

Groupe
Pierre & Vacances
CenterParcs

**DOCUMENT D'ENREGISTREMENT
UNIVERSEL 2019/2020**

Incluant le Rapport Financier Annuel



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

4

| | | | | | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1 | Un Groupe engagé pour un tourisme responsable | 76 | 4.5 | Limiter notre empreinte environnementale et carbone et favoriser la biodiversité | 100 |
| 4.1.1 | Une place réaffirmée de la démarche RSE | 76 | 4.5.1 | S'engager dans la lutte contre le changement climatique | 100 |
| 4.1.2 | Notre modèle d'affaires | 78 | 4.5.2 | Exploiter durablement nos sites | 104 |
| 4.1.3 | L'écoute de nos parties prenantes | 78 | 4.5.3 | Préserver la biodiversité sur nos sites | 107 |
| 4.1.4 | Nos principaux risques extra-financiers | 78 | 4.6 | Note méthodologique | 107 |
| 4.2 | Faire du développement durable un levier pour enrichir l'expérience client | 79 | 4.6.1 | Périmètre RSE | 107 |
| 4.2.1 | Offrir une expérience de vacances tournée vers la nature | 79 | 4.6.2 | Méthode de collecte des données | 108 |
| 4.2.2 | Mettre la satisfaction et la sécurité de nos clients au cœur de nos priorités | 81 | 4.6.3 | Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies | 109 |
| 4.3 | Créer de la valeur dans les territoires d'implantation | 84 | 4.7 | Rapport de l'OTI | 110 |
| 4.3.1 | Privilégier un modèle de développement à impact environnemental réduit | 84 | Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière | | 110 |
| 4.3.2 | S'engager en faveur de l'économie locale | 85 | 4.8 | Tableau de concordance DPEF | 112 |
| 4.3.3 | Engager une relation durable avec les partenaires locaux dès la conception des nouveaux projets | 86 | 4.9 | Plan de vigilance | 113 |
| 4.3.4 | Soutenir des projets d'intérêt général au bénéfice des populations locales | 87 | 4.9.1 | Cadre réglementaire | 113 |
| 4.4 | Développer une culture d'entrepreneurs responsables | 88 | 4.9.2 | Cartographie des risques Groupe | 113 |
| 4.4.1 | Des pratiques éthiques et responsables | 88 | 4.9.3 | Procédures d'évaluation de la situation des marques, sous-traitants et fournisseurs | 113 |
| 4.4.2 | Agir en entreprise responsable auprès de nos collaborateurs | 90 | 4.9.4 | Actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves | 115 |
| 4.4.3 | Développer les achats responsables | 98 | 4.9.5 | Mécanisme d'alerte et de recueil des signalements | 116 |
| | | | 4.10 | Tableau des indicateurs clés | 116 |

4.1 Un Groupe engagé pour un tourisme responsable

4.1.1 Une place réaffirmée de la démarche RSE

4.1.1.1 Une démarche RSE intégrée au nouveau plan stratégique

L'année a été marquée par deux éléments majeurs : un plan de transformation annoncé par la Direction Générale fin janvier 2020, accompagné de l'affirmation de la Raison d'Être du Groupe, et la crise sanitaire qui a durement touché l'ensemble de l'économie et le secteur du tourisme en particulier.

Le plan de transformation *Change Up*⁽¹⁾ repose sur 3 piliers :

1. La croissance, portée par l'optimisation de notre existant (revue de la performance des sites, montée en gamme de l'offre touristique...) et par un développement ciblé sur Center Parcs et Pierre & Vacances à la montagne.
2. L'efficacité, avec la création de *Business Lines* autonomes, intégrant leurs propres fonctions support, et d'une Holding allégée et concentrée sur les fonctions *corporate*, en soutien des *Business Lines*.
3. Nos valeurs, avec la mise en avant de notre responsabilité sociale et environnementale et l'affirmation de la Raison d'Être du Groupe « Nous sommes l'acteur européen du tourisme de proximité, engagé pour que chacun redécouvre l'essentiel dans un environnement préservé », témoignant de la contribution majeure de la démarche RSE à la vocation affichée du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs.

La place de la démarche RSE a été réaffirmée dans ce nouveau plan. Et ce, à deux niveaux : d'une part, elle contribue à la création de valeur globale du Groupe sur le volet de sa performance extra-financière en adressant l'ensemble de ses enjeux sociaux et sociétaux. D'autre part, la politique RSE accompagne les axes stratégiques de ce plan par des engagements précis comme la certification systématique de tout nouveau projet immobilier, la labellisation Clef Verte de 100 % des résidences Pierre & Vacances premium ou encore le lancement de la sensibilisation des clients des campings *maeva.com*.

Par ailleurs, dans le contexte particulier de cette année fiscale, la démarche RSE engagée par le Groupe depuis plusieurs années a démontré qu'elle contribue à sa résilience. Face à la crise sanitaire liée à l'épidémie du Covid-19, les process en place au sein des équipes, leur engagement, et l'attention portée aux collaborateurs, ont été autant d'atouts pour relever le défi lié à cette situation exceptionnelle, dont les conséquences ont été particulièrement difficiles dans le secteur du tourisme. Voir partie 4.4.2.

Une Raison d'Être définie pour le Groupe

Fin 2019, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs lance sa réflexion sur sa Raison d'Être, un enjeu au cœur de sa stratégie et de son éco-système. Elle a permis de réaliser un travail de fond stratégique, structurant et impliquant, et a initié la conduite du changement inscrite dans le plan de transformation *Change Up*.

Pour cela, une démarche collective *via* des interviews a été entreprise auprès de nos collaborateurs et parties prenantes (journalistes, administrateurs, investisseurs).

Ce travail collégial nous a permis de définir notre Raison d'Être qui repose sur 3 piliers : le tourisme de proximité, le retour à l'essentiel et la préservation de l'environnement.

« Nous sommes l'acteur européen du tourisme de proximité, engagé pour que chacun redécouvre l'essentiel dans un environnement préservé. »

En septembre 2020, la deuxième phase de ce projet dite « d'appropriation » a été lancée avec l'organisation de 4 ateliers « ambassadeurs » au sein des marques et de la Holding. Il a consisté à déterminer un socle de preuves et les actions à envisager pour la mise en œuvre de la Raison d'Être à l'échelle des marques.

La finalisation de ce projet est prévue début 2021 et se matérialisera entre autres par un manifeste, une feuille de route à destination de la Holding et des *Business Lines*.

4.1.1.2 Gouvernance et organisation de la démarche RSE

La politique RSE est pilotée au plus haut niveau de l'entreprise :

- ♦ au niveau de la Direction Générale : rattachement de la Direction RSE à la Direction Générale Groupe ;
- ♦ au niveau de chaque *Business Line* : élaboration d'une feuille de route annuelle avec le relais RSE de la *Business Line* et suivi bimestriel ou trimestriel de leur avancement en Comité opérationnel.

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.

(1) Plus d'information dans le communiqué « Plan Stratégique *Change Up* » disponible sur le site du groupe <http://www.groupepvcpc.com/>

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 et de réaliser le reporting extra-financier au niveau du Groupe. Le plan *Change Up* a permis d'affiner et d'officialiser cette organisation et de l'étendre à l'ensemble des *Business Lines*. Aussi, de nouveaux relais ont été identifiés sur certaines d'entre elles : Pierre & Vacances Espagne, maeva.com, Direction des Propriétaires Individuels, Pierre & Vacances Développement, Développement Center Parcs BNG (Belgique/Pays-Bas/Allemagne), Construction & Maintenance Center Parcs BNG ⁽¹⁾. Les relais existants au sein des *Business Lines* Pierre & Vacances France (un binôme formé d'une personne au marketing et de la personne en charge du pilotage des consommations d'eau et d'énergie), Center Parcs Europe (un Directeur Pays ayant également les responsabilités de la démarche RSE avec 2 collaborateurs dédiés) et de la Direction des Achats (une acheteuse en charge de la démarche achats responsables) demeurent inchangés.

4.1.1.3 Une démarche RSE créatrice de valeur partagée fondée sur 4 axes

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).

La démarche RSE Groupe se structure autour de 4 axes, auxquels sont adossés des engagements précis :

- ◆ développer une culture d'entrepreneurs responsables, avec une politique RH visant à maximiser l'engagement des collaborateurs, leur proposer les meilleures conditions de travail et d'épanouissement professionnel, et mener une démarche d'achats responsables ;
- ◆ faire du développement durable un levier pour enrichir l'expérience client en valorisant les atouts de territoires d'implantation et en sensibilisant nos clients aux enjeux de la planète, avec les engagements suivants d'ici 2022 :
 - déployer une charte de restauration responsable avec nos partenaires restauration,
 - faire labelliser nos sites pour attester de notre engagement auprès de nos clients et mobiliser les équipes,
 - offrir une activité nature sur 100 % de nos Domaines Center Parcs Europe et dans tous les clubs enfants de Pierre & Vacances en France métropolitaine ;
- ◆ créer de la valeur dans les territoires d'implantation par une démarche d'inclusion locale visant à contribuer à l'économie et à la vie sociale des territoires avec les engagements suivants :
 - suivre nos achats en phase d'exploitation et prendre des engagements précis lors de chaque nouveau projet d'envergure, comme une cible de 70 % d'achats réalisés auprès de la région pour les travaux du prochain Center Parcs en construction dans le Lot-et-Garonne, et 65 % des personnes recrutées parmi les demandeurs d'emploi,
 - proposer une offre d'activités locales et authentiques sur tous nos Domaines et résidences ;

(1) Les entités Senioriales et Adagio ne font pas partie du périmètre de la démarche RSE – voir note méthodologique

- ◆ limiter notre empreinte environnementale et carbone en prenant des mesures pour :
 - réduire nos consommations d'eau et d'énergie avec des engagements pris pour les marques Pierre & Vacances et Center Parcs,
 - faire écocertifier 100 % de nos nouveaux projets immobiliers et les doter d'une source d'énergie renouvelable,
 - travailler à réduire les émissions de carbone liées à nos activités en vue de la définition d'une trajectoire 2°C pour le Groupe,
 - maximiser le tri des déchets générés sur nos résidences et Domaines,
 - préserver la biodiversité de nos sites avec des engagements précis pour chaque nouveau chantier, et définir un plan de gestion de la biodiversité pour 100 % des Domaines Center Parcs.

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 Holding 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), Construction & Maintenance Center Parcs BNG, Développement Center Parcs BNG. Elle est fondée sur les engagements du Groupe, les « fondamentaux » décrits ci-dessus auxquels s'ajoutent des chantiers propres à chaque *Business Line*.

Sur les deux marques piliers du Groupe, Pierre & Vacances et Center Parcs, les démarches sont dénommées respectivement « Faisons plus ensemble », et « Naturall », et sont composées des engagements suivants :

- « Faisons plus ensemble » – Pierre & Vacances :
 - ◆ faire labelliser Clef Verte 100 % des résidences premium et des villages situés en métropole ;
 - ◆ proposer une activité Nature au sein de tous les clubs enfants des villages ;
 - ◆ réduire de 5 % les consommations d'eau et d'énergie à horizon 2024 (vs 2019) ;
 - ◆ mettre en place une charte de restauration responsable avec les partenaires restauration ;
 - ◆ supprimer l'utilisation de produits phytosanitaires pour la gestion des espaces verts ;
 - ◆ sensibiliser les clients aux enjeux de la planète, notamment par une communication sur site ;
 - ◆ engager les collaborateurs à être acteurs de la démarche RSE.

La démarche « Naturall » – Center Parcs propose d'allier la protection de la nature « Nature » et de tous « all » :

- ◆ protéger et enrichir le capital naturel de nos sites ainsi que définir un plan de gestion de la biodiversité ;
- ◆ réduire de 25 % les consommations d'eau et d'énergie à horizon 2022 (vs 2010) ;
- ◆ atteindre 60 % de taux de tri des déchets en exploitation d'ici 2022 ;
- ◆ être un employeur responsable ;

- ◆ sensibiliser nos clients de manière divertissante et ludique ;
- ◆ contribuer au développement socioéconomique local ;
- ◆ engager nos équipes dans la protection de l'environnement.

La démarche de maeva.com a été lancée cette année auprès des équipes avec un premier projet fondateur : l'étiquette environnementale (voir partie 4.2.1.1).

4.1.1.4 Une performance extra-financière reconnue

Le Groupe fait partie, pour la 11^e année consécutive, des sociétés retenues au sein du Gaïa-Index 2019 (l'indice Gaïa-Index 2020 n'étant pas paru à la date de publication de ce document), et conserve sa place dans le top 20 de l'indice, en se classant 16^e sur 230 entreprises. Ce classement atteste de la performance

extra-financière du Groupe parmi les entreprises PME, ETI cotées en Bourse sur le marché français.

Le Groupe s'est vu attribuer la note B, en nette progression par rapport à l'année précédente (note D). Le travail mené en 2020 par le Groupe sur les risques climatiques a permis de répondre plus précisément au questionnaire CDP 2020 et d'apporter des estimations chiffrées aux différents items de la grille de notation.

Le Groupe est également éligible, depuis 2014, au registre d'investissement Ethibel Excellence, et sa performance RSE est jugée meilleure que la moyenne de son secteur. Par ailleurs, le Groupe répond régulièrement aux questionnaires des agences de notation, permettant ainsi aux investisseurs d'accéder à une analyse externe et détaillée de l'avancement de sa politique développement durable et des actions engagées. Le Groupe a par ailleurs obtenu le Score de AA à l'indice MSCI.

4.1.2 Notre modèle d'affaires

Le modèle d'affaire est décrit au début de l'URD, voir partie 1.1.4.

4.1.3 L'écoute de nos 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'échange spécifiques prenants :

- ◆ clients (près de 8 millions de clients) : questionnaires de satisfaction, présence d'équipes sur site, réseaux sociaux et sites d'avis, service de suivi des litiges...
- ◆ salariés (près de 12 600 collaborateurs) : intranet, enquêtes de satisfaction, accords d'entreprise, entretiens individuels...
- ◆ actionnaires : Assemblée Générale, roadshow, rencontres individuelles, questionnaires Investissement Socialement Responsable (ISR)...
- ◆ propriétaires et investisseurs institutionnels : site Internet et relation clients en ligne, réunions de copropriétaires, suivi des litiges ;
- ◆ fournisseurs : rencontres individuelles, questionnaires, appels d'offres, audits...
- ◆ pouvoirs publics et collectivités : dialogue, concertations, réunions publiques, Comités de pilotage...
- ◆ société civile (riverains, associations...) : groupes/ateliers de travail, réunions publiques, Comités consultatifs, site Internet, partenariats...

