,7 %

Le taux de fidélisation des travailleurs saisonniers de l'exercice 2019/2020 était légèrement sous-évalué car celui-ci était calculé sur base des contrats et non du nombre de collaborateurs saisonniers. Ce dernier a donc été recalculé ; il est de 53,4 % pour 2019/2020 (au lieu de 53 % comme publié dans l'URD 2019/2020).

Offrir à tous un parcours professionnalisant

Contexte

Le développement des compétences de nos collaborateurs est capital à l'accompagnement de la transformation de nos métiers. Compte tenu de l'activité partielle des salariés et de la fermeture des sites dues à la crise sanitaire, la programmation des formations a été perturbée. Ainsi, les Directions des Ressources Humaines des différentes *Business Lines* ont mis l'accent sur les formations obligatoires, l'application des protocoles sanitaires.

Politique et plan d'actions

Le développement des compétences des collaborateurs passe essentiellement par une politique de formation qui accompagne l'évolution des métiers. Cette politique s'articule autour de 5 axes : la santé, sécurité et l'environnement ; l'expertise métier ; la vente ; la relation client ; le management et le leadership.

Dans le cadre de la crise sanitaire, les Directions RH de Center Parcs Europe et Pierre & Vacances France ont ciblé leurs actions de formation autour des thématiques suivantes :

- ♦ la garantie de la santé et sécurité des clients avec les formations sur les mesures sanitaires, la légionnelle, l'habilitation électrique et les évacuations en cas d'incendies ;
- ♦ la formation des managers en accompagnement au changement dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie *Change Up*.

Plus spécifiquement, au sein de Pierre & Vacances France, la gestion des incivilités, sujet prégnant cette année, a été traité via des formations déployées sur les résidences Pierre & Vacances. 121 collaborateurs ont été formés sur 43 résidences.

Au sein de Center Parcs Europe, l'emphase a été mise sur le processus de gestion de la performance appelé « *Talent Review* », qui a été revu afin d'avoir une vision complète des talents sur l'ensemble des métiers (y compris managers de proximité (*floor manager*)). 3 000 talents ont ainsi été identifiés, et à partir de novembre des promotions d'une vingtaine de talents seront lancées puis renouvelées tous les 6 mois pour engager les collaborateurs et développer la culture d'entreprise.

La *Business Line* Center Parcs Europe a également organisé un *Road show*, le WATT (*We Are All Together*) Tour. L'idée est d'aller à la rencontre de l'ensemble des collaborateurs-managers et de leur présenter la stratégie Réinvention 2025 déclinée au niveau de la *Business Line* Center Parcs. Au total, les 26 sites ont été visités par la Direction de la *Business Line* en 3 mois. 1 550 collaborateurs y ont participé. Le taux de satisfaction vis-à-vis de cet événement est de 97 %.

Enfin, la crise sanitaire a amené les Directions RH à transformer leurs outils de formation en favorisant les formations à distance. Par conséquent, pour l'année prochaine, plusieurs formations en e-learning sont en projet : les incivilités, les gestes et postures, les risques de corruption, les protocoles de nettoyage, le handicap en entreprise et les ventes de séjours.

Résultats

- ◆ 15 sessions de formations sur la gestion des incivilités ont été animées pour les collaborateurs de Pierre & Vacances.
- ◆ Nombre d'heures de formation ci-dessous :

	2019/2020	2020/2021
Nombre total d'heures de formation	61 155	36 104
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	9,6	5,5
Part des salariés formés	51 %	56 %
Part des femmes parmi les salariés formés	61 %	62 %
Budget formation	2 014 126 €	1 444 998 €

Engager nos collaborateurs

Contexte

Convaincu que l'engagement est un levier pour garantir la motivation et l'efficacité individuelles et collectives, le Groupe a fait de l'engagement des collaborateurs l'un des piliers de sa politique. Un indicateur commun à chaque *Business Line* sera mis en place progressivement : l'e-NPS pour *employee Net Promoter Score*.

Politique et plan d'actions

La mise en œuvre du plan de transformation *Change Up* a eu pour effet d'autonomiser chaque *Business Line* dans le suivi de l'engagement des collaborateurs et le déploiement des actions d'amélioration. Ainsi au 30 septembre 2021, deux *Business Lines* ont déjà calculé leur score e-NPS (*Employee Net Promoter Score*) : Center Parcs Europe et Maeva. Le calcul de l'e-NPS sera réalisé dans les prochains mois au sein des *Business Lines* Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et de la Holding.

Au sein de Center Parcs Europe, une nouvelle stratégie RH basée sur la mise en place de boucle de feedback continue entre les collaborateurs et leur manager et la Direction a été mise en place. S'appuyant sur l'outil Peakon, des enquêtes plus régulières seront réalisées permettant d'identifier les points positifs et les pistes d'amélioration. Un objectif d'amélioration de 10 points du e-NPS a été fixé entre 2021 et 2025.

Au sein de Pierre & Vacances France, l'engagement passera par une plus grande entraide inter-sites, inter-départements et entre sites et siège. Ainsi, la démarche RSE de Pierre & Vacances prévoit que 100 % des nouveaux collaborateurs (engagés en CDI) réalisent un « Vis ma vie » dans leur parcours d'intégration. De plus, un volontariat d'une journée « Vis ma vie » sera organisé durant l'année 2021-2022 afin de faciliter le travail entre les sites et le siège, et favoriser une meilleure compréhension mutuelle. Enfin, le télétravail sur sites et au Siège sera également encouragé avec pour objectif que 70 collaborateurs le réalisent en 2021/2022 (contre 40 personnes en 2020/2021), soit 17 % des employés éligibles au télétravail.

Résultats

- ◆ e-NPS : Center Parcs Europe : - 3 (Taux de participation : 57 %).
- ◆ e-NPS : Maeva : 24.

Assurer la santé et la sécurité de tous

Contexte

La crise sanitaire a renforcé la priorité que le Groupe s'est fixée d'assurer la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients.

Gouvernance

Les risques opérationnels sont pilotés conjointement par les départements des Risques Opérationnels et la Direction des Ressources Humaines. Une équipe dédiée, propre à chaque *Business Line*, existe depuis plusieurs années au sein de Center Parcs et de Pierre & Vacances France. Sur Pierre & Vacances Espagne, la gestion des risques opérationnels est adressée conjointement par la DRH et les Directions Opérationnelles.

Politique

Conformément à la politique déployée depuis plusieurs années, les Directions des Risques Opérationnels Prévention & Sécurité de Pierre & Vacances France et de Center Parcs ont mis en place un cadre d'intervention sur les thématiques suivantes : anticiper, analyser, former et accompagner, contrôler.

9 domaines à risque ont été identifiés, en conformité avec la réglementation : hygiène, santé et sécurité au travail ; sûreté ; sécurité incendie ; accessibilité ; activité de loisirs ; piscine ; aire de jeux ; hygiène alimentaire ; hygiène en matière d'eau potable (légionnelle). Ils structurent le travail sur les deux marques.

Par ailleurs, dans le contexte de crise sanitaire, les Directions des Risques Opérationnels et de Prévention & Sécurité ont maintenu une vigilance accrue afin d'adapter le protocole mis en place sur les sites aux évolutions de l'épidémie (mise en place de jauge dans les piscines...). Les dispositions prises ont permis de vérifier les pass sanitaires et/ou de procéder à l'entrée des sites à des tests de dépistage lorsque la réglementation le nécessitait. Le Groupe a encouragé les collaborateurs à se faire vacciner.

Plan d'actions

Pierre & Vacances

Au sein de la *Business Line* Pierre & Vacances, la Direction Prévention & Sécurité a ciblé les actions suivantes au cours de l'exercice :

- ◆ mise à jour de la politique Prévention & Sécurité afin de rappeler les fondamentaux aux collaborateurs ;
- ◆ diversification des supports de communication afin de maintenir une culture Sécurité avec l'envoi régulier de fiches « Quart d'heure sécurité » pour favoriser l'échange au sein des équipes sur des risques et des actions de prévention ;
- ◆ la *check list* « Sécurité », qui est à remplir par les Directeurs de site en amont de l'ouverture des sites avant le début de chaque saison, a été automatisée sur l'outil FMS afin de faciliter son remplissage par les Directeurs de site et son analyse par la Direction de la Prévention & Sécurité.

Center Parcs Europe

La gestion des risques est pilotée par le Directeur des Risques Opérationnels Center Parcs Europe, qui s'appuie sur 4 responsables nationaux (un dans chaque pays d'implantation : Allemagne, Belgique, Pays-Bas, France). Ceux-ci travaillent en lien étroit avec les SHE managers (Responsable Sécurité, Hygiène, Environnement) de chaque Domaine Center Parcs Europe.

Sur chacun de ces domaines, 6 audits par an sont réalisés afin de vérifier la mise en œuvre des process de prévention des risques opérationnels. La sensibilisation des équipes sur site s'effectue via l'application SHEmatters : chaque Direction répond à un questionnaire chaque semaine.

Par ailleurs, dans le cadre de la crise du Covid, l'ensemble des sites Center Parcs a été certifié afin de garantir leur conformité avec les recommandations des autorités sanitaires en termes de prévention, de protection et d'hygiène (par l'institut Fresenius en Allemagne, le label Kiwa en Belgique et aux Pays-Bas, et le label Safeguard en France).

Résultats

100 % des collaborateurs en activité sensibilisés aux mesures sanitaires.

	2019/2020	2020/2021
Taux de fréquence des accidents du travail	29,3	17,5
Taux de gravité des accidents	1,7	1,3

Les calculs du taux de gravité et taux de fréquence des accidents subissent une variation par rapport à l'exercice précédent. En effet lors du précédent reporting, le taux était sur-estimé car le nombre d'heures d'absence (au dénominateur) pris en compte a été surévalué. En effet, la durée d'absence prenait en compte le chômage partiel décompté en jours (au lieu d'un décompte par heures).

Assurer un dialogue social de qualité

La crise sanitaire a eu un impact conséquent sur le Groupe. Ce dernier a pu travailler en collaboration avec les différents Comités d'Entreprise (Comité Central Européen, différents Comités Sociaux Économiques français et les 3 Comités d'Entreprises allemand, belge et néerlandais) afin de les informer des impacts de la crise sanitaire et des évolutions d'organisation liées aux plans de transformation *Change Up* et Réinvention 2025. Ce contexte particulier s'est donc traduit un dialogue social intense avec les instances représentatives du personnel et a permis de conclure 14 accords et en particulier en France une nouvelle organisation composée de 3 UES (Unité Économique et sociale : PV CP et Holding) est entrée en vigueur à la suite d'accords signés à l'unanimité des organisations syndicales de tous les périmètres. Les élections professionnelles se sont tenues permettant de mettre en place les Comités Sociaux Économiques.

4.3.2.2 Promouvoir la diversité et l'équité

La politique de diversité et d'équité du Groupe se décline dorénavant autour de 2 axes :

- ◆ promouvoir l'équité hommes-femmes ;
- ◆ favoriser l'accès au travail aux personnes en situation de handicap.

Promouvoir l'accès au travail à tous

Contexte

Effective depuis 2020, la réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés a entraîné deux impacts majeurs pour les entités françaises du Groupe :

- ◆ l'effectif d'assujettissement se calcule désormais au périmètre de l'entreprise (et non plus de l'établissement). Tous les établissements (même non assujettis précédemment) sont dorénavant inclus dans l'effectif d'assujettissement. Par conséquent le nombre d'unités relatives à la Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) à atteindre augmente, et passe de 170 en 2019 à 248 en 2020 ;
- ◆ un taux d'emploi unique qui repose uniquement sur l'emploi direct ; le recours au Secteur Protégé et Adapté ne permet plus la valorisation d'unités bénéficiaires.

Politique et plan d'actions

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs est engagé depuis 2005 dans une démarche en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des Travailleurs Handicapés. Un nouvel accord collectif Handicap Groupe a été conclu au cours de l'année sur l'emploi et l'insertion des personnes handicapées pour la période 2021-2023. Signé unanimement par l'ensemble des organisations syndicales de tous les périmètres, il s'applique au périmètre France. Des actions sont également mises en œuvre en Belgique, au Pays-Bas et en Allemagne, mais non suivies à l'échelle du Groupe.

Les principaux objectifs de l'Accord sont de :

- ◆ sensibiliser l'ensemble des salariés et communiquer sur les engagements du Groupe. Pour cela, la Mission Handicap propose tous les mois au moins une sensibilisation (mois sans tabac, cancers, sclérose en plaque, autisme...);
- ◆ accompagner les salariés handicapés déjà présents chez Pierre & Vacances-Center Parcs par la prise en charge de mesures permettant aux collaborateurs de compenser leur handicap ;
- ◆ soutenir les collaborateurs accompagnant un membre de leur famille reconnus en situation de handicap (enfants, parents ou conjoint) qui bénéficient de 3 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an ;
- ◆ déployer les mesures nécessaires pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés (recrutement, accueil, intégration, formation...);
- ◆ permettre aux collaborateurs déjà reconnus de bénéficier dorénavant de 6 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an, pour les rendez-vous médicaux et administratifs liés à leur demande de reconnaissance en tant que travailleur handicapé ;



- ◆ poursuivre le développement des relations et contrats avec le Secteur Protégé/Adapté ;
- ◆ proposer un entretien de situation aux collaborateurs ayant cumulé 60 jours d'arrêt dans l'année ou aux personnes de retour d'arrêt de plus de 3 mois, afin de leur proposer un accompagnement individuel pour organiser au mieux leur retour.