4.1.4 Nos principaux risques extra-financiers

En 2018, le Groupe a mené une étude interne pour évaluer ses principaux risques extra-financiers. Chaque risque a été évalué en fonction de son impact, de sa probabilité d'occurrence et de son niveau de maîtrise par les équipes. Les principaux risques extra-financiers sont listés ci-dessous par ordre de priorité :

- ◆ enjeux prioritaires : recherche foncière, accès à la ressource en eau dans des zones de stress hydrique, anticipation des conséquences du changement climatique sur l'activité ;
- ◆ enjeux forts : maîtrise des risques de pollution de l'eau et de dégradation des milieux naturels, qualité de la relation avec les propriétaires, recrutement et développement des compétences des équipes, gestion des déchets ;
- ◆ enjeux importants : qualité de la relation avec nos parties prenantes locales et nos clients, santé et sécurité de nos collaborateurs, maîtrise des consommations et des tarifs de l'énergie.

La stratégie RSE, fondée sur les 4 piliers énoncés plus haut, est structurée de manière à répondre à ces risques RSE par des politiques établies au niveau Groupe et de chaque *Business Line*. L'impact de ces politiques est suivi grâce à des indicateurs de performance (*Key Performance Indicators* – KPI).

4.2 Faire du développement durable un levier pour enrichir l'expérience client



Depuis 50 ans, le Groupe propose à ses clients des séjours dans des lieux d'exception à la montagne, à la mer ou à la campagne avec les résidences Pierre et Vacances et les Domaines Center Parcs, mais aussi en ville avec les Aparthotels Adagio® (1). Ces 8 millions de clients accueillis sur nos sites sont des parties prenantes majeures

de notre démarche RSE. Nous souhaitons les impliquer dans nos efforts pour limiter notre impact environnemental, mais avons également pour ambition de faire de ce séjour un moment pour les sensibiliser aux enjeux de la planète et leur faire découvrir les richesses de chaque territoire.

4.2.1 Offrir une expérience de vacances tournée vers la nature



4.2.1.1 Mettre en avant le patrimoine naturel de nos sites et sensibiliser les clients à la préservation de l'environnement

Proposer des activités ludiques et pédagogiques orientées vers la nature et les territoires fait partie des objectifs des marques Pierre & Vacances et Center Parcs. Les équipes proposent, seules ou avec des associations, des actions liées à la nature. Le Groupe valorise également les activités de découverte du territoire *via* la plateforme RendezVousChezNous pour la marque Pierre & Vacances et en se faisant le relais des offices du tourisme sur les Center Parcs.

Contexte

À l'image de la résidence l'Hévana ouverte en décembre 2019 à Méribel au cœur du Domaine des 3 Vallées, 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 pour la plupart dans des espaces forestiers. Le Groupe porte l'ambition de mettre en valeur ce capital naturel et de le faire découvrir à ses clients.

Gouvernance

Les équipes Marketing Pierre et Vacances et Center Parcs sont en charge de la mise en œuvre opérationnelle du déploiement des activités nature et en lien avec les territoires.

Politique et plan d'actions

Des objectifs sont fixés pour chaque marque : proposer une activité en lien avec la nature au sein de tous les villages Pierre et Vacances et de tous les Center Parcs Europe.

Valoriser le patrimoine naturel et sensibiliser les clients à la préservation de l'environnement Center Parcs

Le lien avec la nature est un atout incontestable que le Groupe souhaite continuer à valoriser dans son offre d'activités à destination des familles. Ainsi, Center Parcs continue de développer le panel d'activités Nature proposées sur ses Domaines en Europe. On en dénombre plus de 80 à ce jour, telles que : « Quand je serai grand, je serai soigneur animalier » activité proposée au Domaine du Bois aux Daims, la séance de nourrissage des ratons laveurs au Center Parcs De Huttenheugte aux Pays-Bas, ou encore la découverte de la ferme au Center Parcs Hoch Sauerland en Allemagne.

Le Domaine du Bois aux Daims, une réserve de biodiversité

Sur ce Domaine de 86 ha, des enclos à immersion ont été conçus pour offrir aux clients une observation privilégiée de leur cottage. Au centre du Domaine, un cœur animalier de 10 ha abrite des espèces de nos forêts : depuis des affûts ou le long des chemins de promenade, nos clients peuvent observer la vie des cerfs, daims, sangliers...

En 2019, deux nouvelles animations « Nature » ont été proposées à nos clients :

- ♦ « À la découverte de la Mare » qui permet de découvrir la faune et la flore des zones humides et plus particulièrement le Triton marbré et le Triton crêté ;
- ♦ « Les secrets du Sanctuaire » qui consiste en une déambulation dans les 35 ha du Sanctuaire (zone naturelle protégée) qui amène à découvrir les différents milieux et éco-systèmes qui le composent, notamment : les layons à Succise, le milieu forestier, les mares, les clairières.

(1) Adagio est exclu de ce périmètre de reporting – voir note méthodologique.

Concernant le bien-être animal, un état des lieux des pratiques et des recommandations a été réalisé en partenariat avec deux écoles vétérinaires au cours de l'année précédente. Les équipes de Kid's Farm de l'ensemble des Center Parcs France ont suivi une formation visant à harmoniser et améliorer les pratiques pour prendre soin des animaux. Cette démarche s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de notre système de management des risques opérationnels.

Pierre & Vacances

En 2019/2020, Pierre & Vacances a élargi sa gamme d'activités intégrant une sensibilisation à la protection de la nature en étendant le nombre d'activités proposées au sein des clubs enfants. Ainsi, pour les enfants de 3 à 11 ans, 4 activités sont proposées : Jardinier, Fermier, Aventurier, Cirque. À titre d'exemple, l'activité Aventurier est une chasse aux trésors au cours de laquelle au moins deux indices sont en lien avec la richesse de la faune et de la flore du village (plantes locales, ruches pédagogiques). Quant à l'activité Cirque, elle comporte une sensibilisation à la protection des espèces.

maeva.com

Afin de répondre à l'aspiration de nos clients de plus en plus soucieux de l'environnement, maeva.com 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.com – Ecolodge » d'ici 2025. Ce nouveau concept de « camping bio et éco-conçu » propose un hébergement de qualité pleinement intégré dans son environnement.

maeva.com s'engage dans l'affichage environnemental de ses campings affiliés

Durant l'année, maeva.com a déployé l'affichage environnemental (ou « Étiquette environnementale ») sur 11 campings affiliés (soit 100 % de la gamme). 8 audits ont été menés cette année, et les 3 suivants se tiendront avant l'été 2021. 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 éco-labellisés utilisés. 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.

Sensibilisation des clients aux éco-gestes pendant le séjour

Pierre & Vacances a déployé des stickers « éco-gestes » dans l'ensemble des hébergements Pierre & Vacances en France et en Espagne afin de sensibiliser ses clients au tri des déchets, à fermer les fenêtres si le chauffage ou la climatisation est allumé, à préserver l'eau, etc. Le renforcement des standards de marque sur le volet RSE permet également d'intégrer ces critères dans sa démarche de service (utilisation de produits d'entretien éco-labellisés, utilisation de vaisselle réutilisable ou à défaut en carton ou biodégradable pour les séminaires, possibilité de composter les déchets organiques sur certains sites...).

Résultats

- ◆ 100 % de nos sites Center Parcs proposent des activités Nature ;
- ◆ 5 385 enfants inscrits aux activités orientées Nature (thématiques Jardinier/Fermier, Aventurier et Cirque) sur les 7 Villages Pierre & Vacances ayant mis en place ces animations (sur la période juillet – août 2020).

4.2.1.2 Enrichir le séjour d'expériences locales

Afin de valoriser les richesses des territoires dans lesquels nos résidences sont implantées, Pierre & Vacances s'appuie sur la plateforme RendezVousChezNous, qui propose plus de 3 200 activités atypiques, pour enrichir son offre. Une sélection d'activités « Green » faisant la part belle à la découverte du patrimoine naturel, de pratiques éthiques et responsables, de savoir-faire locaux, est accessible sur le site. À titre d'exemple : l'atelier de fabrication de cosmétiques bio à Noisy-le-Roy, ou le parcours d'orientation en *waterbike* à Navarrosse. L'objectif est de faire vivre à nos clients des expériences uniques dans divers domaines (métiers d'art, artisanat, gastronomie, sport, œnologie...).

4.2.1.3 Agir avec nos partenaires pour favoriser une alimentation durable et saine et lutter contre l'usage du plastique à usage unique

Contexte

L'expérience client est au cœur de notre démarche RSE. L'offre de restauration proposée sur nos sites, bien que gérée par des partenaires, est un élément constitutif de l'expérience que nous proposons à nos clients. Ceux-ci sont de plus en plus préoccupés par l'empreinte environnementale de leur alimentation. Nous souhaitons que cette offre soit alignée avec nos engagements RSE : valoriser les savoir-faire des territoires et promouvoir les produits issus de filières responsables.

Gouvernance

La politique et les plans d'actions décrits ci-dessous sont pilotés par la Direction RSE Groupe en concertation avec les équipes en relation avec les prestataires de restauration (équipes marketing de Pierre & Vacances France, et de Pierre & Vacances Espagne, et équipe RSE de Center Parcs) des *Business Lines* Center Parcs et Pierre & Vacances.

Politique et plan d'actions

Center Parcs

La politique de restauration durable de Center Parcs est articulée autour de 7 axes prioritaires :

- ◆ la qualité de la nourriture ;
- ◆ la réduction et le tri des déchets ;
- ◆ l'interdiction du plastique à usage unique ;
- ◆ la santé de nos collaborateurs via une alimentation saine ;
- ◆ la prise de conscience de nos collaborateurs et de nos clients ;
- ◆ les partenariats avec les associations locales ;
- ◆ les exigences de la certification Clef Verte.

Une charte de restauration reprenant ces éléments a été établie avec nos partenaires restauration. Elle sera mise en place sur l'ensemble des items courant d'année prochaine. Concernant la qualité des produits servis, cette charte comprend les engagements suivants : proposer une option végétarienne à chaque repas dans tous les restaurants ; servir des œufs de poules élevées en plein air et s'engager à ce que 100 % de l'approvisionnement en viande de poulet de ses sites situés aux Pays-Bas et en Belgique soit issu d'élevages et d'abattoirs respectant l'ensemble des critères du *European Chicken Commitment* d'ici 2026 ; proposer du poisson issu de filières responsables (MSC ou ASC) et bannir certaines espèces menacées ; promouvoir l'achat de produits locaux (au moins un par repas, par restaurant) et de produits issus du commerce équitable (café, thé ou chocolat).

Concernant l'utilisation du plastique à usage unique, les restaurants de nos sites Center Parcs n'ont plus recours aux pailles, gobelets, couverts, touillettes, sacs et contenants de nourriture en plastique. Les mesures liées à la crise sanitaire ont induit le retour à certains plastiques à usage unique lors de la réouverture des sites en été. Pour autant, une pratique majeure a pu être testée et étendue à l'ensemble de Center Parcs France : le remplacement, pour le *delivery* (plats livrés en cottages), de contenants à usage unique par un système de vaisselle réutilisable.

Pierre & Vacances

Sur les sites Pierre & Vacances labellisés Clef Verte, une démarche est déjà en place sur l'offre de restauration avec des produits issus du commerce équitable et de filières locales au buffet du petit-déjeuner. Un travail est par ailleurs lancé avec le partenaire restauration sur l'ensemble des sites en France sur les sujets en lien avec l'offre (élargir les références de produits bio, les menus végétariens et répondant aux régimes alimentaires spécifiques), et les approvisionnements locaux. Ce travail sera poursuivi l'an prochain.

Sur les sites espagnols, le Groupe a banni les gobelets en plastique, les couverts et les contenants de nourriture en plastique pour des alternatives à base de matière végétale.

Résultats

- ◆ Rédaction et validation de la charte de restauration responsable avec les partenaires restauration de Center Parcs.

4

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

4.2.2.1 Un éco-système innovant pour enrichir l'expérience client

Le Groupe met le client à une place centrale afin de faciliter son expérience sur site. Pour soutenir cette politique, le laboratoire d'Innovation du Groupe a identifié 2 missions clés :

- ◆ coopérer avec des *start-ups* pour construire un parcours client personnalisé et fluide (en testant de nouveaux services *via* des *Proofs of concepts*) ;
- ◆ diffuser l'innovation, construire une communauté d'innovateurs (appelés également ambassadeurs) au sein du Groupe et dans l'ensemble des départements.

L'année 2019/2020 a permis de faire monter en compétences une communauté d'innovateurs d'une trentaine d'employés du Groupe, issus de métiers divers. La Direction de l'Innovation du Groupe a créé un environnement permettant de favoriser l'innovation *via* plusieurs moyens :

- ◆ l'organisation de 2 *Inno Day*, session de *workshop* et coaching pour les ambassadeurs ;
- ◆ la tenue de 2 *Demo Day* thématiques (dont l'un sur le développement durable) afin de faire connaître des *startups* à la communauté des innovateurs, et plus largement aux collaborateurs intéressés, qui pourraient faire l'objet d'expérimentations ;
- ◆ les « Petits Déjeuners Innovation », dont l'objectif est d'inspirer les collaborateurs, et de développer leur culture de l'innovation en mettant en avant les bonnes pratiques d'une entreprise (Google, CDiscount) en matière digitale.

Outre ses actions de formation des collaborateurs, le Laboratoire d'innovations a contribué à développer 20 *Proofs of Concepts* dont 9 ont été un succès et implémentés. Parmi ces derniers, 3 ont été industrialisés par nos équipes. À titre d'exemple, la cellule Innovation a testé la mise en place d'un chatbot sur le site Internet de Pierre & Vacances France pour répondre aux 5 questions les plus récurrentes autour du Covid-19. Cette expérimentation avait pour objectif de faciliter le parcours de nos clients en ligne et de décharger le *call center*, particulièrement sollicité durant la période de crise sanitaire.

Un *Proof of Concept* a également été développé afin de tester la « gobox », une box wifi 4G, permettant de disposer d'une connexion Internet stable sur tout le territoire français. Ce produit a permis de tester l'offre télétravail dans 23 résidences Pierre & Vacances en France. Testé dans un premier temps auprès de collaborateurs faisant l'expérience du télétravail sur sites, il a ensuite été élargi en août 2020 auprès de nos clients. Ce service a pour but de s'adapter au développement du télétravail en favorisant une mixité du temps et des usages.

Dans le domaine de la RSE, plusieurs réflexions ont été menées au cours de l'année concernant le gaspillage alimentaire, le micro-don ou encore la mobilité. Le projet de micro-don est en cours de mise en place sur un site pilote.

4.2.2.2 Piloter la satisfaction de nos clients

Clients Tourisme

Gouvernance

Les *Business Line* Pierre & Vacances et Center Parcs mettent en place un process afin d'évaluer et piloter la satisfaction clients. Au sein de ces deux entités, des équipes sont dédiées au traitement des questionnaires de satisfaction clients qui permettent de suivre le *Net Promoter Score* ⁽¹⁾ (NPS), l'intention de retour et la satisfaction globale. Ce travail est complété par une analyse réalisée par la *Social Room* (responsable des interactions avec les clients sur les réseaux sociaux) sur les notes déposées en ligne. Un *reporting* mensuel est envoyé aux sites afin de partager les axes de satisfaction et d'amélioration avec les collaborateurs des sites.

Politique et plan d'actions

Le *Net Promoter Score* des marques Center Parcs et Pierre & Vacances s'est dégradé cette année du fait des conditions uniques liées à la crise sanitaire (gestes barrières à la réouverture des sites, adaptation de nos clients et nos équipes...).

Pour autant, en 2020, 135 résidences Pierre & Vacances se sont vues décerner le prix *TripAdvisor Travellers' Choice 2020* (qui remplace l'ancienne *Attestation d'Excellence TripAdvisor*) : 38 résidences Pierre & Vacances de type fongible, 3 résidences en multipropriété, 1 résidence franchisée et 93 résidences partenaires. Le prix *TripAdvisor Travellers' Choice* rend hommage à une sélection d'hébergements qui témoignent constamment d'un engagement envers l'excellence de l'hospitalité. Environ 10 % des entreprises sur *TripAdvisor* reçoivent un prix *Travellers' Choice*.

Résultats

- ◆ NPS Pierre & Vacances (ensemble des marques Pierre & Vacances, premium, villages, maeva.com) : 18,1 %, en baisse de 3,2 points, comparé à l'année précédente. Toutefois, ce score NPS est en hausse de 1,3 point comparé à la moyenne pondérée des 3 dernières années (2017 à 2019), traduisant une amélioration sur le long terme de la satisfaction de nos clients. En particulier, la satisfaction de nos clients envers nos résidences et nos équipes reste élevée.
- ◆ NPS Center Parcs Europe : - 2,10 % (vs 3,2 % en 2018/2019) du fait du contexte particulier de réouverture lié à la crise sanitaire.

Clients Propriétaires

Gouvernance

La relation avec les propriétaires individuels est assurée par une équipe implantée au siège, qui gère toutes les demandes relatives à la vie de leur bien, et par des équipes syndics, implantées localement, qui ont en charge la gestion d'une partie des copropriétés exploitées par le Groupe. Dans le cadre du plan *Change Up*, ces équipes sont rattachées à un pôle nouvellement créé, la Direction des Propriétaires Individuels, en charge également de la commercialisation des programmes immobiliers (Pierre & Vacances Conseil Immobilier). Cette Direction a entre autres pour mission

d'établir une relation fluide et de qualité avec les propriétaires, sur toutes les étapes de la vie de leur patrimoine immobilier : encaissement des loyers, assistance comptable, gestion de syndic jusqu'à la revente de leur bien lorsqu'ils le souhaitent.

Politique et plan d'actions

Personnaliser la relation avec nos clients propriétaires

Le modèle économique du Groupe repose sur l'exploitation des biens immobiliers détenus par des propriétaires privés et institutionnels. Il est ainsi essentiel pour le Groupe d'établir une relation de confiance sur le long terme avec ces parties prenantes.

Des efforts importants ont été poursuivis cette année pour améliorer la satisfaction des propriétaires vis-à-vis de la réactivité sur leurs requêtes tout au long de la vie du bail, de l'organisation de leurs séjours, du traitement des litiges, de la fluidification de la procédure lors du renouvellement de bail *via* la plateforme digitale. Plus de 93 % de nos propriétaires utilisent le site web pour y réaliser les opérations courantes et trouver les informations dont ils ont besoin. Notre enjeu est d'améliorer encore les outils digitaux en vue de simplifier nos relations et écourter nos délais de réponse.

Pour ce qui est du renouvellement des baux, le taux de 67 % marque une pause cette année. 3 résidences ont vu leur bail non renouvelé. Ce choix d'un autre mode de gestion, par les propriétaires, est très classique dans le contexte de ces 3 résidences : leur âge avancé et le fait qu'il s'agisse du 3^e renouvellement de leur bail ne les incitant pas à conserver ce mode de gestion. En dehors de ces 3 sites, le taux de renouvellement s'élève à 73 %, proche de la cible de 76 % fixée pour cette année.

Pour ce qui est de la relation avec les propriétaires institutionnels, un Directeur du Développement Groupe a été recruté en septembre 2019 pour assurer spécifiquement la relation avec les propriétaires institutionnels. Il a par ailleurs pour mission de prospecter et participer aux négociations de nouvelles acquisitions immobilières et à la recherche d'investisseurs.

Dans le contexte de la crise sanitaire et du confinement, l'urgence sanitaire a amené les autorités publiques françaises à décider la fermeture de l'ensemble des lieux recevant du public « non indispensables à la vie de la nation » dont faisaient partie les résidences de tourisme. Dans l'incapacité de disposer des biens de nos propriétaires pour les exploiter, le Groupe a suspendu le paiement des loyers pendant les périodes de fermeture. À son terme, les loyers ont de nouveau été versés.

Le taux de litige a enregistré une hausse notable liée au contexte exceptionnel de la crise du Covid-19 (4,42 %). En dehors de cette période, il a marqué une amélioration de 30 %.

Résultats

Satisfaction des propriétaires :

- ◆ 3,1 jours de délais de traitement des litiges propriétaires (1,9 jour en 2018-2019) ;
- ◆ volume des litiges propriétaires (nombre de litiges comparé au nombre total de propriétaires) : 4,42 % sur l'année, et 1,21 % hors période Covid (1,72 % en 2018-2019) ;
- ◆ taux de renouvellement des baux : 67 % (83 % en 2018-2019).

(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 ? ».

4.2.2.3 Assurer la sécurité de nos clients

L'année fiscale a été fortement marquée par la crise sanitaire. Les mesures mises en place par le Groupe pour garantir la sécurité de ses clients et collaborateurs sont détaillées au chapitre « 4.4.2.7 S'engager en faveur de la santé, la sécurité ».

Par ailleurs, le Groupe tient à maintenir sa démarche de labellisation « Sécuri-Site » des sites français 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, particulièrement la gendarmerie nationale (les Center Parcs et la majeure partie de Villages Nature® Paris sont situés en zone gendarmerie). Délivré par l'État, ce label est basé

principalement sur la prévention, l'échange de renseignements et la préparation à la gestion de crise (*via* la réalisation d'exercices de sûreté avec les équipes locales de gendarmerie). Les sites Center Parcs Trois Forêts, Lac d'Ailette, Bois aux Daims, Hauts de Bruyères et Villages Nature® Paris sont labellisés.

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. Le taux de sinistralité est de 0,002 % sur Pierre & Vacances et de 0,001 % sur Center Parcs. Ce taux de sinistralité 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.

4.3 Créer de la valeur dans les territoires d'implantation



4.3.1 Privilégier un modèle de développement à impact environnemental réduit

Contexte

La disponibilité foncière constitue l'un des risques extra-financiers identifié par le Groupe dans le cadre de son activité immobilière. Aussi, le Groupe déploie une stratégie intégrant cette contrainte pour assurer son développement dans ses pays d'implantation (France, Pays-Bas, Belgique, Allemagne, Espagne).

Gouvernance

Les plans d'action suivants sont mis en place par les équipes en charge du développement commercial et les équipes de développement immobilier et construction.

Politique et plan d'actions

En phase de conception et de développement

Le Groupe a déployé 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 et les franchises. Concernant la commercialisation, la marque Pierre & Vacances se concentre sur le développement de nouveaux partenariats sur des destinations de proximité, situées en Europe. Pierre & Vacances a également inauguré ces 3 premières franchises en Corse au cours de l'exercice.
- En Belgique, le projet de resort premium « Terhills Resorts by Center Parcs », un Domaine de taille moyenne, sera géré en mandat de gestion (ouverture prévue mi 2021). Au Danemark, ce mode de développement est également retenu, avec un premier projet en phase de finalisation conceptuelle et deux projets identifiés en Scandinavie ;
- ◆ capitaliser sur le parc immobilier existant en rénovant notre parc touristique (avec une enveloppe d'investissements de près de 400 millions d'euros financée par les propriétaires bailleurs), et en lançant des projets d'extension sur certains sites (Villages Nature® Paris) ;

◆ réduire l'impact environnemental de nos projets immobiliers en :

- choisissant des terrains déjà partiellement artificialisés, comme pour les projets de développement Pierre & Vacances Téléphérique à Avoriaz (+ 36 % de la surface supplémentaire de terrain), Aime-la-Plagne (+ 6 % de la surface artificialisée supplémentaire) ou pour les deux projets Center Parcs en développement en Allemagne, situés sur d'anciens terrains militaires. Des efforts portent également sur la réduction de la surface artificialisée comme sur le projet du Center Parcs en construction dans le Lot-et-Garonne, avec le choix de cottages sur deux niveaux (surface artificialisée de 12 %),
- privilégiant des projets de rénovation de bâtiments existants, comme deux des trois projets en construction cette année : le projet Capella, rénovation lourde d'un bâtiment situé à Avoriaz, et le bâtiment des Douanes, réhabilitation d'un immeuble de logements à Deauville (voir partie 4.5.1.1),
- prenant en compte les enjeux environnementaux de chaque terrain notamment par l'adaptation du plan masse aux zones sensibles. Un pré-diagnostic environnemental est élaboré, pour les projets de plus de 100 logements et situés sur des zones naturelles ou non construites, afin de considérer la sensibilité environnementale des sites avant implantation. Par exemple, un corridor noir hébergeant une loutre a été créé sur le Center Parcs du Lot-et-Garonne. Ce corridor a été protégé pendant la phase de construction et rendu inaccessible en phase d'exploitation. 6 projets sont en développement cette année en France sur les marques Pierre & Vacances et Center Parcs France (Pierre & Vacances Aime-La-Plagne, Pierre & Vacances Flaine, l'extension de Villages Nature® Paris, Pierre & Vacances Téléphérique Avoriaz, Center Parcs Jura, Center Parcs Saône et Loire), dont 5 de plus de 100 logements et situés sur des zones naturelles ou non construites. 3 de ces projets et les 2 projets situés en Allemagne ont fait l'objet d'une étude environnementale préalable. Pour le projet de Téléphérique sur Avoriaz : le terrain situé dans la station a été identifié par la commune de Morzine-Avoriaz pour un aménagement touristique, et une étude environnementale a ainsi été menée par la commune dans le cadre de la modification du Plan Local d'Urbanisme. De la même manière, pour le projet d'Aime-la-Plagne, une étude d'impact a été réalisée dans le cadre de la Zone d'aménagement et de l'Unité Touristique Nouvelle.

Résultats

- ◆ Nombre de nouvelles destinations proposées en franchise ou mandat de gestion : 3
- ◆ Nombre de nouveaux campings affiliés dont campings Ecolodge : 20 campings affiliés maeva.com dont 3 Ecolodge
- ◆ Pré-diagnostic environnementaux réalisés par le Groupe pour les projets en développement >100 unités et situés dans des zones naturelles : 5/7
- ◆ Nombre d'opérations livrées sur des sites partiellement artificialisés : 0
- ◆ Nombre d'opérations en construction sur des sites partiellement artificialisés : 2/3 ; en développement : 4/8
- ◆ Nombre de rénovation en cours : 5

Politique et plan d'actions

En phase d'exploitation

En phase d'exploitation, le Groupe déploie une politique de sécurité environnementale et des standards en la matière sur les sites Center Parcs et Pierre & Vacances, visant zéro pollution accidentelle sur le milieu naturel (voir partie 4.5.2.1 et 4.5.3).

4.3.2 S'engager en faveur de l'économie locale

Contexte

Au-delà d'être un simple opérateur touristique, le Groupe souhaite contribuer à dynamiser l'économie locale sur les territoires dans lesquels il s'implante. Nos plus grands Domaines Center Parcs emploient jusqu'à 600 personnes pour offrir l'ensemble des activités de loisirs, les services de restauration et d'entretien. Plus de 290 personnes (y compris les salariés de nos partenaires) seront employées par le Domaine Les Landes de Gascogne (Lot-et-Garonne) qui ouvrira ses portes en 2022. Principalement implantés dans la campagne ou en zone rurale, les Center Parcs sont majoritairement éloignés de grands centres d'emplois. Le Groupe est donc très dépendant de la qualité et de la disponibilité de la main-d'œuvre locale et en même temps pourvoyeur d'activités et d'emplois sur l'ensemble de sa chaîne fournisseurs.

Gouvernance

Les équipes en charge du développement et les équipes exploitation participent à la mise en place de la politique d'ancrage local.

Politique et plan d'actions

Le Groupe se positionne comme un acteur du développement de l'économie locale. En phase de construction, le Groupe privilégie les entreprises locales. En amont de l'ouverture, les collaborateurs travaillent conjointement avec les acteurs économiques locaux (Département, Région, Pôle Emploi) 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.

En phase de construction

Pour le Center Parcs Lot & 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 s'est réuni plusieurs fois cette année 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. Le Groupe favorise le recours aux entreprises locales. L'engagement a été pris d'atteindre 75 % des achats réalisés dans la région pour la phase de construction. En septembre 2020, 57 % des entreprises désignées pour la réalisation des cottages, des équipements et des VRD sont basées en Lot-et-Garonne, et 77 % des entreprises désignées viennent de la Région Nouvelle Aquitaine. Par ailleurs, des mesures spécifiques ont été prises pour que la totalité du bois exploité lors de la préparation du chantier soit utilisée localement (pour la confection de pâte à papier, cagettes, contreplaqué...).

En phase d'exploitation

Nos sites contribuent à la vitalité du territoire en proposant des emplois à la population locale et en privilégiant les achats auprès d'entreprises locales. 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...) d'une part, et pour les approvisionnements alimentaires (achats des partenaires restauration, marchés locaux...) d'autre part.