Sur les actions de sensibilisation :

- ◆ 17 sujets de sensibilisations différents abordés avec 21 *emailings* de sensibilisation et plus de 1 200 participations (présence sur stand, participation aux jeux présentiel/virtuel, réponse aux quizz...);
- ◆ 125 987 km parcourus en faveur du Téléthon du 7 au 28 décembre 2020 par 252 collaborateurs ;
- ◆ DuoDay : Pour la deuxième année consécutive, le Groupe a participé au DuoDay le 19 novembre 2020. Durant une journée, une personne en situation de handicap forme un duo avec un professionnel pour découvrir un métier et une entreprise. Du fait de la crise sanitaire et de la fermeture des sites, certains duos ont dû être reportés. Au total, 13 duos ont pu être formés lors du DuoDay.

Octobre Rose – Lutte contre le cancer du sein

Au mois d'octobre, la ligue contre le cancer est venue au siège avec un buste de palpation pour apprendre aux collaborateurs les bons gestes à adopter et les dépistages à effectuer pour prévenir le cancer du sein. Au total, une vingtaine de collaborateurs ont participé à cette sensibilisation. Pour les sites, la Mission Handicap avait envoyé un emailing avec une vidéo faite par la Ligue contre le Cancer sur l'autopalpation.

Résultats

Emploi de travailleurs handicapés (TH) – Périmètre France

	2019/2020	2020/2021
Proportion des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés	3,9 %	4,7 %
Nombre de travailleurs handicapés présents au cours de l'année	188	210
Nombre de salariés reconnus travailleurs handicapés recrutés au cours de l'année	24	21
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des travailleurs handicapés	13	11

Favoriser l'équité entre hommes et femmes

Contexte

Le plan Réinvention 2025 intègre une forte ambition marquée de promotion de l'égalité hommes-femmes. Ainsi, à l'image du secteur du Tourisme, le Groupe est fortement féminisé (64 % des employés et 52 % de managers sont des femmes). Cependant, les femmes

sont sous-représentées au sein des Comités Exécutifs du Groupe (13 % de femmes au Comité Exécutif du Groupe).

Politique et plan d'actions

Des plans d'actions seront mis en place au sein de chaque *Business Line* afin de mieux favoriser l'accès aux femmes à des postes de responsabilités. Un réseau de leadership au féminin sera ainsi mis en œuvre au niveau de Center Parcs Europe.

Les objectifs suivants ont été fixés :

- ◆ atteindre 30 % de femmes minimum au sein de chaque CODIR et du COMEX d'ici 2025, et 50 % pour ceux étant déjà au-dessus de ce seuil ;
- ◆ sur le périmètre Center Parcs Europe et Pierre & Vacances Espagne : atteindre 50 % de Directeurs de site femmes d'ici 2025.

Résultats

Trois instances de direction (COMEX/CODIR) sont composés de 30 % de femmes a minima.

	% des femmes
COMEX Groupe	13 %
Center Parcs Europe	10 %
Pierre & Vacances France	22 %
Pierre & Vacances Espagne	42 %
Maeva	14 %
Direction des Propriétaires Individuels	56 %
Pierre & Vacances Développement	50 %

4.3.2.3 Assurer la sécurité de nos clients

Les mesures mises en place par le Groupe pour garantir la sécurité de ses clients et collaborateurs sont détaillées au chapitre « Assurer la santé et la sécurité de tous ».

Par ailleurs, le Groupe maintient sa démarche de labellisation « Sécuri-Site » qui certifie la mise en place d'un dispositif de sûreté complet, à l'intérieur du parc comme aux abords du site, ainsi que la collaboration étroite avec les autorités locales,

Ce label est basé principalement sur la prévention, l'échange de renseignements et la préparation à la gestion de crise. Les sites Center Parcs Trois Forêts, Lac d'Ailette, Bois aux Daims, Hauts de Bruyères et Villages Nature® Paris sont labellisés. Les démarches pour obtenir le label « Sécuri-site » ont commencé pour le site Center Parcs Les Landes de Gascogne, actuellement en cours de construction.

Le Groupe veille à la sécurité de ses clients sur sites, *via* notamment la mise en place de normes ISO 14001 sur les sites Center Parcs et la démarche sécurité sur Pierre & Vacances, et par le suivi du taux de sinistralité. Celui-ci est de 0,0004 % sur Pierre & Vacances France & Espagne (contre 0,002 % en 2019-2020) et de 0,0013 % sur Center Parcs Europe (contre 0,001 % l'an passé).

Ce taux correspond aux sinistres liés à des dommages corporels impliquant la responsabilité civile (au-dessus de la franchise) rapportés au nombre de clients Center Parcs et au nombre de logements occupés pour Pierre & Vacances. Ce taux est en baisse du fait de la fermeture de nos sites pendant une partie de l'année.

4.3.3 Mettre la satisfaction et la sécurité de nos clients au cœur de nos priorités

Contexte et politique

La progression de la satisfaction de nos clients est au cœur de la stratégie Réinvention 2025. Les *Business Lines* Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et Center Parcs mettent en place un process afin d'évaluer et de piloter la satisfaction clients. Au sein de chaque entité, une équipe est en charge de traiter les questionnaires de satisfaction clients qui permettent de suivre le *Net Promoter Score* ⁽¹⁾ (NPS).

Plan d'actions et résultats

Le *Net Promoter Score* des marques Center Parcs Europe s'est dégradé cette année du fait des conditions uniques liées à la crise

sanitaire : restriction d'utilisation de la piscine, réduction du nombre d'activités proposées, impacts de la pénurie de main-d'œuvre...).

Sur les *Business Lines* Pierre & Vacances France et Espagne, le NPS est en progression grâce à la mise en œuvre d'un plan d'amélioration comprenant un volet sur les prestations de ménage, ainsi que des investissements ciblés sur les points d'insatisfaction de clients : changement de literie, vaisselle et téléviseurs.

- ◆ NPS Center Parcs Europe : - 3,2 % (en baisse de 1,1 point par rapport à 2019-2020).
- ◆ NPS Pierre & Vacances (Pierre & Vacances France et Espagne) : 22,5 % (en hausse de 4,4 points par rapport à l'année précédente).

4.3.4 Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables

Contexte

La Direction des Achats a acheté pour 507 millions d'euros en 2020/2021. Le rôle transversal de cette Direction a été confirmé dans le cadre du plan Réinvention 2025, avec notamment pour objectif de centraliser une part croissante des achats du Groupe.

Politique

La Direction des Achats a mis à jour sa politique achats responsables afin de l'aligner avec le plan Réinvention 2025. Elle est axée autour de 2 piliers :

- ◆ développer une culture d'achats responsables :
 - former 100 % des acheteurs aux achats responsables,
 - sensibiliser les clients internes sur les bonnes pratiques à adopter sur les catégories d'achats à forts enjeux environnementaux et sociétaux,
 - favoriser les fournisseurs locaux au sein des catégories d'achats pertinentes (maintenance...).
- ◆ intégrer le coût global qui comprend le coût total financier et l'Analyse Cycle de Vie ⁽²⁾ dans la sélection des produits et services :
 - intégrer des critères RSE dans les appels d'offres sur les catégories à forts enjeux environnementaux et sociétaux,
 - évaluer la performance environnementale et sociétale des fournisseurs/prestataires et de leurs solutions,
 - apporter des solutions fournisseurs innovantes pour atteindre les objectifs ambitieux des projets du Groupe.

Par ailleurs, le Groupe est détenteur du Label relations fournisseurs responsables depuis 2016.

Plan d'actions

Acheter des produits et services responsables pour nos marques

La Direction des Achats poursuit sa démarche achats responsables, nous citerons les exemples suivants :

- ◆ une démarche de retrait des kits plastiques entourant le linge a été lancée pour expérimentation auprès de 16 résidences Pierre & Vacances afin de réduire la production de déchets plastiques ;
- ◆ sur le périmètre Pierre & Vacances France et Center Parcs Europe, les produits d'accueil (gel douche et shampoing) offerts aux clients ont été remplacés par une nouvelle gamme 100 % Ecolabel depuis Juillet 2021 ;
- ◆ par ailleurs, au sein de la *Business Line* Pierre & Vacances, la réflexion continue afin d'utiliser des distributeurs de produits (dispenser) en remplacement des emballages individuels ;
- ◆ 59 % des produits d'entretien utilisés sur le périmètre Pierre & Vacances, Adagio, Maeva sont des produits éco-labellisés. Leur proportion a légèrement diminué à cause des mesures sanitaires Covid-19 (64 % en 2019/2020).

Construire une base de fournisseurs responsables

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs est détenteur depuis 2016 du Label Relations Fournisseurs Responsables.

Sur l'exercice 2020/2021, 64 nouveaux fournisseurs ont été sélectionnés par la Direction des Achats. Ils ont tous été invités à répondre à un questionnaire évaluant leur performance environnementale et sociétale. 25 % ont accepté de répondre au questionnaire et ont donc été contrôlés par la Direction des Achats. Les fournisseurs n'ayant pas répondu au questionnaire sont régulièrement relancés.

(1) Le *Net Promoter Score* correspond à la différence entre le nombre de « promoteurs » et le nombre de « détracteurs » lorsque l'on pose la question « Recommanderiez-vous ce site à vos amis et famille ? ».

(2) ACV : Analyse Cycle de Vie et de son impact (environnemental, éthique...).

Résultats

◆ 98 % des achats réalisés par la Direction des Achats du Groupe sont réalisés auprès de fournisseurs européens, dont 45 % auprès de fournisseurs domiciliés en France métropolitaine (contre 50 % durant le dernier exercice) et moins de 1 % sont réalisés dans des pays considérés comme « à risque », comme la Chine. Pour déterminer la liste des pays « à risque », la Direction des Achats

utilise l'*inform risk index* de la Commission Européenne déterminant le niveau de risque associé à chaque pays. Selon cette liste, seule la Chine a été identifiée comme pays « à risque » pour nos activités. 100 % des fournisseurs gérés par la Direction des Achats et situés en Chine ont été audités.

◆ Le montant des dépenses effectuées auprès du secteur adapté et protégé progresse : 443 milliers d'euros HT (contre 438 milliers d'euros HT en 2019/2020).

4.3.5 Soutenir des actions solidaires autour de nos sites

Contexte

En 2020, et après 3 années d'existence, la Fondation du Groupe PVCP a fait le choix de repositionner ses actions en cohérence avec le plan stratégique Réinvention 2025.

Politique et plan d'actions

Chaque année, le Groupe accueille en moyenne 8,5 millions de clients, dont la plupart viennent en vacances en famille.

Une enquête menée auprès de 160 collaborateurs (France, Allemagne, Pays Bas, Belgique), vient confirmer ce choix de concentrer l'action de la Fondation autour de la famille et de ses enjeux modernes, cause identifiée comme prioritaire par 86 % des collaborateurs et collaboratrices interrogés.

Ce choix repose sur une conviction très forte : chaque famille doit rester un refuge pour celles et ceux qu'elle abrite et offrir à tous un espace sûr, des temps d'apprentissage, d'échanges et de partage. Pourtant, certaines familles, de par leur singularité (une rupture, la maladie, des situations de violence ou de discrimination par exemple), rencontrent plus de difficultés que d'autres à tisser ces liens de qualité.

Pour accompagner et soutenir toutes les familles singulières, la Fondation du Groupe a ouvert un appel à projets en septembre 2021 pour soutenir 12 nouvelles associations nationales (France, Espagne, Allemagne, Pays-Bas, Belgique, Royaume-Uni) proposant des programmes à destination des familles suivantes :

- ◆ familles en reconstruction : monoparentalité subie suite à une séparation, femmes & enfants victimes de violences intrafamiliales, situations de veuvage et d'orphelinage, enfants placés ;
- ◆ familles et Handicap et/ou Maladie ;
- ◆ familles plurielles : recomposées, monoparentales, homoparentales et LGBT+.

La Fondation apportera 4 leviers de soutien annuel à chaque association :

- ◆ une dotation financière d'un montant de 15 000 euros;
- ◆ l'implication des équipes à hauteur de 100 jours ;
- ◆ la mise à disposition des sites (espaces de séminaires, animation, clubs, piscines, séjours en gratuité...);
- ◆ la mise à disposition du réseau du Groupe (fournisseurs, médias, élus locaux...).

Les associations seront ensuite sélectionnées grâce à un réseau d'ambassadeurs en décembre 2021.

Un réseau d'ambassadeurs au service de la Solidarité

Ces associations sont appuyées par un réseau interne constitué d'un ambassadeur par marque et par pays, soit un total de 12 ambassadeurs sur l'ensemble du Groupe, qui consacrent 15 à 20 % de leur temps de travail à identifier les besoins des associations et activer tous les leviers en interne nécessaires aux actions solidaires et à la promotion de celles-ci.

Résultats

Sur l'exercice, en plus du travail sur le repositionnement des actions, la Fondation a renouvelé son engagement financier auprès de 15 associations pour un montant total de 200 000 euros.

Avec la fermeture des sites et l'activité partielle pour la plupart des salariés engagés auprès des associations, le soutien a été essentiellement financier. Néanmoins certaines actions ont pu avoir lieu de manière digitalisée comme avec les 2 associations suivantes :

- ◆ Special Olympics Belgium : les salariés de Center Parcs et Sunparks en Belgique ont pu soutenir à distance les bénéficiaires de l'association, grâce notamment à des petites vidéos d'encouragement chaque mois ;
- ◆ Unis Cité à Paris : 40 collaborateurs du siège ont participé à des sessions de coaching de jeunes en fin de service civique, soit 90 heures de mécénat de compétences.

« Work Hard, Chill Hard » par l'association Akindo

Le Domaine Center Parcs De Vossemere en Belgique a accueilli 30 adolescents le temps d'une journée dans le cadre du programme « Work Hard, Chill Hard » d'Akindo. Ce programme permet à des adolescents issus de milieux socialement vulnérables de découvrir la vie professionnelle mais aussi des activités culturelles et des loisirs de la région.

En plus de l'activité de la Fondation, d'autres actions de mécénat ont été menées par les différentes marques du Groupe :

- ◆ 75 séjours offerts dans l'année à des familles vulnérables pour une valeur marchande de presque 50 000 euros *via* nos marques Pierre & Vacances, Center Parcs, et Maeva ;
- ◆ 1 400 séjours cédés à tarif réduit chez Pierre & Vacances pour des familles vulnérables sur des périodes creuses ;
- ◆ des dons financiers à des associations agissant en faveur de l'environnement ou de la famille pour un montant d'environ 38 000 euros.

4.4 Accélérer notre transition écologique



4.4.1 Améliorer la durabilité de nos projets immobiliers (en construction et rénovation)

Contexte

La disponibilité foncière, la raréfaction des ressources primaires, la maîtrise défaillante des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre et la maîtrise défaillante de la gestion des déchets constituent les principaux risques extra-financiers identifiés par le Groupe dans le cadre de son activité immobilière. Aussi, les équipes du Groupe présentent des compétences spécifiques en matière de développement immobilier pour proposer des projets répondant à ces enjeux environnementaux, et travailler de concert avec les parties prenantes locales. Ceci permet au Groupe de déployer une stratégie intégrant ces enjeux pour assurer son développement dans ses pays d'implantation (France, Pays-Bas, Belgique, Allemagne, Espagne).

Gouvernance

Le développement des projets immobiliers du Groupe s'appuie sur deux équipes :

- ◆ l'équipe Immobilier de Center Parcs Europe, en charge de la recherche foncière, de la conception et de la construction des nouveaux projets de Domaines Center Parcs dans les Pays du Nord de l'Europe et en Scandinavie ;
- ◆ Pierre & Vacances Développement, en charge de la recherche foncière, de la conception et de la construction des nouveaux projets des marques Pierre & Vacances, Maeva et Center Parcs en France et dans le bassin méditerranéen.

Par ailleurs, un Comité Immobilier a été créé au niveau du Groupe. Cette instance traite des projets de développement des marques Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne. Il vise à arbitrer sur les projets à étudier pour de potentiels développements) ainsi que dans le cadre de mandats de gestion et franchises.

Politique

En phase de conception et développement

Le Groupe déploie une stratégie de développement autour de 3 axes :

- ◆ **élargir l'offre touristique** en s'appuyant sur le mandat de gestion, la commercialisation de sites partenaires, les franchises

et le développement de nouvelles résidences *via* des promoteurs extérieurs.

- Le resort premium « Terhills resort by Center Parcs », opéré en mandat de gestion a ouvert en mai 2021. Il comprend 250 cottages sur un ancien site minier.
- La *Business Line* Pierre & Vacances a, quant à elle, ouvert 2 résidences franchisées sur 2020/2021 à l'île aux Moines et St Cyprien.

Dans le cadre de projets conçus par un promoteur extérieur, l'équipe Développement de Pierre & Vacances s'appuiera sur un cahier des charges intégrant les critères RSE du Groupe ;

◆ capitaliser sur le parc immobilier existant en :

- rénover notre parc touristique (CAPEX de 430 me financés par le Groupe auquel s'ajoute un plan de rénovation massif de 715 me financés à 90% par nos propriétaires institutionnels). Les rénovations portent sur la résidence Capella pour Pierre & Vacances et les villages Center Parcs suivants : Kempervennen, Het Meerdal, Erperheide, Bispingen ;
- lançant des projets d'extension sur certains sites (Nordseeküste, Villages Nature® Paris) ;
- se portant acquéreur d'immobiliers existants pour les requalifier évitant ainsi la construction de bâtiments neufs.

◆ réduire l'impact environnemental de nos projets immobiliers neufs en visant des hauts niveaux d'exigence environnementales et en se fixant des critères de développement.

Plan d'actions

Ainsi, pour les nouveaux projets développés, le Groupe privilégie la sobriété foncière limitant l'artificialisation des sols par plusieurs actions :

- ◆ privilégier la reconversion de terrains déjà artificialisés (parkings, anciens sites militaires à fort enjeu de renaturation) et la reconversion de bâtiments existants ;
- ◆ concevoir des modes d'implantation sobres (plans de masse optimisés, constructions à étages...);
- ◆ étudier des modes de construction à impact limité (construction sur plots...).



Par ailleurs, afin de limiter l'impact de la construction sur tout le cycle de vie (carbone, ressources, reconversion/réutilisation), le Groupe s'attache à :

- ◆ certifier 100 % des nouveaux projets développés par Pierre & Vacances Développement par un label environnemental de construction ;
- ◆ étudier systématiquement l'équipement en énergie renouvelable ;
- ◆ rechercher des bâtis à rénover ;
- ◆ concevoir des modes construction permettant la réversibilité à deux niveaux : le changement de destination (ex : hôtels *lifestyle* de montagne) en vue d'éventuels changements d'usages, ou le démontage (afin de rendre possible le retour du site à son état d'origine).

Résultats

- ◆ Part des sites livrés dans l'année ayant été construit sur un terrain déjà artificialisé : 100 % (1/1).
- ◆ % des projets livrés portant une certification environnementale : 0 % (0/1).
- ◆ % des projets en cours de construction portant une certification environnementale de construction : 100 % (2/2).
- ◆ % des projets en cours de construction disposant d'une énergie renouvelable : 50 % (1/2).

Sur les projets livrés ou en cours de construction par Pierre & Vacances Développement et l'équipe Développement de Center Parcs en 2020/2021 (Bâtiment des Douanes (réhabilitation), Center Parcs Les Landes de Gascogne, Capella (en rénovation)), 66 % sont situés sur des terrains déjà en partie artificialisés.

Étape du projet (entre 1/10/2020 et 30/09/2021)	Nom du projet	Terrain partiellement artificialisé	Taux d'artificialisation ⁽¹⁾
Livré	PV Douanes 28 unités Livré en juillet 2021	Oui (bâtiment réhabilité)	0 %
	Rénovation Capella Avoriaz 143 unités Livraison prévisionnelle : Décembre 2023	Oui (bâtiment rénové)	0 %
En construction	Center Parcs Les Landes de Gascogne 446 unités Livraison prévisionnelle : Mai 2022	Non	+ 19 % de surface artificialisée
	Pierre & Vacances Aime-La-Plagne - Lifestyle 201 unités Livraison prévisionnelle : Décembre 2024	Non	+ 6 % de surface artificialisée sur périmètre A, B, C vs terrain existant (sur périmètre global de la ZAC)
En développement Permis de construire obtenus	Villages Nature® T1A2 242 unités Livraison prévisionnelle : Octobre 2024	Non	8 % de surface artificialisée (hors voirie)
	Telepherik Avoriaz 153 unités Livraison prévisionnelle : décembre 2024	Oui (parking existant)	+ 36 % de surface artificialisée
En développement Permis de construire obtenus	Pierre & Vacances Flaine 46 unités Livraison prévisionnelle : 2024	Non	+ 100 % (construction entre 2 bâtiments existants)

(1) Le taux d'artificialisation = (Surfaces créées étanchées - surfaces existantes étanchées sur lequel le bâti s'implante)/surface totale du terrain.

Résultats sur la certification des projets immobiliers livrés :

Réhabilitation du Bâtiment des Douanes en résidence Pierre & Vacances : Aucune certification (Certification HQE rénovation ciblée, non atteinte du fait des contraintes « bâtiment classé »).

4.4.2 Assurer une exploitation éco-responsable de nos sites par la labellisation

L'évolution du comportement de nos clients et la prise de conscience collective des enjeux environnementaux et climatiques incitent le Groupe à renforcer sa politique de gestion durable de ses sites, mais également à intégrer pleinement les clients dans notre démarche (par une meilleure communication sur les labellisations de nos sites et par une expérience clients ancrée dans la durabilité).

La labellisation permet de prévenir et de gérer les risques de défaillance de participation à la vie économique locale, de dégradation de la biodiversité locale, de maîtrise défaillante de pollution de l'eau, de maîtrise défaillante des émissions de gaz à effet de serre et de maîtrise défaillante des consommations d'énergie et de leur tarif.

4.4.2.1 Faire labelliser nos sites

Contexte

Le Groupe a choisi de faire labelliser ses sites et résidences afin de prouver le sérieux de sa démarche de développement durable et de contribuer à donner des repères aux clients afin de les aider à mieux choisir une destination touristique éco-responsable.

Gouvernance

Les équipes Marketing des marques Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne et l'équipe RSE de Center Parcs Europe assurent la labellisation des sites en accord avec les engagements du Groupe.

Politique et plan d'actions

Label Clef verte

Afin d'accélérer la démarche environnementale de nos sites, le Groupe s'appuie sur le premier label environnemental international pour les hébergements touristiques et les restaurants : le label Clef Verte. Il garantit le respect de l'environnement et des personnes par la mise en place de critères environnementaux, sociaux et sociétaux. Cette démarche de labellisation incite également les équipes des résidences labellisées à s'inscrire dans une posture d'amélioration continue.

La *Business Line* Pierre & Vacances France prévoit de labelliser 100 % des résidences disposant d'un stock à bail supérieur à 55 % (ce qui correspond au stock minimum pour être reconnu résidence de tourisme). Center Parcs Europe a pour objectif de labelliser l'ensemble des Domaines.

Certification ISO 14001 et 50001

Sur le périmètre de Center Parcs Europe, la démarche de maîtrise de l'énergie se déploie en articulation avec les process liés aux certifications ISO 14001 (système de management environnemental) et ISO 50001 (management de l'énergie) (voir chapitre 4.5.2.1).

Maeva s'engage dans l'affichage environnemental de ses campings affiliés

Maeva a déployé l'affichage environnemental (ou « Étiquette environnementale ») sur 30 % de ses campings (affiliés ou Respire). Cette initiative, portée par l'ADEME et le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, permet aux campings de mesurer leur impact carbone, leur consommation d'eau et d'énergie et la part de produits bio et Une étiquette environnementale résulte de ces calculs. Cette dernière est affichée sur site et communiquée aux clients afin de les sensibiliser. Les campings concernés s'engagent dans une démarche de transition durable pour protéger les éco-systèmes et lutter contre le dérèglement climatique. Maeva a pour objectif de déployer cet affichage environnemental dans 100 % de ses campings à l'horizon 2025.

Résultats

Au cours de l'exercice 2020/2021, le Groupe a atteint ses objectifs, à savoir :

- ◆ 100 % des sites Center Parcs sont labellisés Clef verte et certifiés ISO 14001 et 50001 ;
- ◆ 38 % des résidences Pierre & Vacances France sont labellisées Clef Verte ;
- ◆ 58 % des résidences Pierre & Vacances France (ayant un stock supérieur à 55 % et celles déjà labellisées ayant un stock inférieur à 55 %) sont labellisées Clef Verte.

Au cours de l'été 2021, l'hôtel Bahia Calpe est le premier site Pierre & Vacances en Espagne à avoir été labellisé Clef Verte.

Par ailleurs, Villages Nature® Paris est devenu cette année la première destination touristique à obtenir 4 labels internationaux liés au développement durable : déjà homologué Clef Verte et Blue Community, Villages Nature® Paris a également été certifié ISO 14001 (système de management environnemental), et ISO 50001 (système de management de l'énergie).

4.4.3 Faire de nos clients et propriétaires des acteurs de notre engagement environnemental

Les propriétaires constituent une partie prenante majeure. Le Groupe travaille à établir une relation suivie et de qualité.

Clients propriétaires

Contexte

Au cours de l'année fiscale, la quasi-totalité des résidences Pierre & Vacances et des Domaines Center Parcs français a été fermée 3 mois par décision des pouvoirs publics suite à la crise sanitaire du Covid-19 :

- ◆ 1,5 mois du 30 octobre 2020 au 14 décembre 2020 ;
- ◆ 1,5 mois du 5 avril 2021 au 18 mai 2021 inclus.

Du fait de ces fermetures administratives ou liées aux mesures restrictives, le règlement des loyers aux propriétaires individuels a dû être suspendu sur une partie de l'année. Dans ce contexte particulier, l'ouverture d'une procédure de conciliation a été accordée par le Tribunal de commerce de Paris afin de rechercher des accords équilibrés avec les créanciers, ainsi que les propriétaires institutionnels et particuliers. Cette période de conciliation a été accordée sur la période du 2 février au 2 décembre 2021 (suite à une prorogation de 6 mois).