Résultats

- ◆ Achats locaux sur les constructions en Europe (dans un rayon de 150 km autour du site) : 76 % d'achats locaux en phase de construction.
- ◆ Achats locaux/Exploitation Center Parcs France (dans un rayon de 150 km autour du site) : 39 % d'achats locaux en phase d'exploitation.

4.3.3 Engager une relation durable avec les partenaires locaux dès la conception des nouveaux projets

Contexte

Assurer un dialogue continu avec les différentes parties prenantes est une étape fondamentale du processus de 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 (achats locaux et recrutement en phase de construction et d'exploitation), 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

La démarche de concertation est pilotée par les équipes de développement. Pour les grands projets comme les Domaines Center Parcs, les équipes sont également très tôt en contact avec les chambres consulaires, les associations d'entrepreneurs et les organismes publics, et s'emploient à coopérer avec les organismes en charge de l'emploi, de la formation, et de l'insertion. Ce travail se poursuit en phase d'exploitation où les sites encouragent leurs partenaires à recourir aux circuits courts pour l'approvisionnement des restaurants, et veillent à mettre en valeur des produits et savoir-faire locaux.

Politique et plans d'actions

Pour chaque projet de développement, le Groupe a pris l'engagement de mettre en place une consultation locale au moins 6 mois avant le dépôt des demandes d'autorisation, allant ainsi au-delà des exigences réglementaires. Elle est adaptée au contexte local, aux caractéristiques du projet et au cadrage réglementaire, et vise à faciliter la présentation du projet aux riverains, à répondre à leurs interrogations sur le projet, détailler les phases et besoins du projet aux chambres consulaires et entreprises locales.

Le dialogue engagé sur le projet du Domaine des Landes de Gascogne (Lot-et-Garonne) en phase de conception (concertation locale), s'est poursuivi cette année en phase de construction, notamment à travers des Comités dédiés comme le Comité environnemental se tenant annuellement avec les associations locales, les instances publiques, ou encore par des visites de chantiers organisées régulièrement avec les partenaires territoriaux.

Pour les projets en cours de développement, les concertations suivantes ont été mises en place :

- ♦ projet Téléphérique, Avoriaz (France) : une concertation avec la mairie, les représentants des associations de propriétaires et les remontées mécaniques et les commerçants ; Projet d'Aime-la-Plagne : étude de la faisabilité économique du projet d'ensemble de la ZAC Aime 2000 avec la collectivité locale et différents partenaires possibles, concertation avec les parties prenantes locales (association de propriétaires...);

- ♦ projet d'extension de Villages Nature® Paris, Ile-de-France (France) : enquête publique durant l'été 2019.

Deux projets de Center Parcs de 400 cottages sont en cours de d'étude dans la région Bourgogne – Franche Comté, l'un en Saône et Loire sur la commune du Rousset, l'autre dans le Jura sur la commune de Poligny. Pour le projet du Rousset, la faisabilité du projet de développement du Domaine a été confirmée par les tribunaux administratifs au stade des documents d'urbanisme. Pour celui de Poligny, le PLU a été annulé une première fois et a fait l'objet d'un appel formé par la Communauté de Communes. Sur ces deux projets, définis en 2015, il est apparu nécessaire d'intégrer les dernières avancées environnementales des derniers Center Parcs en cours de réalisation, en France ou à l'étranger, et les techniques actuelles notamment en matière de performance énergétique.

Plus spécifiquement, pour le projet du Rousset, il s'agit de réaliser des études complémentaires pour renforcer les engagements en matière environnementale, et proposer des adaptations au projet initial visant à renforcer la démarche « bas carbone ». Cette revue du projet sera présentée aux élus et services de l'État au 1^{er} trimestre 2021. Pour le projet du Jura, il s'agit avec les collectivités locales et les services de l'État, de revisiter le projet sur le volet environnemental, au vu des techniques et tendances actuelles mais également de prendre en compte l'évolution des attentes clients en recherchant de nouveaux types d'hébergements, en accentuant l'ancrage territorial, en renforçant le lien avec la nature.

Enfin, le Groupe a initié un projet d'implantation d'un Domaine Center Parcs sur la commune de Roybon, en Isère. Ce projet a reçu un soutien constant de toutes les collectivités locales pour ses qualités environnementales, ses retombées en termes d'emplois et de revenus et sa capacité à revitaliser et à rééquilibrer le territoire. Depuis plus de 10 ans, des procédures judiciaires contestant les autorisations administratives ont fait obstacle à la réalisation du projet. L'autorisation de défrichement, indispensable à sa réalisation, étant devenue caduque, et l'accès du site étant bloqué par des « zadistes » occupant illégalement le terrain depuis 2014, Center Parcs a décidé de se retirer de ce projet.

Résultats

- ♦ 6 des 7 projets de plus de 100 unités en développement en France et en Allemagne, ont fait l'objet d'une concertation adaptée au contexte local (l'un des sites en développement en Allemagne n'étant pas encore au stade d'engagement des processus de concertation).

4.3.4 Soutenir des projets d'intérêt général au bénéfice des populations locales

4.3.4.1 S'engager via l'action de la Fondation du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

Créée à la fin de l'année 2017, la Fondation du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a pour vocation de contribuer à la vitalité des territoires et de favoriser la création de lien social dans les régions où le Groupe est implanté, en France, Allemagne, Belgique, Espagne et Pays-Bas. S'appuyant sur une forte proximité géographique entre les projets d'intérêt général soutenus et les sites touristiques Pierre & Vacances, Center Parcs, Adagio et le siège parisien, la Fondation prolonge les engagements du Groupe auprès des territoires.

Chaque projet soutenu doit œuvrer dans un rayon de 50 kilomètres maximum et inclure des synergies concrètes entre le partenaire associatif et les collaborateurs locaux.

La Fondation PVCP intervient sur 3 domaines :

- ◆ Loisirs et Nature pour tous : favoriser l'accès aux loisirs pour toutes et tous et/ou sensibiliser à la préservation de la nature ;
- ◆ Culture et Mémoire locale : revitaliser des lieux de vie et de cultures locales ;
- ◆ Insertion sociale et professionnelle : permettre à des personnes exclues ou isolées de s'insérer par l'activité économique ou grâce à des activités créatrices de lien social.

Au cours de l'exercice, la Fondation PVCP a soutenu 15 projets pour un montant total de 250 000 euros. À titre d'illustration, le projet BioLit (voir ci-dessous).

BioLit par l'association Planète Mer

Soutenu financièrement à hauteur de 25 000 euros en 2019/2020 par la Fondation et humainement par les équipes de la résidence Pierre & Vacances Saint Malo.

Il s'agit d'un programme national de sciences participatives, créé en 2010 en partenariat avec le Muséum National d'Histoire Naturelle, qui s'appuie sur l'implication citoyenne pour collecter et transmettre aux chercheurs des observations utiles à la protection du littoral. L'objectif est double : réaliser un suivi participatif pour contribuer à des questions de recherche au service de la protection et la gestion du littoral, et développer les liens sociaux (intergénérationnels, interculturels, inter-sociaux) entre les citoyens par différentes actions autour d'objectifs partagés.

L'exercice 2019/2020 a malheureusement écourté bon nombre de projets prévus par les associations. Malgré tout, le lien avec ces dernières a été maintenu pour adapter l'accompagnement humain notamment, malgré la fermeture de nos sites et l'activité partielle pour la plupart des salariés engagés auprès des associations.

D'octobre 2019 à mars 2020, les 15 associations soutenues par la Fondation du Groupe PVCP ont pu déployer la première partie des actions locales au profit de leurs bénéficiaires : intervention de sensibilisation auprès d'enfants, organisation de séjours découverte et d'activités culturelles pour les adolescents, ainsi que des programmes d'insertion professionnelle.

Pendant le confinement, une partie des associations a pu digitaliser ces méthodes et pratiques comme par exemple l'association *Special Olympics Belgium*, qui, en temps normal, entraîne et prépare des personnes avec un handicap mental à des jeux paralympiques. Pendant le confinement, l'association a complètement digitalisé son approche et son accompagnement auprès de ces derniers. Malgré tout, la plupart des associations auront besoin d'une année supplémentaire pour réaliser leurs projets avec le soutien de la Fondation du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs.

En 2020/2021, la feuille de route de la Fondation s'articulera autour de plusieurs axes : renforcer notre accompagnement auprès des associations, affiner notre positionnement autour d'un domaine d'intervention unique, accélérer l'engagement des équipes sur les projets solidaires.

4.3.4.2 Être solidaire pendant la période de crise sanitaire

Durant cette période de crise sanitaire, le Groupe et ses collaborateurs se sont engagés bénévolement, et de nombreuses initiatives ont vu le jour dans les différents pays où le Groupe est implanté ; nous citerons notamment les démarches suivantes :

- ◆ l'hébergement de personnels soignants (Adagio, Villages Nature® Paris) et accueil de personnes vulnérables (résidences Pierre & Vacances) ;
- ◆ le don de réserves de nourriture à des banques alimentaires (Center Parcs De Eemhof - Pays-Bas, Center Parcs Les Bois Francs - France) avec nos partenaires restauration Albron et Areas ;
- ◆ le don d'équipements de protection (surchaussures, masques, gel hydro-alcoolique) aux services de santé (Center Parcs Parcs Zandvoort - Pays-Bas), Villages Nature® Paris, Senioriales, Siège France) ;
- ◆ le don de draps et tissus à l'association « les Amis de Pont Royal » pour fabriquer des surblouses à destination du personnel hospitalier (Village Pierre & Vacances Pont Royal) ;
- ◆ le don de 2 500 euros aux soignants de Martinique récoltés grâce à la course solidaire « Seul mais tous ensemble » Village Pierre & Vacances Sainte Luce ;
- ◆ le don de produits d'hygiène à destination des sans-abri (résidences Pierre & Vacances).

Les blouses en maillot

Afin de remercier les personnels de santé pour leur engagement et dévouement pendant la crise sanitaire, le Groupe s'est mobilisé dans une démarche solidaire pour leur offrir des vacances sur l'un de nos sites, afin de leur permettre de se reposer. Ainsi les *Business Lines* maeva.com, Pierre & Vacances et Center Parcs ont offert près de 2 000 séjours aux personnels soignants. Cette initiative a été mise en œuvre avec le concours de l'Assistance Publique - Hôpitaux (AP-HP) de Paris et des CHU de Strasbourg, Lille et Lyon. Au total, le personnel soignant a bénéficié de 1 074 séjours entre juillet et septembre 2020, soit environ 4 000 personnes qui ont séjourné dans nos résidences grâce à cette initiative.

4.4 Développer une culture d'entrepreneurs responsables



4.4.1 Des pratiques éthiques et responsables

Éthique des affaires

Contexte

L'entrée en vigueur de la Loi Sapin II a marqué une nouvelle étape dans la volonté du législateur de renforcer la transparence relative à certaines activités économiques et d'étendre son droit de regard sur des activités internationales. Dans ce contexte, le Groupe met en place des dispositifs visant à garantir, outre la conformité aux lois et réglementations, la réputation et l'intégrité du Groupe aux yeux de ses clients, parties prenantes et des collaborateurs.

Gouvernance

Un groupe *Compliance Officer* a été nommé le 1^{er} juillet 2020. Il est en charge notamment des sujets éthiques, loi SAPIN II et devoir de vigilance. Il s'appuiera 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

La Direction Juridique a poursuivi la mise en place du plan d'action visant à renforcer les mesures de prévention et de protection contre le risque de corruption. Il s'articule autour de 6 exigences : diffusion d'un code de conduite (ou code d'éthique) ; mise en place d'un dispositif d'alerte (charte diffusée aux collaborateurs, outil en ligne Whispli garantissant la confidentialité de l'identité des lanceurs d'alerte) ; formation auprès de salariés exposés à des risques significatifs ; élaboration d'une cartographie des risques ; contrôle comptable ; pilotage et évaluation de la démarche.

La Direction Juridique a choisi de déployer ces actions en France au sein des fonctions centrales (au siège) et des sites d'exploitation Pierre & Vacances et Center Parcs. Le dispositif sera élargi ensuite aux autres pays d'Europe dans lesquels le Groupe opère (Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Espagne) puis en Chine. La mise en place de ce dispositif a été retardée du fait de la crise sanitaire du Covid-19.

Respect des droits humains

Contexte

La sous-traitance de service du secteur du tourisme (particulièrement dans le domaine de la propreté) 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 respect des intérêts supérieurs du Groupe. Le Code d'éthique rappelle que chaque collaborateur doit exercer ses fonctions avec intégrité, transparence, loyauté et responsabilité, dans l'intérêt du Groupe. L'enjeu des droits humains est également intégré dans les questionnaires RSE envoyés à nos fournisseurs et traité dans le plan de vigilance.

Le plan de vigilance du Groupe est traité en partie 4.9.

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. Il a nécessité des adaptations de certains métiers du Groupe sur les questions en lien avec la donnée, la sécurité et les droits des personnes. Le Groupe a observé une évolution de la nature des réclamations de ses clients et prospects. Mieux informés sur leurs droits, ces derniers formulent des demandes plus précises qu'auparavant. Cependant, le niveau de plaintes clients reste faible.

Gouvernance

Basée sur le principe de subsidiarité, une organisation assure la gouvernance des sujets RGPD : une équipe de 2 *Data Privacy Officers* (DPO) s'appuyant sur 10 Deputy DPO, référents.

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, avec notamment la mise à jour du registre des traitements, et la conduite d'audits ;
- ◆ contribuer au développement des nouveaux traitements et procédures 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. Pour ce faire, les DPO ont élaboré plusieurs supports de formation et de sensibilisation :
 - module d'e-learning : destiné à l'ensemble des collaborateurs, il sera dans un premier temps accessible aux collaborateurs francophones. 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,
 - 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.

Préparée au premier trimestre 2020, la transmission de ces supports de sensibilisation a été retardée du fait de la crise sanitaire. Ils seront diffusés à l'automne 2020. De même, les audits sur site permettant de s'assurer de la conformité des pratiques avec la réglementation reprendront à partir de l'automne 2020.

Évasion 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.

Gouvernance

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.

Politique et plan d'actions

La conformité fiscale

L'activité du Groupe en Europe et en Chine 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. Par ailleurs, le Groupe assure une veille des évolutions des règles fiscales.