Politique et Plan d'actions

Le processus de conciliation vise à établir un cadre d'échange avec les propriétaires individuels. La Direction des Propriétaires Individuels a œuvré afin de communiquer régulièrement auprès des propriétaires *via* la mise en place de newsletters. Au total, 5 newsletters ont été envoyées durant la période de conciliation.

La conciliation a abouti à deux propositions et comporte 2 temporalités.

- ◆ Première période : Sur la période du 15 mars 2020 au 30 juin 2021 (impactée soit par des fermetures administratives imposées par décret, soit par des mesures restrictives) : la proposition prévoit un abandon de 7,5 mois dont 5 mois de fermetures administratives. Ce dispositif est équivalent aux entreprises du secteur : 50 % des loyers contractuels versés.
- ◆ Deuxième période : À partir du 1^{er} juillet 2021, deux propositions avaient été faites aux propriétaires : la première proposition était basée sur des loyers fixes à hauteur de 72,5 %, la seconde sur des loyers variables en fonction du taux d'occupation (avec un minimum garanti de 50 % du loyer contractuel).

Suite aux performances estivales supérieures comparées à l'été de référence 2019, le Groupe a amélioré son offre en proposant à l'ensemble des propriétaires la reprise à 100 % des loyers pour tous les propriétaires signataires de l'avenant, pour la période à compter du 1^{er} juillet 2021. La seconde option est par conséquent devenue caduque.

Enfin, au mois de novembre 2021, le Groupe a proposé une solution alternative dans le cadre du processus de conciliation. Les propriétaires signataires de ce nouvel avenant abandonneront uniquement 5 mois de loyers (versus 7,5 mois dans la précédente proposition). En contrepartie ils renonceront au reversement de toutes indemnités envisagées par l'État et à la remise des bons de séjours d'une valeur de 2 700 euros. La mise en œuvre par le Groupe de cette nouvelle option demeure conditionnée à la signature par un nombre de propriétaires, signataires de l'avenant de septembre et de cette nouvelle proposition, représentant au moins 85 % des lots, toutes résidences confondues. L'échéance fixée aux propriétaires pour accepter cette offre est le 2 décembre 2021.

Au 30 septembre 2021, 59,8 % des propriétaires ont accepté l'offre du Groupe.

Après cette phase particulière de conciliation, la Direction des Propriétaires Individuels prévoit de mettre en place un dispositif de communication spécifique avec les propriétaires.

Résultats

- ◆ Taux de renouvellement des baux : 57 % (67 % en 2019/2020).
- ◆ Taux d'acceptation de l'offre commerciale du Groupe dans le cadre de la conciliation (au 30/09/2021) : 59,8 %.
- ◆ Volume de litiges propriétaires (nombre de litiges comparé au nombre total de propriétaires) : 2 % (4 % en 2019/2020).
- ◆ Délai de traitement des litiges propriétaires : 5 jours (contre 3 jours en 2019/2020). L'allongement de ce délai s'explique par l'activité partielle mise en place pour l'ensemble du Groupe.

Clients tourisme

Cf. Chapitre 4.4.5.2.

4.4.4 Réduire l'impact environnemental en exploitation

Le Groupe a identifié plusieurs risques applicables aux sites en exploitation : le risque de maîtrise défaillante des émissions de gaz à effet de serre, le risque de maîtrise défaillante de la pollution de l'eau, le risque de raréfaction des ressources primaires ainsi que le risque de défaillance dans la gestion des déchets.

Contexte

Les entreprises touristiques contribuent au réchauffement climatique en générant des gaz à effet de serre par la construction des sites, leur activité, le transport, l'hébergement et la restauration des vacanciers.

Par ailleurs, 87 % des touristes souhaitent voyager de façon plus responsable d'après une étude menée par Booking en 2021 (contre 68 % en 2019). L'augmentation de ce taux montre que notre clientèle attend de nos résidences qu'elles soient exploitées durablement et qu'elles contribuent à préserver la biodiversité. Les inondations qui ont touché les pays dans lesquels le Groupe opère (Allemagne, Belgique, France et Pays-Bas) durant l'été 2021 ont rappelé la sensibilité des populations au facteur climatique et la nécessité de maîtriser nos consommations d'eau et d'énergie.

Gouvernance

L'ensemble des politiques décrites ci-après sont pilotées par la Direction RSE en collaboration avec les *Business Lines*.

4.4.4.1 Anticiper les aléas climatiques

Contexte

Le secteur du tourisme génère de nombreuses pressions sur l'environnement et le climat. En phase d'exploitation, la fréquentation touristique génère des impacts liés à la mobilité des touristes, l'hébergement (consommation énergétique, eau), la restauration et les diverses activités. Selon une étude publiée en 2018 dans *Nature Climate Change*, le secteur du tourisme est responsable d'environ 8 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre.

Le tourisme contribue au changement climatique mais il est aussi menacé par les impacts directs et indirects du changement climatique. Les activités du Groupe sont impactées par l'évolution des aléas climatiques, sur le court, moyen et long terme donc la résilience au changement climatique a été identifiée comme risque extra-financier.

Politique et plan d'action

Une étude a été menée en 2018 afin d'analyser dans le détail les risques climatiques auxquels le Groupe est exposé. Cinq aléas majeurs ont été étudiés :

- ◆ tempêtes, vents, ouragans ;
- ◆ augmentation de la température moyenne ;

- ◆ vague de chaleur ;
- ◆ sécheresse ;
- ◆ fortes précipitations.

À partir des aléas, les risques suivants à enjeu fort ont été identifiés :

- ◆ les tempêtes pouvant induire des frais de rénovation importants, l'augmentation des coûts d'assurance et des retards dans la construction ;
- ◆ les vagues de chaleur pouvant induire une augmentation des coûts de gestion, voire des fermetures temporaires et une baisse d'attractivité des sites ;
- ◆ les instabilités de reliefs et inondations rendant potentiellement les sites inaccessibles ;
- ◆ la sécheresse induisant des risques de fragilisation des bâtiments (retrait/gonflement des argiles).

L'ensemble de ces risques induit une perte potentielle, à long terme, de la valeur des biens immobiliers gérés par le Groupe.

Les actions d'adaptation au changement climatique constituent l'une des clés de la résilience de l'activité du Groupe. L'année 2020/2021 ayant été fortement impactée par l'activité partielle liée à la crise sanitaire, l'élaboration d'un plan d'action « Adaptation au changement climatique » est prévue pour l'année 2021/2022.

4.4.4.2 Limiter notre empreinte carbone

Au cours de l'année, un travail de mise à jour du bilan carbone a été effectué. Il a permis d'affiner la part de chaque poste d'émission au vu des activités actuelles du Groupe. Ce travail a également été une base pour mettre à jour la réponse au questionnaire 2021 du CDP (*Carbon Disclosure Project*).

L'empreinte Carbone du Groupe

L'empreinte Carbone du Groupe a été mise à jour sur l'ensemble des activités du Groupe et de sa chaîne de valeur, sur base de la méthodologie *GHG protocol*. L'empreinte Carbone porte sur les *Business Lines* Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne.

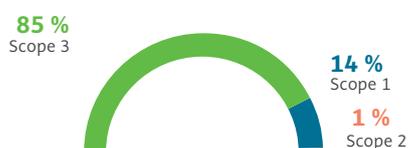
L'empreinte Carbone du Groupe s'élève à 628 493 t de CO₂ équivalent.

Les Scopes 1 et 2 correspondent aux émissions de gaz à effet de serre liées directement et indirectement aux consommations d'énergie. Cette empreinte est en baisse par rapport à l'année précédente du fait de l'activité réduite en lien avec la crise sanitaire (fermeture de nos sites pendant plusieurs mois). Le mode de calcul des scopes 1 et 2 a également évolué au cours de l'exercice 2020/2021 : une approche basée sur l'application stricte de protocole GHG est dorénavant utilisée. Les estimations des émissions relatives aux scopes 1 et 2 sont basées sur l'approche *market based*.

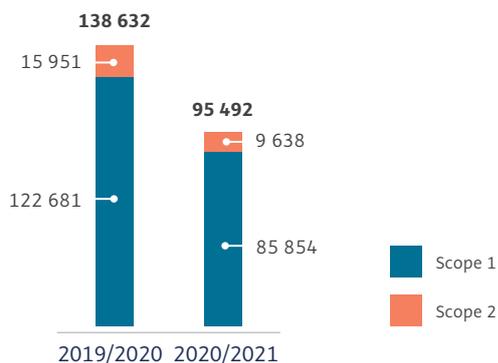
Les principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre (GES) sont les suivants :

Répartition des émissions par scope (2021/2022)	Empreinte Carbone (tCO ₂ e)	
	2019/2020	2020/2021
Scope 1 : GES émis directement par l'entreprise via des installations présentes sur site – notamment pour le chauffage (gaz, géothermie, bois)	122 681	85 854
Scope 2 : GES liées indirectement à l'énergie (électricité et chaleur)	15 951	9 638
Scope 3 : GES indirectement émis par l'entreprise (déplacements des clients, achats...)	863 687	533 001
TOTAL	1 002 319	628 493

Répartition émissions de GES par scope - Année 2020-2021

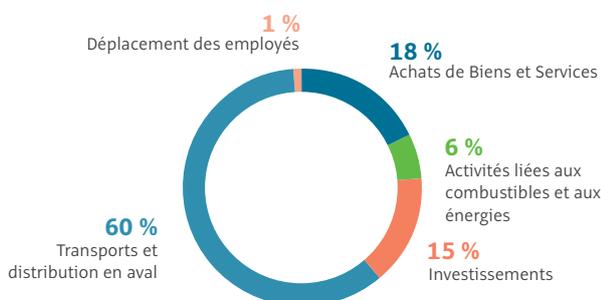


Empreinte Scope 1 & 2 PVCP (tCO₂e)



Scope 3 - Année 2020-2021

Le Scope 3 se décompose de la manière suivante :



Le déplacement des clients représente 62 % du Scope 3. Des actions sont prévues par le Groupe afin de tenter de réduire cette empreinte (cf. chapitre 4.4.4.6).

Politique et plan d'actions

Au cours de l'exercice, les travaux préparatoires à la définition d'une stratégie Carbone pour le Groupe se sont poursuivis. La Direction RSE a mené un audit énergétique des sites Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et Center Parcs. 52 sites ont répondu à un questionnaire détaillé visant à analyser la maturité et le potentiel de performance énergétique de chacun des sites. Cette analyse a permis d'identifier les sites pour lesquels des travaux d'amélioration de performance énergétique seraient à opérer en priorité.

Dans l'attente d'avoir finalisé une stratégie carbone, diverses actions menées par le Groupe participent à réduire nos émissions de GES en :

- ♦ limitant la consommation d'énergie sur nos sites avec des objectifs de réduction des consommations d'énergie (et d'eau) établis pour chacune des marques (voir chapitre 4.4.4.3 ci-après) et des process certifiés (ISO 14001 et ISO 50001 – voir chapitre 4.4.2.1) ;
- ♦ privilégiant le recours aux énergies renouvelables sur les sites en exploitation, 23,5 % des consommations totales d'énergies de Center Parcs Europe étant issues de contrat d'électricité verte ou de production sur site (voir chapitre 4.4.4.3) ;
- ♦ promouvant un tourisme de proximité (voir chapitre 4.2.1) ;
- ♦ proposer des alternatives de transports à la voiture individuelle (cf. 4.4.4.6).

La stratégie Carbone du Groupe sera définie début 2022. Elle fixera une ambition de réduction des émissions de gaz à effet de serre sur les Scopes 1, 2 et 3 ainsi que des objectifs de réduction à chacune des *Business Lines*.

4.4.4.3 Réduire notre consommation d'énergie et développer les énergies renouvelables

Politique et plan d'actions

Des engagements de réduction de consommation sont établis pour chaque *Business Line* :

Sur les résidences Pierre & Vacances France :

- ♦ - 8 % des consommations d'énergie entre 2019 et 2025.

Sur Center Parcs Europe :

- ♦ - 12 % des consommations d'énergie entre 2019 et 2025 ;
- ♦ atteindre 100 % d'électricité verte d'ici 2025.

À cause de la crise sanitaire, les développements de projets ont été ralentis voire pour certains stoppés. Néanmoins, sur l'exercice, le Groupe a mis en place différents types d'initiatives portant sur l'efficacité énergétique et la production d'énergie renouvelable.

L'efficacité énergétique

- ◆ L'installation de systèmes de sous-comptage sur 3 sites Center Parcs (Eemhof, Bostalsee, Port Zeland) pour optimiser le contrôle des consommations de gaz et d'électricité. Ce système devrait également être mis en place prochainement sur d'autres Domaines Center Parcs.
- ◆ Le passage à l'éclairage LED pour les parties communes des sites Pierre & Vacances France a permis de réduire de 2 373 MWh la consommation d'énergie.

La production d'énergie renouvelable

Center Parcs Europe prévoit de déployer des panneaux solaires sur plusieurs Domaines dans les années à venir afin d'augmenter la part d'énergies renouvelables produites sur site. Les sites de Center Parcs

Bois aux Daims et Port Zeland disposent déjà de panneaux solaires (production de 5 MWh par an). Cependant, cette énergie est réinjectée dans le réseau (non utilisée par le site).

L'installation de 300 kW de panneaux solaires sur le Domaine Center Parcs Bostalsee en Allemagne constitue le premier projet de production d'énergie renouvelable sur un site Center Parcs. L'électricité produite couvre 15 % des besoins du parc. Deux autres projets photovoltaïques sont en cours de développement : le premier, sur toits, d'environ 350 kW pour Center Parcs de Eemhof, le second d'une puissance de 1,7 MW couvrira le parking du Domaine de De Vossemeren

Résultats

L'exercice 2020/2021 a une nouvelle fois été perturbé par la crise sanitaire, contraignant le Groupe à fermer ses sites pour une période de plusieurs mois (par décisions administratives ou mesures restrictives). Ceci a eu des répercussions sur les consommations de chaque marque (voir plus bas).

Volumes des énergies finales consommées	Center Parcs Europe		PV France & PV Espagne		Groupe	
	2019/2020	2020/2021	2019/2020	2020/2021	2019/2020	2020/2021
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	26	153	140	179	166
Total énergies (en MWh)	686 270	559 418	105 945	93 810	792 070	653 229
Volume d'énergies (en kWh)/nuitée	201	219	48	54	140	152
Électricité (en Mwh)	140 718	116 091	82 863	72 798	223 449	188 889
Gaz (en MWh)	486 860	420 219	10 013	8 336	496 860	428 555
Chaufferie bois+ Géothermie	58 692	23 108	0	597	58 692	23 705
Fioul (en MWh)	-	-	4 075	5 245	4 075	5 245
Chaleur Urbaine (en MWh)	-	-	8 994	6 835	8 994	6 835

La part d'énergies renouvelables sur Center Parcs Europe augmente, bien que la production d'énergies renouvelables sur site diminue. En effet, du fait de la fermeture temporaire des sites, les sites ont eu

recours aux chaufferies bois de manière très réduite. Center Parcs Europe est fourni en électricité verte sur l'ensemble de ces sites (excepté Villages Nature® et Allgäu).

Part d'énergies renouvelables (sur le périmètre Center Parcs Europe) (basé sur la consommation brute)

	2020/2021	2019/2020
Part d'énergies renouvelables produites sur sites	4,2 %	8,6 %
Part d'énergies renouvelables achetées (dans le cadre d'un contrat d'énergie renouvelable)	19,3 %	15,4 %
Part d'énergies renouvelables (sur la consommation totale d'énergie de Center Parcs Europe)	23,5 %	23,9 %
Part d'électricité verte (sur la totalité d'électricité achetée)	92,4 %	90,2 %

Pierre & Vacances

L'année a été marquée par la fermeture des résidences pendant plus de 3 mois (pour certaines 6 mois). La collecte des données de consommation d'énergie et l'optimisation des installations techniques ont été impactées par l'activité partielle des collaborateurs ainsi que par les périodes d'ouverture/fermeture. On constate que la consommation énergétique a baissé de 13 % par rapport à l'exercice précédent (- 34 % par rapport 2018/2019), mais

dans une proportion moindre que le taux d'occupation (- 21 % par rapport à l'année précédente). En effet, sur certains sites les installations ont été totalement arrêtées. Par contre, sur une majorité de nos résidences, elles ont fonctionné normalement (ou en mode dégradé) du fait de la présence de copropriétaires traditionnels.

Center Parcs

On constate le même phénomène pour les Domaines Center Parcs, fermés également pendant plusieurs mois (jusqu'à 6 mois pour les parcs français et allemands). Seuls les Domaines situés au Pays-Bas sont restés ouverts toute l'année avec un taux d'occupation avoisinant les 30 % du fait de l'interdiction d'opérer l'espace aquatique et les restaurants. La plupart des équipements centraux ont continué de fonctionner à un niveau minimum afin d'assurer leur maintenance et d'assurer leur bon fonctionnement, même si des efforts notoires ont été menés pour réduire les consommations au plus bas. Par ailleurs, afin de garantir la salubrité des cottages, ces derniers étaient chauffés à une température de 14 à 17°C. Les consommations d'énergies ont baissé de 16,8 % tandis que le nombre de nuitées a été réduit de 25 %.

Dans un objectif de monitoring précis des consommations d'énergies et de fiabilisation des données, le Groupe a décidé la mise en place d'un outil de monitoring des énergies à compter de l'exercice 2021/2022.

4.4.4.4 Protéger les ressources en eau

Gouvernance

La politique décrite ci-dessous est pilotée par les personnes dédiées en charge du pilotage des consommations d'eau et d'énergie, sur chacune des *Business Lines* Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne.

Politique et plan d'actions

De même que pour l'énergie, des engagements de réduction de consommation d'eau sont établis pour chaque *Business Line* :

- ◆ - 16 % de consommation d'eau d'ici 2025 (base 2019) sur les Domaines Center Parcs Europe ;
- ◆ - 8 % de consommation d'eau d'ici 2025 (base 2019) sur les résidences Pierre & Vacances France.

Durant l'exercice 2020/2021, les consommations ont été monitorées avec précisions afin de les réduire au maximum.

Pierre & Vacances

Les consommations d'eau ont baissé de manière proportionnelle au nombre de nuitées : - 19,9 % d'eau consommée par rapport à l'exercice précédent et - 21,6 % d'occupation. Malgré la fermeture des sites du fait de la crise sanitaire, certaines installations ont dû continuer à fonctionner pour des questions de maintenance ou du fait de la présence de copropriétaires traditionnels.

Center Parcs

La consommation d'eau a baissé de 25,7 % en comparaison avec l'exercice précédent (déjà impacté par la crise sanitaire). Plusieurs fuites ont été réparées pendant les périodes de fermeture. Ces dernières ont entraîné une hausse de la consommation d'eau à court terme : les travaux de réparation s'effectuant dans une piscine vide ; le bassin devait être à nouveau rempli après les travaux. La consommation d'eau ne peut pas être réduite à 0 du fait des réglementations liées à la qualité de l'eau, du besoin d'arrosage des plantes tropicales de l'Aquamundo et de process de maintenance.

Gestion des ressources en eau

Au cours de l'année, le Groupe a mis à jour l'étude relative au risque global lié à l'eau à l'aide de l'outil Aqueduct des Ressources mondiales (WRI) sur le périmètre des sites Center Parcs, Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et Maeva en gestion.

Le risque global lié à l'eau prend en compte 13 indicateurs sur la quantité, la qualité, et les risques réglementaire et de réputation.

- ◆ 5 % des sites du Groupe sont en risque global élevé, il s'agit de sites Pierre & Vacances.
- ◆ 17 % des sites du Groupe sont en risque global moyen élevé.

Les sites Pierre & Vacances en risque global élevé sont tous situés en Espagne et en France sur l'île d'Aix (résidence Pierre & Vacances Le Fort de la Rade). Le risque élevé est dû majoritairement aux facteurs suivants :

- ◆ stress hydrique : rapport entre les prélèvements totaux d'eau et les réserves d'eau disponibles ;
- ◆ potentiel d'eutrophisation : potentiel de charges fluviales d'azote, de phosphore et de la silice qui favorisent les proliférations d'algues nuisibles dans les eaux côtières ;
- ◆ sécheresse.

Et selon les sites, les risques d'inondations côtières et fluviales peuvent être importants notamment pour les Center Parcs se situant sur la côte de la mer du Nord (Nordseeküste, Oostduinkerke) et certaines résidences Pierre & Vacances sur la côte Atlantique ou sur la Manche.

Par ailleurs, une identification des sites à risque de stress hydrique dans une projection à 2030 a été réalisée. Cette identification est définie seulement selon le risque de stress hydrique et non le risque global lié à l'eau. Le stress hydrique est un indicateur de la compétition pour les ressources en eau, il est défini comme le rapport entre la demande en eau sur la quantité d'eau disponible.

Les sites en risque extrêmement élevé pour Pierre & Vacances sont tous situés en Espagne.

Un plan d'actions spécifique sera défini en 2021-2022 au niveau de chaque BL afin de prévenir ce risque sur les sites ayant un risque de stress hydrique élevé à extrêmement élevé afin de mettre en place des solutions d'atténuation et d'adaptation face aux risques identifiés.

L'exercice 2020/2021 a une nouvelle fois été perturbé par la crise sanitaire, contraignant le Groupe à fermer ses sites pour une période de plusieurs 7 mois (par décisions administratives ou mesures restrictives). Ceci a eu des répercussions sur les consommations de chaque marque (voir plus bas).

Des actions ont cependant été menées afin de mieux maîtriser et réduire les consommations d'eau. Ainsi, les périodes de confinement ont permis de résoudre certaines fuites d'eau : au Center Parcs Bois Francs et au sein des résidences Pierre & Vacances des Antilles (Sainte Luce et Sainte Anne).

Résultats

Volumens d'eau consommée	Center Parcs Europe		PV France & PV Espagne		Groupe	
	2019/2020	2020/2021	2019/2020	2020/2021	2019/2020	2020/2021
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	26	153	140	179	166
Total eau (m ³)	3 512 368	2 608 805	1 283 692	1 050 461	4 796 060	3 659 266
Volume d'eau (m ³)/Nuitée	1,03	1,02	0,58	0,60	0,85	0,85

Une analyse spécifique de la consommation d'eau a été menée sur les sites « sensibles », c'est-à-dire situés dans une zone à risque moyen à élevé du point de vue du stress hydrique. Il s'agit de résidences Pierre & Vacances situées en Espagne et en France sur le bassin méditerranéen. La moyenne de consommation d'eau sur ces sites est de 0,51 m³/nuitée (inférieure à la moyenne sur les sites des BL Pierre & Vacances France et Espagne).

4.4.4.5 Valoriser nos déchets et s'inscrire dans une démarche d'économie circulaire

Contexte

Les déchets de construction représentent environ 70 % ⁽¹⁾ de déchets produits en France. Par ailleurs, le volume de déchets générés par l'activité touristique est directement lié à l'occupation de nos résidences et parcs. Le suivi des déchets générés par nos sites aussi bien en phase de construction qu'en phase exploitation est un sujet majeur d'intérêt pour le Groupe.

En phase de construction et de rénovation : assurer la bonne gestion des déchets de chantier

Politique & plan d'actions

Lors des chantiers de construction et de rénovation, le Groupe s'applique à trier et valoriser les déchets de chantier. Les projets de rénovation représentent une part importante de l'activité. Ainsi, le Groupe met en œuvre une politique favorisant la revalorisation des matériaux et l'économie circulaire. Un monitoring est mis en place durant les chantiers de construction et de rénovation.

En accord avec la démarche HQE Aménagement, une charte Chantier vert a été mise en place sur le site de construction du Center Parcs Les Landes de Gascogne. Cette charte vise à mobiliser l'ensemble des acteurs du chantier afin de réduire les nuisances du chantier en fixant des exigences sur les thématiques suivantes :

- ◆ gestion des déchets de chantier (réduction et tri des déchets) ;
- ◆ limitation des pollutions de proximité lors du chantier ;
- ◆ limitation des risques et maîtrise des nuisances engendrées et perçues par les riverains (circulations des véhicules et des piétons, bruit, poussières...) ;
- ◆ préservation de la santé et de la sécurité ;
- ◆ réduction des impacts environnementaux, et notamment sur :
 - la faune, la flore, les milieux naturels et notamment sur les espèces rares et/ou protégées,
 - les consommations d'énergie, d'eau et d'émissions de CO₂,
 - la pollution des sols et des eaux.

Un RAQE (Responsable Assurance Qualité Environnemental) du chantier travaille quotidiennement sur le site et veille au respect de la charte Chantier Vert. Deux sujets sont particulièrement suivis :

- ◆ le bon suivi de la mise en défens des espèces protégées (par la mise en place de bâche anti-retour pour protéger les amphibiens) ;
- ◆ le suivi des espèces invasives.

Sa présence quotidienne sur le site permet de s'assurer du bon respect de cette charte et d'accompagner les entreprises présentes sur le chantier.

Lors de la rénovation des cottages du Center Parcs Heijderbos aux Pays-Bas, 269 vieux téléviseurs ont été rachetés à Center Parcs par une entreprise, pour une valeur symbolique de 2 000 euros. Il a été décidé de reverser ce montant à une autre entreprise chargée de planter 1 000 arbres. Une fois les arbres plantés, un certificat sera donné à Center Parcs. La démarche sera reconduite pour les prochaines rénovations.

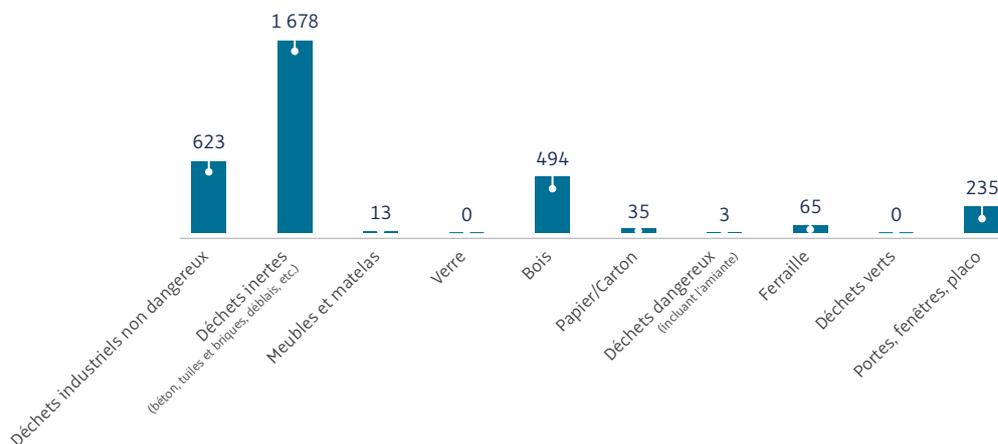
(1) https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/dechets_chiffres_cles_edition_2020_010692.pdf.