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 s'acquitter du paiement des impôts ;
- ◆ réduire les risques fiscaux par une veille fiscale et recourir à des conseils externes le cas échéant ;
- ◆ suivre attentivement les contrôles et litiges fiscaux.

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

4.4.2 Agir en entreprise responsable auprès de nos collaborateurs

4.4.2.1 Le profil humain du Groupe

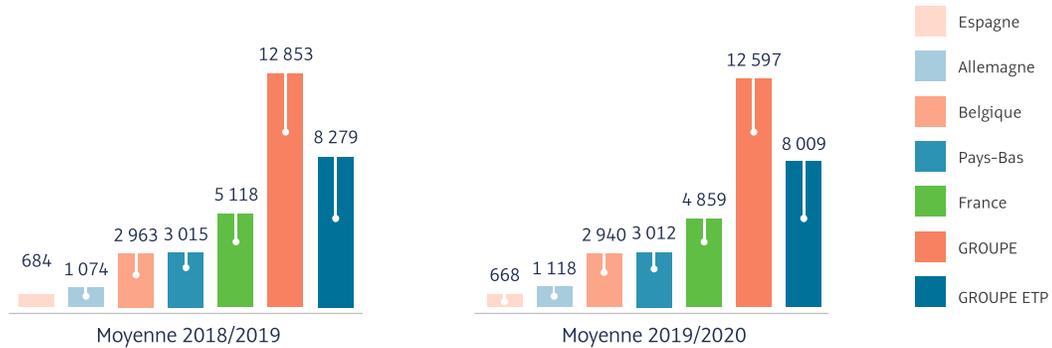
Le profil du Groupe

L'activité du Groupe nécessite les compétences de différents métiers :

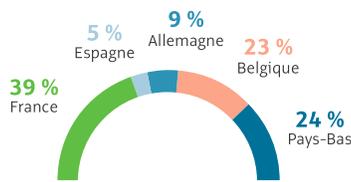
- ◆ l'exploitation touristique : accueil, réception, maintenance, rénovation, sécurité, propreté, piscine, animation, directions de site, contrôle d'exploitation ;

- ◆ l'immobilier : développement immobilier, promotion immobilière, commercialisation et gestion immobilière, syndic et relations propriétaires ;
- ◆ les fonctions supports : marketing, finance, informatique, achats, juridique, ressources humaines, communication, développement durable, sécurité ;
- ◆ les fonctions commerciales, digitales, analytiques et de la relation clients.

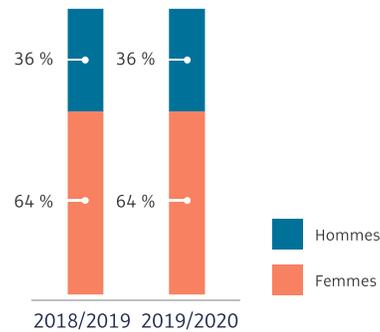
Moyenne annuelle des effectifs en numéraire par pays, et moyenne annuelle des effectifs Groupe en numéraire et équivalent temps plein



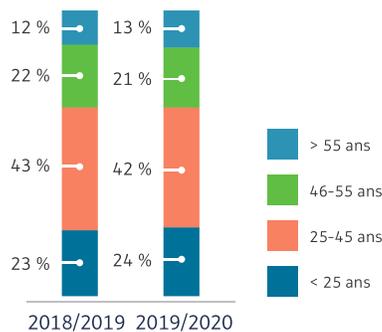
Répartition de la moyenne des effectifs par pays au 30 septembre



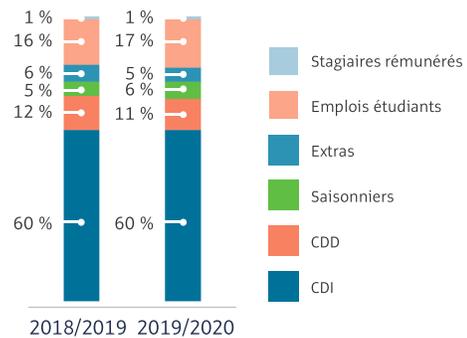
Répartition des effectifs par sexe au 30 septembre



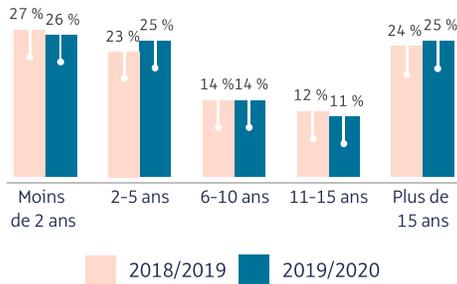
Répartition des effectifs par tranche d'âge au 30 septembre



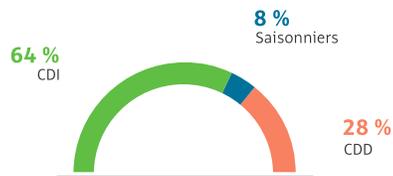
Répartition des effectifs au 30 septembre par type de contrat



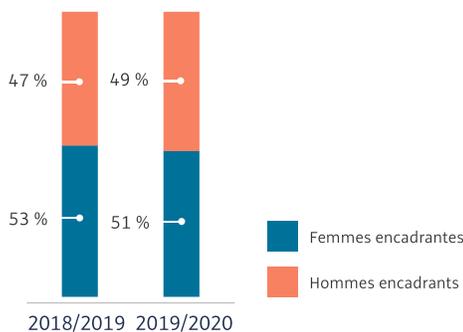
Répartition par ancienneté des effectifs présents au 30 septembre



Repartition des salariés formés par type de contrat



Proportion des femmes dans l'encadrement au 30 septembre



4.4.2.2 Notre stratégie RH et nos valeurs

Contexte

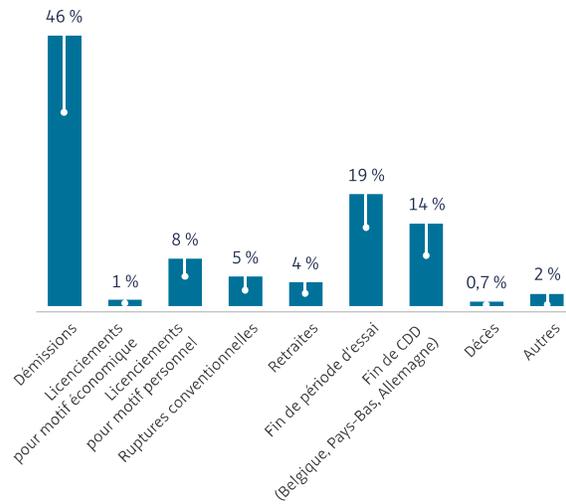
Comme pour tout opérateur du secteur du tourisme, la performance du Groupe repose grandement sur celle de ses collaborateurs et sur la qualité de service offerte aux clients. La masse salariale représente le second poste de dépense du Groupe, et les collaborateurs de l'activité tourisme comptent pour 85 % des effectifs. Par ailleurs, face au dynamisme du marché du travail dans la majeure partie des pays où le Groupe opère et la particularité des métiers du tourisme, l'attractivité, la formation et la rétention des talents constituent des enjeux majeurs pour le Groupe.

Gouvernance

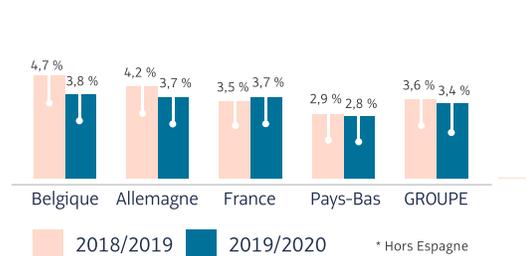
La gestion des Ressources Humaines était organisée autour d'une Direction RH Groupe, jusqu'à la mise en œuvre de la démarche *Change Up*. Celle-ci était en charge de la politique RH Groupe, notamment en matière de recrutement, formation et développement, communication interne, SIRH... Les mises en œuvre opérationnelles étaient déclinées par les équipes RH « locales »

| | 2018/2019 | 2019/2020 |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Nombre d'entrées | 2 312 | 1 861 |
| Nombre de sorties | 2 293 | 1 897 |
| TAUX DE ROTATION | 21 % | 18 % |

Répartition des départs par motif en 2019/2020



Taux d'absentéisme *



organisées par zone/pays. 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'un DRH ou Responsable RH en charge de sa politique en matière de recrutement, formation et développement, communication interne et marque employeur. Avec cette nouvelle organisation en place depuis le 1^{er} octobre, 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 et le SIRH.

Politique

Depuis plusieurs années, la DRH du Groupe travaille à accompagner les équipes dans l'évolution des métiers et des compétences pour répondre, d'une part, aux évolutions majeures du secteur du tourisme (notamment la digitalisation croissante de tous les opérateurs et la concurrence sur le marché de la location de vacances), et d'autre part aux orientations majeures du Groupe (l'internationalisation de l'offre et le développement du *contract management* et des franchises).



Afin de relever l'ensemble de ces enjeux internes et externes, la Direction des Ressources Humaines Groupe déploie une stratégie autour des axes suivants :

- ◆ attirer et recruter de nouveaux talents et compétences au sein du Groupe ;
- ◆ développer les talents et les compétences des équipes ;
- ◆ engager les équipes autour du projet de l'entreprise et des deux valeurs du Groupe : « cultiver le vivre ensemble » et « être des entrepreneurs responsables ».

Les actions mises en œuvre et les résultats obtenus cette année sont détaillés ci-après.

Ces axes ont guidé le travail des équipes RH pendant l'exercice. Cependant deux événements majeurs ont fortement mobilisé les équipes RH cette année : la réorganisation liée au plan de transformation *Change Up* et à la crise sanitaire du Covid-19.

4.4.2.3 Un Groupe engagé dans l'accompagnement de nos collaborateurs en période de changement

Accompagner nos collaborateurs dans le cadre du plan de transformation *Change Up*

Le plan stratégique *Change Up* repose notamment sur la mise en place d'une nouvelle organisation plus agile, entrepreneuriale, et visant à donner davantage d'autonomie aux BL. Cette nouvelle organisation a entraîné la suppression d'un certain nombre de postes (220), en France principalement (siège) et aux Pays-Bas. Des mesures spécifiques ont été mises en place afin d'accompagner les collaborateurs pendant cette période.

La Direction des Ressources Humaines Groupe a piloté le volet RH du Plan de transformation *Change Up*.

Dans le respect des obligations légales, les différents Comités d'Entreprise français concernés (Comité Central Européen, Comités Sociaux et Économiques (CSE) et Comités d'Entreprise allemand, belge et néerlandais), ont été informés de ce projet de transformation et du projet d'évolution de l'organisation en résultant. Ces instances ont été régulièrement informées et/ou consultées en application de la réglementation propre à chaque pays.

Plus précisément, en France, depuis l'annonce du projet *Change Up* le 9 janvier 2020, différents processus de consultation et d'information des partenaires sociaux ont permis un accompagnement efficace et personnalisé des collaborateurs concernés par le Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) :

- ◆ un processus d'information et de négociations avec les partenaires sociaux sur les évolutions d'organisation ;
- ◆ des discussions avec les représentants du personnel qui ont permis d'aboutir à la conclusion de trois accords syndicaux unanimes sur le projet de licenciement collectif pour motif économique envisagé incluant le PSE ;
- ◆ la mise en place de l'Espace Information Conseil (EIC) visant à informer les collaborateurs concernés sur les mesures du PSE, de les orienter et de les accompagner de façon efficace et personnalisée ;

- ◆ des négociations pour définir le nouveau cadre social résultant de cette nouvelle organisation.

Aux Pays-Bas, en accord avec le Comité d'Entreprise, un processus consultatif adapté à la législation néerlandaise a été mené. Une information spécifique (appelée « Cadre social » en néerlandais), ainsi qu'une présentation et des notes internes ont été transmises aux collaborateurs afin de décrire l'ensemble des droits des salariés dans le cadre du processus de transformation.

Conscient des impacts potentiels du plan *Change Up* pour ses collaborateurs et compte tenu des évolutions d'organisation en France et aux Pays-Bas, le Groupe a pris, dès le 29 janvier 2020, un engagement fort d'accompagnement de tous au changement. Dans ce cadre et en complément des dispositifs internes existants, le Groupe a déployé par l'intermédiaire du Cabinet Stimulus, un dispositif d'accompagnement psycho-social spécifique au profit de tous les collaborateurs en France, pour prévenir l'apparition éventuelle de risques psycho-sociaux. Ce dispositif vise à accompagner les collaborateurs qui le souhaitent à ces évolutions d'organisation, en toute confidentialité.

Stimulus, a proposé des accompagnements individuels et/ou collectifs, pour les managers et les collaborateurs :

- ◆ des ateliers thématiques d'une heure et demie sur des sujets relationnels et émotionnels tels que : « Prendre du recul et se repositionner », « Se préserver grâce à l'intelligence émotionnelle » ou encore « Oser se déconnecter du travail »... Certains ateliers portant sur des thématiques managériales ont été réservés aux managers, d'autres ouverts à l'ensemble des collaborateurs ;
- ◆ des séances de coaching :
 - via des séances collectives de coaching managérial : Il s'agit d'une séance de travail d'une heure, confidentielle, réservée aux managers. L'objectif est d'être accompagné par un coach certifié pour trouver la bonne posture face à des situations complexes liées à la psychologie et aux comportements en période de changement,
 - via des séances d'accompagnement psychologique individuel : des entretiens en face-à-face d'une heure, pour mettre des mots sur ses difficultés, trouver de l'aide, prendre du recul, prendre des décisions ou encore retrouver des repères. Ces entretiens sont effectués par une consultante psychologue ;
- ◆ une cellule d'écoute psychologique gratuite, ouverte 24h/24 et 7j/7 permettant d'échanger avec une psychologue ou une assistante sociale en toute confidentialité.

En septembre, le Groupe a décidé de prolonger l'accompagnement psycho-social de Stimulus au vu du succès enregistré auprès des collaborateurs.

Accompagner nos collaborateurs durant la crise du COVID-19

Dans le contexte de la crise sanitaire, le Groupe a eu recours en France au dispositif légal d'activité partielle ⁽¹⁾ à partir du 18 mars 2020. Outil de prévention des licenciements économiques, l'activité partielle vise à préserver l'emploi, lorsque l'entreprise fait face à des difficultés économiques conjoncturelles.