Résultats

En 2020/2021, 8 projets de rénovation (4 Domaines Center Parcs : Kempervennens, Meerdal, Erperheide, Bispingen et 4 résidences Pierre & Vacances : Bois de la Grée ; Avoriaz –Tilia/Malinka, Belle Plagne – Les installations ; Deauville – Hôtel des Douanes) et

1 projet de construction (Center Parcs Les Landes de Gascogne) ont été menés sur les périmètres de Center Parcs Europe et Pierre & Vacances France.

Le taux de tri moyen à l'échelle du Groupe est de 73 %.



En phase exploitation

Politique & plan d'actions

Notre but est d'assurer un tri des déchets optimal pour assurer un bon niveau de valorisation de ceux-ci en coopération avec nos prestataires de gestion des déchets. Inciter les collaborateurs par des communications claires et des standards d'exploitation, et sensibiliser les clients à adopter les bons gestes sont autant de leviers d'action.

Center Parcs

Un engagement en matière de recyclage a été pris dans le cadre de la politique Naturall : 70 % de déchets triés d'ici 2025. Cet objectif est échelonné sur les prochaines années et il est inclus dans le programme environnemental de chaque site et dans la certification ISO 14001.

Sur les Domaines Center Parcs, la coopération avec des prestataires de gestion des déchets privés permet le suivi du volume et le taux de tri sur chaque site. Cependant, le Groupe est dépendant, pour le calcul des KPIs publiés, du reporting fourni par chaque prestataire de collecte.

L'amélioration du processus de tri s'est poursuivie au sein de Center Parcs Europe : réaménagement des points d'apport volontaires, installation des nouveaux panneaux d'information sur les consignes de tri, adéquation des consignes dans les cottages et les points d'apport volontaires. Ces améliorations s'accompagnent d'une progression du taux de tri : il est passé de 38 % à 46 % le site de De Haan.

Cette année, l'ensemble des Domaines Center Parcs en Europe ont participé au *World CleanUp Day* le 18 septembre 2021. Il s'agit d'un événement mondial au cours duquel les employés, les clients en séjour sur les Domaines Center Parcs et les acteurs locaux ont pu participer de manière bénévole. L'objectif de l'événement est de rassembler des volontaires à travers le monde pour passer la

journée ensemble à ramasser les déchets qui jonchent les plages, les rivières, les forêts ou les rues. Cette journée est l'occasion pour Center Parcs de sensibiliser ses collaborateurs sur des thématiques environnementales, et notamment sur la question des déchets, tout en passant un agréable moment entre collègues. Les Domaines Center Parcs Le Bois aux Daims et Le Lac d'Ailette ont par exemple rassemblé, respectivement, 92 et 33 kg de déchets.

Pierre & Vacances France

Depuis Juin 2021, Pierre & Vacances travaille en partenariat avec l'association à but non lucratif, Sapocycle, sur 37 de ses sites. L'objectif de ce partenariat est de collecter les savons laissés par les clients à la fin de leur séjour pour les surcycler, c'est-à-dire, pour les transformer en de nouveaux savons. Le processus de surcyclage est assuré par un ESAT (établissements ou services d'aide par le travail), basé à Colmar, qui emploie des personnes en situation de handicap. Les nouveaux savons ainsi produits sont ensuite donnés à des associations nationales et locales. Les consignes de tri des déchets dans les résidences concernées ont été mises à jour pour intégrer l'information relative à la récupération des savons, et les clients sont informés par SMS la veille de leur départ. Le travail se poursuivra sur l'année suivante avec le déploiement de stickers au niveau des éviers, pour assurer une meilleure visibilité de l'information.

4.4.4.6 Développer les mobilités durables

La mobilité des clients représente 62 % des émissions du scope 3 du bilan carbone du Groupe. Le moyen de transport le plus utilisé par la clientèle du Groupe pour venir sur les sites étant la voiture, dans un premier temps, le Groupe a décidé d'installer des bornes de recharge pour véhicules électriques afin de favoriser une mobilité moins carbonnée de ses clients.

Center Parcs

- ◆ 22 sites Center Parcs (6 belges, 8 néerlandais, 6 allemands ; 2 sites français) disposent d'au moins deux bornes (sauf un site qui n'a qu'une borne) pouvant chacune recharger deux véhicules en même temps.

Pierre & Vacances France

11 résidences sont équipées de bornes de recharge pour véhicules électriques à ce jour. L'installation de ce type de bornes est à soumettre au vote de l'Assemblée Générale des copropriétaires. Dans un premier temps, la *Business Line* prévoit de sensibiliser les copropriétés des résidences Premium afin de répondre à ce besoin grandissant.

Outre l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, le Groupe initie des démarches pour proposer à ses clients des alternatives à la voiture individuelle.

Maeva

Conscient du fort impact environnemental du déplacement de ses clients, maeva.com, distributeur de locations de vacances, s'est associé à la start-up Tictactrip (plateforme de réservation pour tous trajets directs ou intermodaux) afin de proposer aux vacanciers de réserver leur hébergement et simultanément leur trajet en train, bus et co-voiturage. Initié en septembre 2021, ce partenariat vise à simplifier le parcours du client lors de sa réservation tout en proposant une alternative à la voiture individuelle.

4.4.5 Protéger la biodiversité et contribuer à son bon développement

Depuis sa création, le Groupe a une relation particulière avec son environnement naturel. En tant qu'opérateur de tourisme, l'attrait des sites du Groupe est fortement lié à la beauté des sites naturels alentour, des paysages et des spécificités de chaque territoire, à l'image de la station d'Avoriaz, créée en 1967 par Gérard Brémond, qui marque un pas dans une architecture de station de montagne intégrée au paysage, et sans voiture. Quant aux Domaines Center Parcs, ils offrent aux clients l'occasion de se ressourcer, en famille, au cœur de la forêt.

Depuis, de nombreuses actions sont menées :

- ◆ en phase d'exploitation, tant du point de vue de l'entretien des espaces verts que de l'effort de sensibilisation des clients ;
- ◆ en phase de construction, en optimisant les plans masse, en privilégiant la recherche de sites déjà artificialisés ou en ayant recours à des aménagements paysagers.

Ces actions s'appuient sur une expertise interne, mais aussi au sein de relations partenariales fortes tissées avec des universités, avec certaines associations environnementales.

4.4.5.1 Le Groupe, reconnu Entreprise engagée par la Nature par l'office français de la biodiversité

Contexte

Face aux constats scientifiques, aux évolutions réglementaires et aux demandes sociétales, et à l'ambition de s'inscrire dans une démarche de contribution sociétale, le Groupe a décidé d'élaborer collectivement une stratégie biodiversité. Celle-ci a été établie selon la méthodologie officielle « Entreprises engagées pour la nature – act4nature France » du Ministère de la Transition Écologique et portée par l'Office Français de la Biodiversité. La stratégie biodiversité établie dans le cadre de cette méthodologie concerne les sites français des marques Pierre & Vacances et Center Parcs, gérés par le Groupe.

Plan d'actions

Un diagnostic des impacts des activités du Groupe sur la biodiversité et des dépendances du Groupe aux services éco-systémiques a été dressé. L'ensemble des activités, tant sur la phase de développement des sites que sur l'exploitation touristique, a été analysé selon les 5 grands facteurs d'érosion de la biodiversité (le changement d'usage des sols, l'exploitation directe des ressources, le changement climatique, les pollutions et les espèces exotiques envahissantes).

Le plan d'actions a été construit collectivement avec des personnes internes et externes : 17 collaborateurs de divers métiers (qualité, risques, direction de site, gestion des espaces verts...), et 2 prestataires de services (restauration, aménagement paysager) ont été engagés dans un groupe de travail dédié. Par ailleurs, un Comité d'experts externes – composé de professionnels du tourisme durable et un scientifique membre du muséum d'histoire naturelle de Paris – a apporté leur regard critique lors de Comités techniques.

Le plan d'actions se décline en actions cœur de métier sur la prévention, la diminution des impacts et la restauration de la biodiversité :

- ◆ réaliser une mesure et un suivi de l'empreinte biodiversité Groupe (tout cœur de métier) ;
- ◆ définir une trajectoire de Zéro Artificialisation Nette (ZAN) dans tous nos développements immobiliers ;
- ◆ renforcer et approfondir la gestion écologique des espaces verts dans le cadre de nos activités d'exploitant touristique d'ici 2023 ;
- ◆ contribuer à la restauration des continuités écologiques locales ;
- ◆ agir sur notre consommation de ressources en favorisant la biodiversité dans le cadre de nos activités d'exploitant touristique ;
- ◆ viser un gain net en matière de biodiversité en développant des trajectoires innovantes de renaturation territoriales ;
- ◆ impliquer nos copropriétaires et accompagner les franchisés dans notre démarche d'engagement en faveur de la biodiversité.

Après la signature au printemps par le Groupe des 10 principes communs d'EEN – Act4 Nature France, ce plan d'actions, ainsi que ses indicateurs et objectifs, ont été validés par l'Office Français de la Biodiversité en juillet, qui a décerné au Groupe le statut d'Entreprise Engagée pour la Nature lors du Congrès de l'UICN à Marseille. Un audit des avancées de ce plan sera réalisé par l'OFB dans 24 mois.

Des actions complémentaires constituent également ce plan ; elles concernent le développement d'une dynamique collective avec nos diverses parties prenantes (collaborateurs, clients, universités, associations...) telle que celle entreprise par Center Parcs les Trois Forêts avec la création d'un Lab Biodiversité et Tourisme, en collaboration avec les collectivités, VNF, l'ONF, la Chambre d'Agriculture, le Parc naturel régional de Lorraine, le Conservatoire des espaces naturels et la ligue de protection des oiseaux. Ce laboratoire permettra de valoriser et imaginer de nouvelles « bonnes pratiques » favorisant la biodiversité et les interactions positives entre l'activité touristique et la richesse de la biodiversité. Pour le public, il s'agira de concevoir des offres visant à l'émerveillement et donc à une prise de conscience des enjeux. Par ailleurs, le Center Parcs Trois-Forêts a soutenu la création de la réserve de biosphère de la Moselle-Sud dans le cadre du programme sur l'Homme & la biosphère » de l'UNESCO. D'une surface de 139 000 ha, cette réserve a effectivement créé. Elle vise à devenir un centre d'agropastoralisme, d'écotourisme et de recherche environnementale.

Création de réserve de biodiversité sur le site Pierre & Vacances Le Rouret

En mai 2020, le Groupe a cédé pour 1 euro symbolique 12 hectares de parcelles du site Pierre & Vacances Le Rouret au profit de l'association environnementale Fiber Nature pour en faire une réserve naturelle de biodiversité. Cette réserve se situe sur le versant ouest de la montagne de la Serre qui représente un véritable corridor écologique de type méditerranéen entre le parc national des Cévennes et la réserve naturelle des gorges de l'Ardèche. Elle abrite de nombreuses espèces floristiques et faunistiques remarquables et protégées dont certaines sont endémiques.

En phase exploitation

Afin de favoriser le développement de la biodiversité sur ses sites, Center Parcs s'est fixé comme objectif d'avoir établi un plan de gestion écologique des espaces verts sur 100 % des Domaines d'ici 2023. Ce plan de gestion écologique s'appuie sur un inventaire de la biodiversité du site et définit des actions à mettre en place visant à favoriser la biodiversité (fauche tardive, paillage...). Cet objectif initialement prévu pour 2022 a été décalé d'un an à cause de la crise sanitaire et du travail partiel des salariés. Celui-ci se fonde sur les spécificités du site en matière d'espèces de faune et de flore, et a pour but de déterminer les modes de gestion et les mesures adaptées (fauche tardive, choix des espèces, méthode d'entretien adaptée en fonction de la vocation de chaque espace...).

Centre de relâche de rapaces et de hérissons

Depuis 3 ans maintenant, Villages Nature® Paris et l'association FAUNE ALFORT ont lancé un partenariat faisant du site un centre de relâche de rapaces et de hérissons. Le 31 juillet 2021, ce sont 12 faucons crécerelles et 5 hérissons qui ont été relâchés en présence des clients et de plus de 40 bénévoles de l'association FAUNE ALFORT. Le Président de l'association a présenté les espèces, le fonctionnement des relâchers et les clients, accompagnés d'un bénévole de l'association, ont pu effectuer les relâchers. Grâce à leur intégration au sein de Villages Nature® Paris, les faucons vont s'habituer à leur nouvel environnement avant le début d'un long périple. Quant aux 5 hérissons, ils seront surveillés par le service biodiversité et seront relâchés dès qu'ils auront atteint un poids suffisant.

En phase construction

Sur le site du Center Parcs des Landes de Gascogne, en construction, une charte chantier vert a été établie. Sa bonne mise en place est assurée par une RAQE (voir 4.4.4.5), le suivi des espèces est effectué par une association locale experte et un écologue apporte ses conseils et suit le chantier. Par ailleurs, dès le début du projet, un Comité environnemental a été créé en vue de déterminer les zones à enjeu environnemental fort et les espèces protégées. Ce Comité se réunit tous les ans pour assurer un suivi rigoureux de la biodiversité au sein du Domaine.