Durant les différentes phases de la crise sanitaire, le Groupe a tout particulièrement veillé à maintenir le contact avec les collaborateurs via une communication régulière et à apporter un accompagnement spécifique aux équipes managériales par la

(1) Les heures non travaillées au titre du chômage partiel ne rentrent pas dans le nombre d'heures travaillées (utilisées pour le calcul du taux d'absentéisme, taux de gravité et taux de sévérité des accidents).

communication, la formation et le coaching. Parmi les principales mesures, on compte :

- ◆ aide à la gestion de crise durant la fermeture des sites mi-mars ;
- ◆ accompagnement des managers pour les aider à gérer leurs équipes à distance pendant le confinement et l'activité partielle (newsletters des équipes assurant la maintenance des sites lors de leur fermeture, rituels managériaux établis dans un contexte de télétravail en période de confinement et d'activité partielle) ;
- ◆ gestion de la réouverture des sites : formation des équipes aux protocoles sanitaires renforcés pour assurer leur sécurité et celle de nos clients, et sécurisation des environnements de travail de nos collaborateurs... Cet accompagnement est détaillé au chapitre 4.4.2.5.

Le Groupe a notamment demandé au cabinet Stimulus, déjà engagé dans l'accompagnement des collaborateurs pendant le plan *Change Up* (voir ci-dessus), de poursuivre et d'adapter son intervention auprès des équipes (voir partie 4.4.2.5).

4.4.2.4 Attirer et recruter les talents

Contexte

Dans le contexte du plan de transformation *Change Up*, le Groupe a identifié le besoin de nouvelles expertises pour soutenir l'évolution de nos métiers :

- ◆ pour les fonctions supports, les enjeux majeurs sont majoritairement centrés sur les métiers du digital et de l'informatique ;
- ◆ pour Pierre & Vacances, il s'agit principalement d'accompagner la saisonnalité de l'activité en renforçant nos équipes sur sites sur des métiers comme le nettoyage, la réception et la maintenance ;
- ◆ pour Center Parcs, les enjeux portent sur les métiers du nettoyage et l'espace aquatique pour accompagner l'expérience client sur sites ;
- ◆ pour maeva.com, en plein développement, nous misons sur le renforcement de nos équipes de conseillers de clientèle sur notre plateforme d'appels comme dans les agences physiques partout en France.

Politique et plan d'actions

Suite au travail de structuration du discours sur l'image employeur mené en 2018/2019, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi le déploiement des actions visant à attirer et recruter de nouveaux talents, en se concentrant sur 3 axes :

- ◆ équiper les équipes de recrutement des différentes *Business Lines* afin qu'elles puissent facilement communiquer sur la promesse employeur du Groupe et démarquer le Groupe de ses concurrents avec une identité claire :
 - plus de 60 outils de recrutement différents sont aujourd'hui mis à disposition de nos équipes afin de pouvoir les adapter aux besoins locaux (informations, photos, coordonnées, avantages salariés...). Plus de 70 % des recruteurs en Europe sur la *Business Line* Center Parcs ont utilisé ces outils pour faciliter le travail de recrutement,
 - le travail de renouvellement de notre identité employeur s'est terminé avec l'achèvement de *shootings* photos des collaborateurs et le tournage de vidéos afin de gagner en authenticité dans les campagnes de recrutement lancées au sein de chaque pays ;

- ◆ améliorer l'image et la réputation du Groupe sur les *jobboards* et les réseaux sociaux :

- l'animation de la page du Groupe sur LinkedIn a permis de faire doubler la communauté (passée de 30 000 followers en 2018/2019 à 60 000 au cours de l'exercice),
- afin d'accompagner le plan de transformation *Change Up*, la Direction des Ressources Humaines a créé une identité et une marque employeur propre pour chaque *Business Line*/Marque Pierre & Vacances et Center Parcs, et mis en place des pages dédiées sur LinkedIn, ainsi que des communications ciblées ;

- ◆ booster les candidatures *via* des campagnes de recrutement ciblées.

Par ailleurs, le recrutement des équipes en contrat saisonnier reste un enjeu essentiel au bon fonctionnement des résidences Pierre & Vacances afin d'assurer une expérience clients optimale lors de la saison haute. Au cours de l'année, 935 saisonniers ont été recrutés en hiver et 1 071 sur la période d'été. L'ensemble des saisonniers estivaux ont été formés au protocole sanitaire dès leur arrivée.

Résultats

- ◆ Taux de fidélisation des saisonniers : 53 % sur le périmètre Pierre & Vacances France.

4.4.2.5 Accompagner les collaborateurs en développant leurs compétences

Contexte

Le développement des compétences de nos collaborateurs est essentiel à l'accompagnement de la transformation de nos métiers. Au cours de l'exercice, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi le travail engagé, mais dans le contexte du Covid-19, un focus a été particulièrement mis sur la mise en place des mesures sanitaires et un soutien approprié aux collaborateurs.

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. Ces actions ont été poursuivies pendant la première partie de l'année. Dans le cadre de la crise sanitaire qui a débuté au début du second semestre de l'exercice, la Direction des Ressources Humaines a ciblé ses actions de formation autour de 2 thématiques :

- ◆ garantir la sécurité des collaborateurs et des clients *via* la formation aux mesures sanitaires ;
- ◆ accompagner les collaborateurs dans la poursuite de l'activité et la gestion du travail à distance.

Formation aux mesures sanitaires

Dans le cadre de la réouverture de nos sites (échelonnée entre mi-mai et début juillet), l'enjeu était double : garantir la sécurité des collaborateurs afin qu'ils puissent par la suite garantir celles de nos clients. Chaque *Business Line* a choisi la manière la plus appropriée de former ses collaborateurs.

Au sein de la BL Center Parcs Europe, un module de *e-learning* a été mis en ligne pour tous les collaborateurs *via* la plateforme 360-learning, abordant les 3 axes suivants :

- ◆ présentation des mesures sanitaires à mettre en œuvre dans le cadre de la crise sanitaire ;
- ◆ comment s'assurer que les mesures soient appliquées par mes collaborateurs ?
- ◆ comment prendre soin des clients ? Ce dernier volet s'est appuyé sur la démarche *Happy Family Makers* initiée en 2018/2019 et qui vise à améliorer l'expérience client à tous ses points de contact.

Ce module comportait un exercice de mise en pratique.

Au sein de la BL Pierre & Vacances, l'équipe en charge de la prévention des risques Santé Sécurité au travail a développé, conjointement avec l'équipe en charge de la formation, le protocole de formation *Safe@Work*. Un protocole a été élaboré pour chaque famille de métiers : Nettoyage, Réception, Maintenance/Jardin, Piscine, Animation, Restauration (pour les Antilles). Un guide d'accompagnement visant à soutenir les managers dans le déploiement du protocole a également été mis à disposition des collaborateurs concernés.

La formation des collaborateurs a été déployée de manière pyramidale :

- ◆ niveau 1 : Les Directeurs de sites et de zones ont été formés lors d'un webinaire de 3 heures. 5 webinaires ont été réalisés au total. Ce webinaire était obligatoire avant la réouverture des résidences ;
- ◆ niveau 2 : Les Directeurs de sites et de zones ont dispensé la formation aux chefs de service ;

Nombre total d'heures de formation *

| | 2018/2019 | 2019/2020 |
|------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Nombre total d'heures de formation | 92 573 | 61 527 |
| Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé | 11,40 | 9,6 |
| Part des salariés formés | 63 % | 51,3 % |
| Part des femmes parmi les salariés formés | 64 % | 61 % |
| Budget formation | 3 131 305 euros | 2 041 909 euros |

* Hors Espagne.

4.4.2.6 Continuer d'engager les collaborateurs

Contexte

Le Groupe est persuadé que l'engagement des collaborateurs est un gage d'efficacité individuelle et collective et qu'il est le socle de la satisfaction de nos clients. C'est pourquoi la Direction des Ressources Humaines a fait de l'engagement des collaborateurs l'un des piliers de sa politique.

Politique et plan d'actions

Le Groupe s'appuie sur l'approche *Happy@Work* afin d'évaluer l'engagement des collaborateurs et de déployer des actions d'amélioration. Le questionnaire *Happy@Work* qui permet de sonder les employés sur leur ressenti vis-à-vis de leur environnement de

- ◆ niveau 3 : Les chefs de service restituent la formation aux collaborateurs de leur équipe.

Accompagnement dans la poursuite de l'activité

La Direction des Ressources Humaines a concentré ses efforts dans l'accompagnement des collaborateurs tout au long de la crise sanitaire. Un accompagnement adapté a été proposé *via* :

- ◆ des newsletters « *Happy@home* » pour partager, avec les collaborateurs comme avec les managers, les premiers réflexes et bonnes pratiques sur la vie d'équipe à distance ou l'organisation du travail en confinement par exemple ;
- ◆ des webinaires thématiques : animées par Stimulus, ces sessions de formation visaient à proposer un soutien psychologique aux collaborateurs en traitant des thématiques telles que : « Intelligence émotionnelle : préserver son bien-être psychologique et relationnel en entreprise » ou « Se préparer au déconfinement – Points de repère à destination des collaborateurs ». Les collaborateurs s'inscrivaient sur la base du volontariat ;
- ◆ des coachings téléphoniques pour les managers (membres de la communauté *B-Core*, le programme de formation au leadership et au management du Groupe) ainsi qu'aux Directeurs de sites. L'objectif était de les soutenir et les rassurer en amont de la réouverture des sites.

Résultats

- ◆ 30 *Webinars* ont été animés pendant le confinement en France.
- ◆ Séances de coaching collectif auprès des managers et Directeurs de site.

travail étant réalisé tous les deux ans, aucun résultat n'est disponible pour l'année 2019/2020.

Cependant, la crise sanitaire traversée par l'Europe a été l'occasion de mettre en œuvre de multiples actions fédératrices pour la communauté des collaborateurs du Groupe.

Au sein de Center Parcs, de nombreuses actions ont été mises en œuvre afin de développer l'engagement des collaborateurs durant la période de crise sanitaire. Une newsletter était envoyée régulièrement au niveau de chaque pays. En complément, des challenges sportifs étaient lancés *via* l'application *Fit@Work*, et des informations régulières à l'échelle de chaque site étaient transmises aux collaborateurs *via* les différents canaux de communication (mails, application *App@work...*) afin de préserver le lien avec la vie du site, les collègues et l'ADN de culture du service de la marque.

Au sein de Pierre & Vacances, des rendez-vous vidéo étaient organisés deux fois par mois à destination des collaborateurs des sites et du siège afin de communiquer sur les évolutions de la crise

et le protocole sanitaire, les initiatives menées par les sites, et la situation économique. Ces rendez-vous étaient également l'occasion de partager les projets en cours et remercier les équipes pour leur fort engagement. Un webinaire réunissant le CODIR ainsi que les Directeurs de sites et de zones s'est également tenu à la sortie du confinement, afin de maintenir un lien étroit avec les Directeurs de résidences et leur donner des perspectives quant au retour à l'activité.

Enfin, la *Business Line* Pierre & Vacances a associé 5 collaborateurs dans la co-construction de son offre de télétravail en leur proposant de la tester en avant-première pour identifier les axes d'amélioration du service dans le but de renforcer la valeur ajoutée pour nos clients. Ces séjours ont également été l'occasion pour ces 5 collaborateurs de réaliser une demi-journée d'immersion au sein d'un métier sur site (accueil...).

Résultats

- ◆ 80 % des collaborateurs Pierre & Vacances sont satisfaits par les rendez-vous vidéo.

4.4.2.7 S'engager en faveur de la santé et de la sécurité

Contexte

Plus que jamais, assurer la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients a constitué la priorité majeure du Groupe au cours de l'exercice, aussi bien du point de vue de la santé que d'un point de vue business.

Gouvernance

Les risques opérationnels est piloté 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.

Politique

En réponse à la crise sanitaire et en cohérence avec la politique déployée durant les dernières années, les Directions des Risques Opérationnels Prévention & Sécurité de Pierre & Vacances et de Center Parcs ont mis en place un cadre d'intervention sur les thématiques suivantes : anticiper, analyser, former et accompagner. 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.

Dans le contexte spécifique de la crise sanitaire du Covid-19, une cellule de crise, regroupant le Comité de Direction de chaque *Business Line* et la Direction du Groupe, se réunissait plusieurs fois par semaine afin de faire le point sur l'évolution de la crise (bilan sanitaire et économique) dans chaque pays où le Groupe est implanté, évaluer l'impact pour le Groupe et prévoir la réouverture des sites.

Le Groupe s'est organisé pour mettre en place le télétravail pour tous les collaborateurs ayant la possibilité d'exercer leur activité à distance (majoritairement les fonctions support).

Plan d'actions

Pierre & Vacances

Le travail des équipes est structuré autour des axes suivants :

- ◆ la sensibilisation et la formation : un calendrier de l'aveut a notamment mis en scène des situations à risque, de manière humoristique ; des formations (gestes et postures, protocole de ménage, conduite de motoneige...) et deux modules d'e-learning ont été créés ;
- ◆ la prévention : des audits organisés sur les résidences ;
- ◆ la gestion et le reporting : un reporting mensuel est communiqué à la Direction Pierre & Vacances ainsi qu'aux collaborateurs.

Mesures propres à la crise sanitaire

« Se protéger, protéger ses collègues et protéger nos clients » a été l'ambition de la démarche mise en œuvre au sein des *Business Lines* Pierre & Vacances France et Espagne afin de limiter la propagation du Covid-19. C'est dans ce but que des outils de formation ont été développés : rendre chacun capable à la fois de se protéger soi-même face au virus, et également d'éviter tout risque de propagation vis-à-vis de ses collègues, et vis-à-vis de ses clients.

Pour ce faire, des kits de formations dédiés à chaque métier ont été élaborés (cf. chapitre 4.4.2.5). Le suivi de cette formation par les Directeurs de sites et de zones (webinaire de 3 heures) était un prérequis pour la réouverture des résidences.

Par ailleurs, Pierre & Vacances a renforcé ses mesures en matière d'hygiène et de protection pour garantir un haut niveau de sécurité sur tous ses sites. Cette charte Sécurité+ a été certifiée par Hygiacare Conseil, un organisme indépendant expert en sécurité sanitaire. Le nettoyage de nos résidences constituait la priorité majeure pour rassurer nos collaborateurs et nos clients. Le protocole de nettoyage a été totalement revu afin de renforcer les fréquences de nettoyage dans les espaces communs, les points de contact (ascenseurs, réception...) et les restaurants de nos résidences antillaises.

Une cellule Covid a été mise en place dès février 2020 afin d'assurer le suivi et la mise en place des mesures de prévention. Cette cellule a notamment pour mission de :

- ◆ participer à la mise en œuvre et veiller au respect des actions décidées dans le cadre de la reprise d'activité ;
- ◆ participer à la mise en œuvre des préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités en période d'épidémie de la Covid-19.

Center Parcs

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.

La politique et les procédures de sécurité sont communiquées aux équipes afin de réduire l'accidentologie sur les sites.

Dans le contexte spécifique de la crise sanitaire du Covid-19, la Direction de Management des Risques Opérationnels Europe a rédigé un manuel opérationnel récapitulant les règles et gestes barrières à respecter par les collaborateurs de Center Parcs Europe (port du masque, règle de distanciation physique, fermeture de certaines activités non compatibles avec les gestes barrières, adaptation et création de nouvelles activités...). Ce manuel a ensuite

été décliné à l'échelle de chaque pays afin de prendre en considération les recommandations des autorités sanitaires nationales. Enfin, un manuel a été élaboré au sein de chaque Domaine pour s'adapter aux spécificités de ces derniers, notamment du point de vue des activités proposées.

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 :

- ◆ les Domaines en Belgique et aux Pays-Bas ont reçu le label de qualité « Mesures préventives Covid-19 » de Kiwa ;
- ◆ l'Institut Fresenius a examiné et certifié nos normes d'hygiène et de sécurité dans tous nos Domaines en Allemagne ;
- ◆ le label Safeguard a été délivré par Bureau Veritas aux Domaines Center Parcs situés en France et à Villages Nature® Paris.

L'ensemble des collaborateurs en activité a été formé au protocole sanitaire *via* une session d'e-learning (cf. chapitre 4.4.2.5 « Accompagner les collaborateurs en développant leurs compétences »). Les connaissances des collaborateurs sont également entretenues *via* le dispositif « SHE matters » digitalisé (dont l'objectif est de sensibiliser les employés à la prévention des risques au quotidien), qui comprend dorénavant une thématique

Santé et sécurité au travail

| Taux de fréquence et de gravité des accidents * | 2018/2019 | 2019/2020 |
|-------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Taux de fréquence | 34,9 | 29,4 |
| Taux de gravité | 1,5 | 1,8 |

* Hors Espagne.

Le taux de fréquence marque une baisse de 5,5 points par rapport à l'exercice précédent. Ceci est principalement dû à la baisse d'1/3 du nombre des accidents du travail du fait de l'activité partielle et du recours au télétravail pendant la crise du Covid-19. Le taux de gravité marque quant à lui une augmentation du fait que **les jours d'arrêts pris en compte concernent également des accidents de travail des exercices précédents.**

4.4.2.8 Agir en entreprise inclusive

Favoriser l'accès au travail aux personnes en situation de handicap

Contexte

Favoriser l'accès au travail pour tous est un sujet important pour le Groupe. Engagé dans une démarche de maintien de l'emploi des travailleurs handicapés, le Groupe continue de développer ses actions en faveur de la lutte contre les discriminations. Notre engagement s'adapte progressivement à l'évolution du contexte réglementaire. Ainsi, la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel réforme en profondeur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés en renforçant l'emploi direct.

Gouvernance

Le Groupe met en œuvre ses actions sur la France par une Mission Handicap dédiée.

Covid-19, ainsi que *via* des newsletters et communications régulières *via* la ligne managériale.

Un travail de veille réglementaire est effectué très régulièrement afin de mettre à jour le protocole et les éventuelles restrictions en fonction de l'évolution de la pandémie.

Nous adaptons ainsi régulièrement (à chaque changement réglementaire dans chaque pays) les règles en vigueur, les restrictions sanitaires, et faisons preuve de souplesse, réactivité et communication envers nos salariés et nos clients. Nous suivons chaque semaine les cas Covid-19 sur nos Domaines : cas contacts, suspects et positifs (sur l'été 2020, les taux de contamination de CPE sont de 10 à 20 fois inférieurs aux moyennes nationales, prouvant ainsi la rigueur et l'efficacité des mesures mises en place).

Les 3 niveaux de gestion de crise (Center Parcs Europe, pays, Domaine) sont mobilisés depuis début 2020 pour répondre et s'adapter à cette situation incertaine et évolutive, afin de préserver au mieux la santé de nos équipes et de nos clients, et de limiter autant que faire se peut l'impact économique sur la *Business Line*.

Résultats

- ◆ 100 % des collaborateurs en activité formés aux mesures sanitaires

Politique, plan d'actions et résultats

Le Groupe est engagé dans une démarche en faveur du handicap en France depuis 2005. Le dernier accord Handicap signé en 2018 concerne 13 entités et se décline *via* les politiques RSE et RH du Groupe. Des négociations viennent d'être lancées pour négocier et améliorer cet accord. Dans le cadre de la Mission Handicap, le Groupe met en place une politique volontaire visant notamment à :

- ◆ accompagner les travailleurs handicapés ;
- ◆ aménager les postes des personnes handicapées si nécessaire ;
- ◆ communiquer et sensibiliser les collaborateurs sur le handicap ;
- ◆ sensibiliser les recruteurs au handicap et améliorer le taux d'emplois directs ;
- ◆ aménager des postes de travail ;
- ◆ favoriser le recours au secteur protégé dans nos processus d'achats et améliorer le taux d'emplois indirects.

Au cours de l'année, la Mission Handicap a poursuivi la démarche de communication et de sensibilisation auprès de plusieurs cibles :

- ◆ auprès de tous les collaborateurs pour sensibiliser au handicap. À titre d'exemples, différentes campagnes de communication et de sensibilisation ont été menées :
 - Octobre Rose : message de sensibilisation sur le Cancer du Sein. Par ailleurs, 41 collaborateurs du Domaine Center Parcs des Trois Forêts ont participé à la course de La Savernoise au profit du bien-être des femmes atteintes par le cancer du sein,

- Journée du Handicap : message de sensibilisation sur le handicap en France et mise en avant du diabète comme maladie éligible à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH),
- Semaine de la santé auditive au travail qui a notamment permis d'initier une cinquantaine de collaborateurs à la langue française des signes ;
- ♦ à destination des bénéficiaires (Travailleurs Handicapés) pour les informer de leurs droits sur la formation, les aménagements de postes, les dispositifs de maintien dans l'emploi, et pour les accompagner dans leurs démarches administratives liées au renouvellement ou à leur première déclaration en tant que Travailleur Handicapé notamment ;
- ♦ aux sites et au Siège afin d'inciter les services à avoir recours au secteur protégé dans le cadre des contrats en sous-traitance.

Par ailleurs, des référents pour les entreprises de plus de 250 salariés ont été identifiés au cours de l'exercice.

Le nombre de travailleurs handicapés présents sur le périmètre Pierre & Vacances et Center Parcs France est de 196 personnes. Cela représente 4 % de l'effectif sur ce périmètre, soit une très légère hausse de 3 points. D'une manière générale, cette démarche de lutte contre les discriminations dépasse le cadre français. Center Parcs Europe met également en place des actions pour intégrer les personnes en situation de handicap sur ses sites et faire appel au secteur protégé.

La Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH), un temps fort de sensibilisation au handicap

Dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, la Mission Handicap a organisé plusieurs actions. Au Siège, une thématique différente était abordée chaque jour. On retiendra notamment :

- ♦ l'organisation de deux expositions : l'une pour sensibiliser aux maladies psychiques, la seconde mettant en avant des célébrités ayant un handicap ;
- ♦ la proposition du jeu « Tous en piste » sur tablette, proposant aux collaborateurs d'apprendre à parler du handicap au travail ;
- ♦ une expérience en réalité virtuelle permettant de faire vivre aux collaborateurs un handicap (parmi eux le trouble du spectre autistique, épilepsie...);
- ♦ l'organisation d'un challenge en faveur du Téléthon. En partenariat avec la start-up OuiMoveUp, le challenge visait à inciter les employés à se déplacer le plus possible à pied. Au total, 185 collaborateurs ont marché 8 500 km. 5000 euros ont été versés au Téléthon pour lutter contre les maladies rares et orphelines.

Par ailleurs, un *e-mailing* était envoyé quotidiennement à l'ensemble des collaborateurs en France pour communiquer sur une thématique spécifique (témoignages de personnes souffrant de maladie psychique ou ayant repris une activité salariée après un cancer par exemple).

4

Emploi de travailleurs handicapés (TH) – Périmètre France

| | 2018/2019 | 2019/2020 |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Proportion des collaborateurs reconnus TH | 3,9 % | 4 % |
| Nombre de TH présents au cours de l'année | 201 | 196 |
| Nombre de salariés reconnus TH recrutés au cours de l'année | 28 | 24 |
| Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des TH | 13 | 15 |

Promouvoir l'égalité femmes-hommes

Contexte

Avec 51 % de femmes managers (contre 53% l'an passé), le Groupe est le reflet du secteur touristique, plutôt féminisé.

Politique, plan d'actions et résultats

La proportion de femmes au sein des effectifs est de 64,5 % (contre 64,3 % en 2019) et 51 % des managers sont des femmes (53,1 % l'an passé). Les femmes représentent 61 % des salariés formés (contre 63 % l'an passé), ce qui est cohérent avec leur représentativité au sein des effectifs. Des indicateurs sur l'équité des salaires sont partagés annuellement avec les partenaires sociaux lors des négociations annuelles obligatoires (NAO). En accord avec la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'index égalité hommes-femmes a été calculé pour 7 entités du Groupe (résultats 2019 pour l'année 2020) :

- ♦ UES tourisme (Sociétés PV RÉSIDENCES & RESORTS France, CENTER PARCS RESORTS FRANCE et SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE) : 93/100 ;
- ♦ Pierre et Vacances (Société PV RÉSIDENCES & RESORTS France) : 92/100 ;
- ♦ Center Parcs (Sociétés CENTER PARCS RESORTS FRANCE et SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE) : 93/100 ;
- ♦ UES SUPPORT (Sociétés GIE PV-CP Services, PV-CP Gestion exploitation, PV-CP Distribution et PV Développement) : 95/100 ;
- ♦ Pierre & Vacances Conseil Immobilier : 60/100 ;
- ♦ Villages Nature Tourisme SAS : 99/100 ;
- ♦ S.E.T PIERRE & VACANCES MARTINIQUE : 94/100.

6 des 7 entités ont un index supérieur au seuil de 75 points, en dessous duquel les entreprises doivent mettre en place des actions correctives, sous peine de se voir sanctionner financièrement. L'activité de Pierre & Vacances Conseil Immobilier est une activité de courtage immobilier dans laquelle les rémunérations sont versées sous forme de commissions dans leur très grande majorité.

De ce fait, l'indicateur n'est pas adapté au modèle de cette société. L'organisation de Pierre & Vacances Conseil Immobilier a évolué dans le cadre de *Change Up* (voir 4.2.2.2). À cette occasion, les pistes permettant de faire progresser l'équilibre entre hommes et femmes dans cette entité seront engagées.

Favoriser un dialogue social ouvert

Dans le respect de nos obligations légales, les différents Comités d'Entreprise (Comité Central Européen, différents CSE français et les 3 Comités d'Entreprises allemand, belge et néerlandais) ont été informés en amont sur ce plan de transformation et du projet d'évolution de l'organisation. Le déploiement du plan de transformation *Change Up* a nécessité un dialogue social intense avec les instances représentatives du personnel (voir 4.4.2.3)

Des précisions sur les échanges menés avec les représentants du personnel sont traitées dans le chapitre 4.4.2.3.

| Accords | Périmètre | Année de signature | Durée de validité |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------------|
| Accord de méthode et accord syndical unanimes incluant le Plan de Sauvegarde de l'Emploi et ses annexes | PVCI, UES Supports, PVRR | Avril 2020 | - |
| Protocole d'accord pré-électoral : Organisation des élections des membres du CSE | PVCI, UES Supports, PVRR | 2019 | 4 ans |
| Convention collective de travail dans le secteur du tourisme | Pays-Bas | 2019 | 2 ans |
| Accord sur le contrôle RH-Rodibus | Pays-Bas | 2019 | 1 an |
| Willis Towers Watson Assurance santé | Pays-Bas | 2019 | 1 an (renouvelé chaque année) |
| Accord collectif sur le chômage partiel | Allemagne | 2020 | 1 an renouvelable |

Aucun accord n'a été signé en Belgique au cours de l'exercice.

4.4.3 Développer les achats responsables

Contexte

La législation est de plus en plus exigeante sur les sujets de responsabilité des donneurs d'ordre, et le risque réputationnel lié à tout manquement en matière environnementale et sociale plus pesant. La démarche achats responsables menée par le Groupe permet de cadrer ces sujets, et constitue un levier majeur de la performance RSE du Groupe.

Gouvernance

La Direction Achats Groupe a géré plus de 438 millions d'euros d'achats. Le rôle transversal de la Direction Achat a été confirmé dans la nouvelle organisation *Change Up*, avec notamment pour objectif de centraliser une part croissante des achats du Groupe. Une partie des achats reste réalisée en direct par les sites ou par certaines Directions (40 %).

Une personne dédiée est en charge de construire et d'animer la démarche achats responsables au sein de l'équipe Achat.

Politique et plan d'actions

La Direction Achats a mis à jour sa politique Achats Responsables. Elle est axée autour de 4 piliers :

- ♦ acheter des produits et services responsables pour nos marques ;
- ♦ construire une base fournisseurs responsables ;
- ♦ améliorer nos relations avec nos sous-traitants et fournisseurs ;
- ♦ être un partenaire économique durable des territoires.

Au cours de l'exercice, 94 % des achats du Groupe ont été réalisés auprès de fournisseurs Européens, 50 % auprès de fournisseurs Français (contre 46 % durant le dernier exercice) et moins de 1 % (0,41 %) ont été réalisés dans des pays considérés comme « à risque », notamment en Chine (contre 0,53 % l'année dernière).

Acheter des produits et services responsables pour nos marques

Des critères RSE sont intégrés dans les appels d'offres sur certaines catégories d'achats afin d'impacter le marché passé avec le fournisseur ou prestataire. Ces critères sont le résultat de la cartographie des risques réalisés sur la chaîne d'approvisionnement du Groupe. Les critères obligatoires sont la traduction opérationnelle des objectifs RSE Groupe. La conformité à ces critères est un prérequis pour l'accès au marché. Lorsqu'un fournisseur n'est pas conforme à ces critères, un processus d'escalade est mis en œuvre. Celui-ci prévoit la rencontre entre la Direction RSE, le prescripteur en charge de l'appel d'offres et la Direction des Achats afin de trouver un compromis. Une clause RSE figure dans le règlement de consultation relatif aux conditions de l'appel d'offres et est signée par l'ensemble des acheteurs. Cette clause figure dans tous les contrats d'achats et est disponible en version française et anglaise.