Résultats

- ◆ Le Groupe est reconnu comme « Entreprise engagée pour la nature » depuis juin 2021.
- ◆ 12 plans de gestion écologique ont été établis sur Center Parcs, soit 46 %.

4.4.5.2 Offrir une expérience de vacances tournée vers la nature

La volonté de sensibiliser petits et grands à la nature est un élément constitutif de la démarche RSE du Groupe. Les équipes sont convaincues de la force de l'émotion : en offrant des expériences en lien avec la nature, petits et grands auront d'autant plus envie de la découvrir et la protéger. Les familles profitent ainsi de ces périodes de vacances et de week-end, propices à la découverte et aux expériences mémorables en famille, pour sensibiliser les clients à la nature. Au-delà des fermes pédagogiques présentes sur Center Parcs et des villages Pierre & Vacances, des activités en lien avec la Nature sont proposées aux familles.

Contexte

Les résidences et villages Pierre & Vacances sont localisés dans des destinations très variées, souvent au cœur d'environnements naturels (montagne, bords de mer, campagne) et les Domaines Center Parcs dans des espaces forestiers. Le Groupe porte l'ambition de mettre en valeur ce capital naturel et de le faire découvrir à ses clients. À cause de la crise sanitaire, les sites ont fermé pendant plusieurs mois ; par conséquent moins d'activités ont pu être dispensées. À la réouverture, les équipes ont su s'adapter aux mesures sanitaires et elles ont proposé des activités essentiellement en extérieur mettant en avant les spécificités locales du territoire.

Gouvernance

Les équipes de Marketing Pierre & Vacances et de Center Parcs sont en charge de la mise en œuvre opérationnelle du déploiement des activités nature et en lien avec les territoires. Elles sont appuyées par les équipes de chaque site et pour certaines activités des équipes espaces verts et biodiversité qui leur apportent une expertise scientifique sur les activités proposées.

Politique et plan d'actions

Center Parcs

Pour Center Parcs, la nature est un élément constitutif du séjour et particulièrement la forêt et les points d'eau. Ainsi, la marque continue de développer le panel d'activités Nature, qui sont au nombre de 82 à ce jour. Chaque site propose au moins une activité nature ; par exemple Center Parcs de Haan offre la possibilité à ses clients de fabriquer un hôtel à insectes.

Par ailleurs, Center Parcs compte déployer d'ici 2025 une activité « Ranger » sur chaque site. Cette activité est une animation sur la biodiversité locale et non plus sur la biodiversité en général. L'objectif est de faire connaître et redécouvrir la biodiversité locale et ordinaire aux clients. Elle s'appuie sur les inventaires et les plans de gestion écologiques des sites et pourra être organisée en coopération avec des associations locales.

Pierre & Vacances

Une activité nature intégrant une sensibilisation à la protection de la nature est proposée sur certains villages Pierre & Vacances. Ainsi, pour les enfants de 3 à 11 ans, 2 activités sont proposées : Jardinier

et Fermier. En plus de ces activités, pendant l'été, le Village Normandy Garden a proposé une animation du lundi au vendredi sur le développement durable, avec notamment des quizz autour du climat et de la protection de l'environnement.

Par ailleurs, les équipes marketing de Pierre & Vacances ont travaillé cette année, sur le repositionnement du panel d'activités disponibles à proximité des résidences. Ainsi, des activités comme le karting ou le quad, considérées comme non durables car utilisant de l'énergie fossile, ont été retirées du catalogue d'activités. Par ailleurs, la promotion pour les zoos et les aquariums a aussi été arrêtée.

Maeva

Afin de répondre à l'aspiration de nos clients de plus en plus soucieux de l'environnement, Maeva et Les Ecolodges « L'Étoile d'Argens » se sont associés pour développer une offre « hôtellerie de plein air durable » unique en France. L'objectif est d'ouvrir 20 établissements « Maeva – Ecolodge » d'ici 2025. Ce nouveau concept de « camping bio et éco-conçu » propose un hébergement de qualité pleinement intégré dans son environnement. Une offre d'activités en lien avec la nature et le territoire, et d'une restauration locale sera proposée.

Résultats

- ◆ 100 % des sites Center Parcs proposent des activités Nature.
- ◆ 44 % des Villages Pierre & Vacances en France disposant de clubs enfants proposent une activité nature (soit 2 610 enfants inscrits aux activités au cours de l'exercice).

4.5 Note méthodologique

4.5.1 Périmètre RSE

Le périmètre de référence couvre l'ensemble des *Business Lines* détenues à plus de 50 % par le Groupe au 30 septembre de l'année N. Le *reporting* social et environnemental de la marque Adagio est inclus dans le Document d'Enregistrement Universel du groupe Accor, la marque ayant rejoint leur programme de développement durable depuis l'exercice 2015/2016.

Données reportées

La déclaration annuelle de performance extra-financière se fonde sur :

- ♦ des indicateurs sociaux, environnementaux et une partie des indicateurs sociétaux établis selon un protocole décrivant précisément les indicateurs, leurs méthodes de calcul et de contrôle interne et les responsabilités dans la collecte des données ;
- ♦ des informations et des indicateurs suivis par les départements concernés et transmis pour le rapport.

La date de publication de l'URD ayant été décalée de décembre 2021 à début 2022, le Groupe n'a pas eu les moyens matériels de calculer la part du chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie dans le délai imparti.

Responsabilités

Le Département RSE, en charge de la réalisation de la DPEF et de la consolidation *reporting* RSE du Groupe, est garant de l'application du protocole, du respect des périmètres de *reporting* et des méthodologies de collecte des données.

4.5.2 Méthode de collecte des données

Données sociales

Le périmètre de *reporting*

Pour les données sociales, l'ensemble des salariés rémunérés par le Groupe est pris en compte, quelle que soit l'activité (immobilier ou tourisme) ou la marque (Center Parcs, Pierre & Vacances, maeva.com, Senioriales et Villages Nature® Paris) dont ils dépendent, et ceci dans les 5 pays où le Groupe est présent (France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Espagne). Les équipes basées hors UE (Chine) sont exclues du périmètre de *reporting*. Elles représentent moins de 0,4 % des effectifs. Enfin, les indicateurs ne prennent pas en compte les intérimaires.

Il doit donc s'assurer du lancement de la collecte des données, de la fiabilité des données transmises par les responsables d'activités, de la consolidation de certains indicateurs et de la transmission des données RSE quantitatives et qualitatives pour publication (structuration des données et transmission aux équipes en charge de la publication).

Afin d'assurer la consolidation des indicateurs chiffrés du *reporting* RSE du Groupe, plusieurs niveaux de responsabilité sont identifiés au sein de l'organisation :

- ♦ pour les données sociales : les équipes du SIRH sont en charge de la consolidation et de la vérification à l'échelle du Groupe ;
- ♦ pour les données environnementales et sociétales : Chaque Direction Opérationnelle est en charge de la collecte des données environnementales et s'assure de la fiabilité des données à son niveau.

L'ensemble des données sociales, environnementales et sociétales sont ensuite consolidées par le Département RSE qui veille à la cohérence des indicateurs à l'échelle du Groupe, en lien avec la stratégie RSE.

Périmètre de publication

Il existe des différences de périmètre (données exclues ou incluses) au sein d'une même thématique (environnement, social, sociétal, politique achats responsables, démarche clients). Dans ce cas, le périmètre retenu et les critères associés sont explicités directement dans les tableaux de données ainsi que dans chaque fiche indicateur du protocole de *Reporting*.

Les périmètres associés aux thématiques environnementales, sociales et sociétales sont décrits dans le chapitre 6.2 « Méthode de collecte des données » ci-après.

Sur l'exercice 2020/2021, en raison la crise sanitaire du Covid-19 et de l'activité réduite des collaborateurs, les équipes de Pierre et Vacances Espagne n'ont pas pu être en mesure de fournir les données pour le calcul de plusieurs indicateurs. Ainsi, pour les indicateurs de recrutement, de formation, d'absentéisme, de dialogue social et d'accidentologie, l'Espagne a été sortie du périmètre de *reporting* Groupe.

Collecte et outils

Le pilotage et la collecte des données sociales sont gérés par les équipes Ressources Humaines de chaque pays. Les différents pilotes coordonnent le recueil des données brutes *via* les outils de paie, le SIRH ou les outils de suivi propres à chaque pays. Les indicateurs sont ensuite consolidés par pays et au niveau Groupe.

Données environnementales

Le périmètre de reporting

Pour les données environnementales, le périmètre de référence couvre l'ensemble des unités d'exploitation du Groupe commercialisées depuis plus d'un an au 30 septembre 2020, hors Senioriales (dont les consommations d'eau et d'énergie ne sont pas gérées par le Groupe), et les résidences maeva.com gérées en multipropriété. Concernant Villages Nature® Paris, les données eau, énergie et déchets sont intégrées aux données Center Parcs Europe. Les sites et résidences commercialisés mais non exploités (maeva.com, franchises...) sont exclus du présent reporting.

Au total, sur l'exercice 2020/2021, 166 sites sont couverts par le périmètre de reporting des données environnementales sur les 187 sites exploités, représentant 98 % du chiffre d'affaires hébergement du Groupe, dont :

- ◆ 29 sites Pierre & Vacances Espagne ;
- ◆ 111 sites Pierre & Vacances France ;
- ◆ 26 sites Center Parcs Europe.

Les multi-propriétés sont exclues du reporting environnemental car elles sont gérées indépendamment.

Collecte et outils

- ◆ Sur le périmètre de Pierre & Vacances, le Groupe consolide les consommations d'eau et d'énergie à la charge des copropriétaires à bail. Les volumes de consommations intègrent donc les quotes-parts détenues par le Groupe pour chaque site. Les données sont fournies par ICARE, l'outil interne de pilotage des consommations d'énergies. Elles sont renseignées par les sites. Au siège, l'équipe de support stratégique assure le suivi des consommations d'eau et d'énergie des sites, réalise les rapprochements budgétaires et analyse les écarts. Elle épaulé par ailleurs les responsables régionaux de maintenance en établissant des bilans et des alertes en cas de variations anormales non justifiées.

- ◆ Sur le périmètre de Center Parcs, la notion de quote-part ne s'applique pas. Le suivi des consommations d'eau, d'énergie et de production de déchets est effectué de manière hebdomadaire et mensuelle par le coordinateur énergie de chaque Domaine. Les données mensuelles sont vérifiées par un expert interne qui les analyse, réalise les consolidations et suit les objectifs pour l'ensemble des sites en Europe. Les Domaines Center Parcs utilisent le logiciel Icare depuis 2019/2020 pour la collecte des données eau, énergie et déchets. Cependant, le pilotage des consommations d'énergie se fait également sur la base d'un tableur Excel.
- ◆ Pour Pierre & Vacances comme pour Center Parcs Europe, les données environnementales (en m³ ou en KWh) sont rapportées au nombre de nuitées d'hébergement : une nuitée correspondant à un hébergement loué pour une nuit quel que soit le nombre d'occupants.

Données sociétales

Les données achats, satisfaction client et construction sont directement fournies par les services concernés qui consolident ces indicateurs pour leur pilotage, et le périmètre est identique à celui des données environnementales. À noter que la Direction Achats a mis en œuvre une politique achats responsables fondée sur de nombreux indicateurs et objectifs chiffrés qui sont suivis et font l'objet de plan d'actions précis.

Concernant la part des achats locaux, tous les achats effectués par le Groupe sont pris en compte excepté les achats ne pouvant être locaux :

- ◆ en construction : meubles, accessoires fixes et équipements, informatique et telecommunication ;
- ◆ en exploitation : énergie, télécom, services Internet.

Retrouvez le détail des indicateurs dans le résumé du protocole de reporting extra-financier sur www.groupepvcp.com, rubrique Développement Durable.

4.5.3 Notre contribution aux ODD

Notre contribution	Voir Chapitres
Créer des dynamiques vertueuses pour les territoires	
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Ouvrir le client au territoire local et à ses richesses. ◆ Développement d'une offre de restauration responsable sur nos sites : produits locaux, bio, de saison. 	4.2.1
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Maximisation du recours à des fournisseurs et prestataires locaux pour la construction et la rénovation. 	4.2.2 et 4.2.3
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Développement de l'emploi local, soutien de l'économie locale. ◆ Développement de relations durables avec les partenaires locaux pour favoriser l'acceptabilité du projet et son ancrage dans l'économie et la vie locale. 	4.2.2 et 4.2.3
Promouvoir le vivre ensemble et l'excellence de nos pratiques	
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Rédaction et validation de la Charte Éthique du Groupe. ◆ Conformité aux réglementations en vigueur. 	4.3.1
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Engagement du Groupe en matière de droits Humains. 	4.3.1
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Accompagnement des salariés dans leur parcours et développement professionnel. ◆ Accompagnement des salariés dans un contexte de crise du Covid-19. ◆ Préservation de la santé et du bien-être des collaborateurs dans le respect de toutes les formes de diversité. ◆ Assurer la satisfaction et la sécurité des clients. 	4.3.2 et 4.3.2.1 et 4.3.2.3 et 4.3.3.1
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Formation des salariés. 	4.3.2.1
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Lutte contre toutes les formes de discrimination et promotion de la diversité. ◆ Actions solidaires menées par la Fondation autour de la famille et des enjeux modernes prioritaires. 	4.3.2.2 et 4.3.5
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Promotion de l'équilibre homme/femmes au sein des équipes et des fonctions managériales. 	4.3.2.2
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Promotion des achats responsables : mise à jour de la politique achats responsables. ◆ Sélection et Promotion de produits éco-labellisés dans la politique d'achats du Groupe. 	4.3.4
Proposer des séjours qui contribuent à la préservation de l'environnement	
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Prise en compte du dérèglement climatique dans le choix des nouveaux sites. ◆ Réduction des émissions de CO₂. ◆ Identification des sites en zone de stress hydrique. 	4.4.1 et 4.4.4.1 et 4.4.4.2
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Labellisation Clef Verte et écocertification de la construction. ◆ Tri et gestion des déchets <i>via</i> des filières spécifiques. ◆ Développement d'offres et d'activités en lien avec la nature et le patrimoine local. 	4.4.2.1
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Augmentation de la production d'énergies renouvelables. ◆ Augmentation du nombre de contrat d'énergie verte. ◆ Développement de solutions pour promouvoir une mobilité durable 	4.4.4.3 et 4.4.4.6
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Traitement des eaux usées, réduction de l'utilisation de produits chimiques et de matières dangereuses pour les eaux usées. ◆ Mesure d'optimisation des consommations d'eau (équipements hydro-économes, gestion optimisée des eaux de piscine). ◆ Gestion écologique des eaux de pluie sur les nouveaux projets. 	4.4.4.4
 <ul style="list-style-type: none"> ◆ Réalisation d'études d'impacts et respect de la biodiversité dans la construction et l'exploitation des sites. ◆ Plan de gestion de la biodiversité et suivi des espèces protégées sur les sites. ◆ Achat de bois issu de forêts gérées durablement (FSC/PEFC). ◆ Réduction des déchets. ◆ Éducation/sensibilisation des clients à la protection de la nature et à la préservation de l'environnement. 	4.4.5

4.6 Rapport de l'OTI

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des Commissaires aux Comptes de votre Société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 30 septembre 2021 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur le site Internet ⁽¹⁾.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- ♦ la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- ♦ la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 ⁽²⁾ :

- ♦ nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- ♦ nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- ♦ nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au 2° alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- ♦ nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

(1) [http://www.groupepvcp.com/section « développement durable » puis « publications »](http://www.groupepvcp.com/section%20«%20développement%20durable%20»%20puis%20«%20publications%20»).

(2) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

- ◆ nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- ◆ nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques liés à la recherche foncière et aux relations avec les propriétaires individuels, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : la société Pierre et Vacances France, en particulier la Direction Opérationnelle Méditerranée et les sites Calanques des Issambres et Rivages des Issambres, et la société Center Parcs Belgique, en particulier le site De Haan ;
- ◆ nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 [*le cas échéant* : avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- ◆ nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- ◆ pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions,
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent 37 % des effectifs et 27 % des consommations d'énergie ;
- ◆ nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 7 personnes et se sont déroulés entre septembre et décembre 2021 sur une durée totale d'intervention de sept semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les Directions RSE, environnement, ressources humaines, santé et sécurité, développement, relations propriétaires individuels.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 17 décembre 2021

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & Associés

Philippe Aubain
Associé, Développement Durable

4.7 Tableau de concordance DPEF

Informations	Chapitres
Description du business model	Chapitre 1 du Document d'enregistrement universel
Description des principaux risques liés à l'activité du Groupe	Chapitre 2 du Document d'enregistrement universel
Respect des Droits de l'Homme	4.3
Lutte contre la corruption	4.3.1
Changement climatique	4.4.4 et 4.4.5
Économie circulaire	4.4.2 et 4.4.4
Gaspillage alimentaire	4.2.2
Accords collectifs	4.3.2.2
Lutte contre les discriminations	4.3.2.2
Engagements sociétaux	4.3.5
Lutte contre l'évaluation fiscale	4.3.1
Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	4.3.3 et 4.4.5

4.8 Plan de vigilance

4.8.1 Cadre réglementaire

Conformément à la loi relative au devoir de vigilance de sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a élaboré un plan de vigilance.

Ce plan contient les mesures de vigilance raisonnables propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers :

- ◆ les droits humains et les libertés fondamentales ;
- ◆ la santé et la sécurité des personnes ;
- ◆ l'environnement.

Il vise les risques majeurs résultant des activités du Groupe et des sociétés que le Groupe contrôle, ainsi que les activités des sous-traitants et fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie.

Gouvernance

Le plan ou ses composants, s'applique à toutes les marques du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs et son élaboration s'est construite en collaboration avec les représentants et les dirigeants des Directions du Groupe dont : les Achats, le Juridique, le Développement Durable, les Ressources Humaines et le Management du Risque.

4.8.2 Cartographie des risques Groupe

La cartographie des risques liés au devoir de vigilance a été élaborée à partir des sources suivantes :

- ◆ l'analyse de matérialité des enjeux de développement durable du Groupe (2016) ;
- ◆ la cartographie des risques business ;
- ◆ la cartographie des risques RSE (mise à jour en 2020) ;
- ◆ le dispositif d'alerte éthique (2019).

Un travail sera mené par le *Chief Compliance Officer* sur l'exercice prochain sur la cartographie des risques.

4.8.3 Procédures d'évaluation de la situation des marques, sous-traitants et fournisseurs

4.8.3.1 Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

Organisation du contrôle interne pour les risques business et droit du travail

L'activité du Groupe est soumise à des risques liés à la nature de son activité. Pour prévenir ces risques, le contrôle interne est organisé de la manière suivante :

- ◆ la Direction Juridique intervient en amont pour la sécurisation des engagements juridiques du Groupe et suit les litiges de l'ensemble des filiales opérationnelles ;
- ◆ l'Audit Interne Groupe, en partenariat avec la Direction Juridique, assure le suivi de la cartographie des risques du Groupe et intervient dans les différents pôles d'activité dans le cadre d'un plan d'audit annuel ainsi qu'au travers de missions ponctuelles à la demande de la Direction Générale. Les missions et thèmes abordés peuvent concerner l'ensemble des métiers et filiales ;
- ◆ la Direction de la Finance Opérationnelle participe activement avec l'Audit Interne Groupe et le Contrôle d'exploitation aux missions d'audit à caractère financier, mais aussi à des audits à caractère social et réglementaire en matière d'exploitation touristique de résidences de tourisme, afin de protéger le capital humain et être en conformité avec les lois et réglementations en vigueur. Ces audits sont principalement réalisés sur les sites d'exploitation. Le choix des sites contrôlés est établi par l'Audit Interne Groupe selon la typologie du site et selon des sujets spécifiques.

Charte lanceurs d'alerte

La Charte de lanceurs d'alerte a été actualisée et diffusée à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Les salariés et toute partie prenante peuvent ainsi émettre une alerte notamment pour signaler des faits de corruption, *via* une plateforme en ligne sécurisée et confidentielle. En 2020-2021, aucune alerte n'a été effectuée *via* le dispositif d'alerte Whispli.

Ces documents (charte du lanceur d'alerte et procédure sur la gestion des conflits d'intérêts) sont disponibles sur l'Intranet). La Charte du lanceur d'alerte ainsi qu'un lien vers la plateforme sont également disponibles sur le site institutionnel du Groupe.

Organisation relative aux risques liés à l'exploitation

Procédures d'évaluation du Groupe

Le Groupe a intégré dans sa feuille de route RSE des procédures et des plans d'actions afin d'évaluer et de prévenir les risques couverts par le devoir de vigilance. Ce dispositif est détaillé dans les sections suivantes du Document d'Enregistrement Universel :

Risques liés au devoir de vigilance	Sections dans le Document d'enregistrement universel
Droits humains	4.1.3 L'écoute de nos parties prenantes
	4.3.1 Des pratiques éthiques et responsables
	4.3.4 Soutenir les projets d'intérêt général au bénéfice des populations locales
Santé et sécurité des collaborateurs et clients	4.3.2 S'engager en faveur de la santé-sécurité de nos collaborateurs
	4.3.2 Continuer d'engager les collaborateurs
Environnement	4.4.4 Limiter notre empreinte environnementale et carbone et favoriser la biodiversité

La Direction des Opérations de Center Parcs Europe et Pierre & Vacances Tourisme intègre des experts dédiés à la sécurité opérationnelle (qualité de l'eau, prévention incendie, etc.). Elle coordonne la politique en matière d'hygiène et de sécurité sur les sites pour l'ensemble des clients et des collaborateurs, et mène l'ensemble des actions nécessaires (Formations, Audits opérationnels, Gestion de crise).

Center Parcs et Villages Nature® Paris

La gestion des risques est organisée par pays. Un Responsable Risques est ainsi l'interlocuteur national des équipes opérationnelles de chaque pays et suit les besoins et l'évolution des lois et réglementations locales. Le processus de management des risques opérationnels est fondé sur la norme ISO 14001 et sur un système management HSE.

Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et Maeva

Le Responsable Risques Opérationnels Prévention & Sécurité gère les périmètres France et Maeva. Il s'assure de la bonne mise en place des procédures définies à l'échelle de chaque *Business Line*, s'assure que les employés des sites réalisent les formations obligatoires et réalisent des audits de site.

Sur le périmètre Espagne, un outil de prévention des risques permet à chaque site de réaliser une analyse des risques et d'établir son « Document Unique des Risques ».

4.8.3.2 Fournisseurs et sous-traitants

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a mis en place une politique achats responsables qui se traduit notamment par :

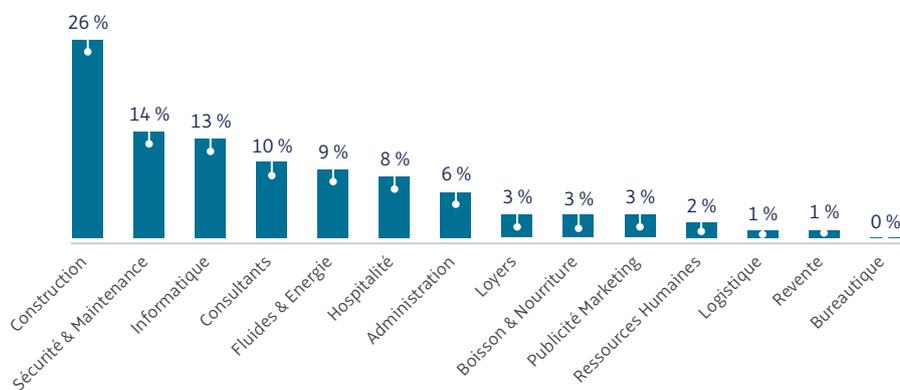
- ♦ l'alignement de la politique et la stratégie d'achats responsables avec les objectifs RSE fixés par le Groupe ;
- ♦ la gestion des risques et opportunités pour définir les priorités et plans d'actions ;
- ♦ la mise en place d'une démarche de prévention de la corruption à travers notamment la signature du code d'éthique par l'ensemble des acheteurs du Groupe.

L'objectif de cette politique est de sécuriser sa chaîne d'approvisionnement afin de réduire les risques (réputation, *licence to operate*), privilégier les achats locaux (développement des filières et contribution à l'emploi local) et d'engager une relation durable et équilibrée avec ses partenaires et sous-traitants.

Évaluation de la performance RSE des fournisseurs

Les entreprises locales représentent une part importante des fournisseurs du Groupe : prestataires de nettoyage (PME/TPE), de blanchisserie, et les entreprises de construction et de mobilier (liées à l'activité construction).

Les dépenses du Groupe se répartissent de la façon suivante :



Lorsqu'un fournisseur est sélectionné par la Direction des Achats, le fournisseur ou sous-traitant doit répondre à un ou plusieurs questionnaires évaluant ses performances RSE. Ces questionnaires abordent les thèmes de l'environnement, le social, l'éthique et les droits de l'homme et les achats responsables. Ils sont adaptés à la taille des entreprises :

- ♦ questionnaire TPE/PME, basé sur l'ISO 26000 : questionnaire de 10 questions permettant de connaître le niveau de maturité des plus petits fournisseurs ;
- ♦ questionnaire ETI/Grandes Entreprises, basé sur l'ISO 26000 : questionnaire de 16 questions, leur demandant de justifier l'ensemble de leurs actions.

25 % des fournisseurs sollicités par le Groupe ont répondu à un questionnaire RSE pendant l'année.

De plus, un questionnaire Anticorruption, basé sur la Loi Sapin II est adressé aux entreprises de taille intermédiaire (ETI) et aux Grandes

Entreprises. Composé de 17 questions, il évalue la conformité des fournisseurs à la Loi Sapin II.

Ces questionnaires sont envoyés via la plate-forme d'auto-évaluation (ACESIA). Le résultat ne conditionne pas la sélection du fournisseur ou prestataire. En revanche, cette étape est obligatoire pour pouvoir établir un contrat avec le fournisseur. Par ailleurs, le résultat obtenu est valable pour toute la durée du contrat.

Audits fournisseurs

Pierre & Vacances-Center Parcs procède à des vérifications par le biais d'auditeurs indépendants. C'est notamment le cas pour les fournisseurs chinois. 100 % des fournisseurs chinois ont été audités au cours des 3 dernières années.

[Cette page est volontairement laissée vierge]