La Direction Achats a également poursuivi le travail engagé depuis 2018/2019 afin de développer les critères RSE dans les appels d'offres. À titre d'exemple :

- ♦ l'appel d'offres lancé pour le renouvellement des uniformes de Center Parcs et Sunparks Europe (tous métiers confondus). Ce dernier comprend des critères RSE réducteurs : les uniformes seront fabriqués en coton bio ;

- ◆ dans le cadre du renouvellement de son parc de télévisions, le Domaine Center Parcs des Trois Forêts (France) a fait don de 1 650 téléviseurs à l'antenne strasbourgeoise de l'association Envie, dont la mission est de donner une nouvelle vie aux appareils électroménagers, tout en favorisant l'insertion professionnelle. Favoriser le réemploi des anciens téléviseurs faisait partie des critères RSE de l'appel d'offres ;
- ◆ la Direction des Achats réalise actuellement un test dans 5 résidences Pierre & Vacances sur le remplacement des échantillons individuels de gel douche et shampoing par un distributeur collectif fixé au mur de la salle de bains. L'objectif de cette initiative est de réduire les emballages plastiques et de sensibiliser nos clients aux éco-gestes. Du fait de la fermeture de nos sites au printemps 2020, le test a été prolongé afin de disposer de données plus exhaustives ;
- ◆ la part de produits éco labellisés sur les produits d'entretien proposés pour Pierre & Vacances est passée à 64 % (contre 31 % en 2018/2019).

Par ailleurs, une démarche d'achats auprès du secteur protégé s'est poursuivie cette année (voir résultat).

Construire une base de fournisseurs responsables

Notre base de fournisseurs reflète les deux activités Tourisme et Immobilier du Groupe. Ainsi, les entreprises prestataires de nettoyage (PME/TPE), de blanchisserie (intégrées dans la catégorie Hospitalité) et les entreprises locales de construction et de mobilier (liées à l'activité Construction) représentent une part importante des fournisseurs du Groupe.

Relations avec les sous-traitants et fournisseurs

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

Dans ce cadre, la Direction des Achats a reconduit l'enquête « Fournisseurs, votre avis compte ». Cette enquête a pour but de connaître la satisfaction des fournisseurs et prestataires au regard des différents aspects de leur relation commerciale avec le Groupe (délai de paiements, visibilité sur les futurs projets, qualité des échanges avec les acheteurs...). Des modifications majeures ont été apportées au questionnaire : celui-ci a été réalisé sous forme d'interview semi-directive durant un échange téléphonique d'une heure. Cet échange, basé sur des questions semi-ouvertes, a permis aux 11 fournisseurs interrogés de partager de manière plus fournie leur retour. Les entreprises interrogées représentaient un panel représentatif de nos fournisseurs (en termes de catégories, de taille, d'ancienneté). Cette enquête a permis de révéler que :

- ◆ les enjeux RSE sont suffisamment pris en compte selon nos fournisseurs (en augmentation par rapport à l'année 2019/2020 où plus de 30 % estimaient qu'ils ne l'étaient pas assez) ;
- ◆ les fournisseurs apprécient la prise en compte de la RSE dans les appels d'offres. Cela les encourage à s'inscrire dans une démarche RSE.

Les fournisseurs estiment que la stratégie Achats est claire et visible. En revanche, ils estiment que le Groupe ne communique pas assez sur ses engagements en matière de RSE. Le délai moyen de paiement sur le périmètre Tourisme France est de 46 jours, comme durant le précédent exercice. Le travail mené via l'enquête de nos fournisseurs a permis de mettre en avant des pistes d'amélioration pour réduire le délai de paiement moyen, telles que :

- ◆ améliorer la réception et la validation des factures ;
- ◆ faciliter la facturation (optimiser le processus administratif) : une charte Factures est disponible sur le site Internet du Groupe. Elle indique aux fournisseurs les bonnes pratiques pour rédiger leurs factures ;
- ◆ privilégier l'envoi des factures par mail et non par courrier. 48 % des factures ont été reçues sur le Guichet Unique, soit 9 % de plus que l'exercice précédent.

La crise de la Covid-19 a mis de nombreux fournisseurs dans une situation économique difficile. Une attention particulière a été portée par la Direction Achats afin d'apporter des solutions opérationnelles pour les aider à passer cette période (règlements anticipés...).

Être un partenaire économique durable des territoires

En phase de conception et développement

En phase de construction des nouveaux sites et de rénovation, la Direction des Achats privilégie des fournisseurs et prestataires locaux, à compétences et qualité égales. Ainsi, sur le dernier exercice, 76 % des achats de construction ont été réalisés à moins de 150 km des chantiers (contre 84 % durant l'exercice fiscal précédent). Sur le chantier du futur Center Parcs « Les Landes de Gascogne », sur les 10 entreprises qui se sont départagées les différents lots, 8 sont des entreprises locales, soit un taux d'attribution de marché à des entreprises locales de 80 %.

En phase d'exploitation

En moyenne, 39 % des achats en phase d'exploitation des 5 Center Parcs France (hors Villages Nature® Paris) ont été effectués à moins de 150 km des sites (contre 32 % l'année précédente).

Résultats

- ◆ Le montant des dépenses auprès des fournisseurs issus du secteur adapté et protégé a atteint 438 milliers d'euros HT (contre 316 milliers d'euros HT en 2018/2019).
- ◆ 76 % des achats de construction ont été réalisés à moins de 150 km des chantiers (contre 84 % l'année précédente).
- ◆ 100 % des acheteurs du Groupe ont reçu une formation de sensibilisation aux enjeux RSE et aux nouveaux cahiers des charges responsables pour les catégories d'achats dites « à risque ».

4.5 Limiter notre empreinte environnementale et carbone et favoriser la biodiversité



4.5.1 S'engager dans la lutte contre le changement climatique

Contexte

Le changement climatique est un enjeu fort pour le secteur du tourisme. Les entreprises touristiques y contribuent en générant des gaz à effet de serre (GES) par la construction des sites, leur activité, le transport, l'hébergement et la restauration des vacanciers. Plus spécifiquement, les secteurs du tourisme et de l'immobilier contribuent respectivement à hauteur de 8 % et 30 % aux émissions de GES dans le monde. Par ailleurs, les phénomènes météorologiques (catastrophes naturelles, baisse de l'enneigement...) eux-mêmes ont des impacts sur l'activité tourisme et de construction.

Gouvernance

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

4.5.1.1 L'empreinte Carbone du Groupe

Au cours de l'exercice, 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 2020 du CDP (*Carbon Disclosure Project*). Enfin, il a marqué une première étape dans le lancement du chantier de trajectoire 2 °C du Groupe qui sera finalisé courant d'année prochaine.

Enseignements du bilan carbone : une place prépondérante de la phase d'exploitation

Le bilan carbone a été mis à jour sur l'ensemble des activités du Groupe et de sa chaîne de valeur. Il a également été abordé distinctement par marque sur l'activité tourisme afin d'avoir une analyse plus fine ⁽¹⁾.

Sur le périmètre Groupe, on constate que les postes d'émission majeurs sont :

- ◆ les déplacements des clients, 54 % ;
- ◆ les consommations d'énergie, 17 % (scope 1 et 2) ⁽²⁾ ;
- ◆ les achats de biens et services, 17 % ;
- ◆ les partenaires opérant sur site, moins de 10 % ;
- ◆ l'activité de construction, 3 %.

(1) Les scopes 1 et 2 ont été établis à partir des données de l'exercice 2019/2020 et le scope 3 calculé selon les données de l'exercice 2018/2019.

(2) Scope 1 (émissions directes de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie comme le chauffage et l'eau chaude sanitaire) ; scope 2 (émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie comme l'électricité).

Le scope 3 représente donc à lui seul 84 % des émissions du Groupe. L'analyse réalisée sur l'activité tourisme par marque permet de distinguer les spécificités de chacune d'elles.

Pour Pierre & Vacances, la part des émissions liées à l'énergie est moindre du fait du recours à une énergie relativement faiblement carbonée sur les zones d'implantation majeures des sites (électricité sur la France métropolitaine et recours à la chaleur urbaine).

Les postes majeurs d'émission se répartissent comme suit :

- ◆ 81 % pour les déplacements des clients, dont 40 % est le fait des déplacements en avion des 4 % de clients se rendant aux Antilles ;
- ◆ 13 % pour les achats ;
- ◆ 5 % pour l'énergie ;
- ◆ 2 % pour les partenaires.

Pour les Domaines Center Parcs, l'énergie représente le premier poste d'émission, du fait du concept des Domaines et de leurs équipements centraux (piscines, restaurants) et par la proximité des clients (250 km en moyenne).

Les postes majeurs d'émission se répartissent comme suit :

- ◆ 38 % pour les déplacements des clients ;
- ◆ 35 % pour l'énergie ;
- ◆ 14 % pour les achats ;
- ◆ 13 % pour les partenaires.

Politique et plan d'actions

En phase d'exploitation

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 4.5.1.3 ci-après) et des process certifiés (ISO 14001 et ISO 50001 – voir chapitre 4.5.2.1) ;
- ◆ privilégiant le recours aux énergies renouvelables sur les sites en exploitation, 23,9 % des consommations totales d'énergies de Center Parcs Europe étant issues de contrat d'électricité verte ou de production sur site (voir chapitre 4.5.1.3) ;
- ◆ promouvant un tourisme de proximité (voir chapitre 4.3.1) ;

- ♦ proposant des alternatives de mobilité à nos clients, comme le plan de déploiement de bornes de recharge pour véhicules électriques sur les Domaines Center Parcs, avec l'objectif d'équiper 100 % des sites pour début 2021. Sur Pierre & Vacances France, 10 sites sont équipés de bornes de recharge, le site d'Eguisheim sera équipé à la fin de l'année 2020, et un appel d'offres est en cours afin de sélectionner un prestataire pour l'installation des bornes sur l'ensemble des sites (la décision étant soumise aux choix des copropriétaires).

La feuille de route de trajectoire 2°C a été lancée cette année, et sera finalisée l'an prochain. Elle permettra de dresser des cibles de réduction sur chacun des postes.

En phase de développement

Les mesures prises pour le développement des sites ont un impact sur les émissions de GES en phase d'exploitation. La certification des bâtiments neufs permet d'engager une démarche de sobriété énergétique et de considérer l'empreinte carbone du projet immobilier, sur l'ensemble de son cycle de vie. L'engagement de faire certifier 100 % des nouveaux projets a été pris et formalisé l'an passé.

Deux projets livrés

Deux projets ont été livrés pendant l'année fiscale, tous deux en montagne, sur Méribel et sur Avoriaz. Ces deux projets ne portent pas de certification environnementale car ils ont été lancés avant la formalisation d'un engagement systématique en matière d'écocertification. Cependant ils disposent d'énergie renouvelable et présentent des atouts majeurs :

- ♦ la résidence Pierre & Vacances premium l'Hévana à Méribel (95 logements) présente une performance énergétique 20 % supérieure aux exigences de la RT2012, grâce à des déperditions thermiques limitées par une architecture compacte, une isolation par l'extérieur en laine minérale, des vitrages à haute performance et des besoins énergétiques réduits par une architecture bioclimatique (orientation du bâtiment pour limiter les besoins de chauffage). Une chaufferie bois installée dans le bâtiment couvre 100 % de ses besoins en chauffage et eau chaude sanitaire ;
- ♦ concernant la résidence Pierre & Vacances premium Crozats à Avoriaz (39 logements), 100 % des besoins de chaleur et d'eau chaude sanitaire seront couverts par une énergie renouvelable (raccordement à la chaufferie bois d'Avoriaz).

Trois projets en cours de construction

Une certification environnementale est ciblée pour les trois projets en construction :

Le bâtiment des Douanes à Deauville : il s'agit pour ce projet de réhabiliter en résidence de tourisme la « Caserne des douanes », l'un des plus anciens bâtiments de la station balnéaire (datant de 1866) converti en bâtiment de logements au 20^e siècle. La rénovation comporte une restructuration de grande envergure de l'intérieur du bâtiment et une rénovation de la façade à l'identique pour respecter l'aspect historique de ce bâtiment emblématique. La certification NF HABITAT HQE⁽¹⁾ Applicatif Rénovation est ciblée pour ce projet. Il vise un niveau HQE supérieur au niveau d'entrée standard, grâce aux engagements pris en termes de qualité de vie pour les futurs usagers. La revue de ce projet a été réalisée en début d'année, la phase de conception est actuellement en cours d'évaluation et fera l'objet d'un certificat d'ici la fin d'année 2020.

(1) Haute Qualité Environnementale

(2) Bâtiment Bas Carbone

(3) Informations à propos du label E+/C- sur www.batiment-energiecarbone.fr

Par ailleurs, au vu du potentiel de réutilisation des éléments existants, un travail a été mené pour identifier les matériaux qui pourraient être réemployés (type solives, garde-corps, fenêtres, portes, planchers, radiateurs fonte ou acier, vasques, sanitaires...) et les proposer à des repreneurs locaux. Au final, seuls quelques matériaux (poutres en bois, poteaux en fonte) ont pu être revalorisés. Ce travail sur la seconde vie des matériaux existants constitue un retour d'expérience instructif en matière d'économie circulaire.

Le projet Capella, à Avoriaz : Il s'agit d'une rénovation lourde d'un bâtiment de plus de 50 ans. Le label BBCA⁽²⁾ Rénovation est ciblé pour ce projet. Ce label cadre et valorise les efforts pour limiter l'impact carbone (émissions et stockage) et valoriser les atouts environnementaux liés aux travaux de rénovation : choix du bois comme matériau neuf bas carbone (façade, ossature bois, menuiseries intérieures et extérieures, charpente et toiture), conservation de la structure existante, et remplacement d'éléments en grande partie « amortis » d'un point de vue carbone, amélioration de 50 % de la performance énergétique et un niveau atteint de RT - 25 % par les travaux sur l'enveloppe du bâtiment. Le label incite par ailleurs à inscrire le projet dans une optique d'économie circulaire, par l'identification des éléments pouvant être réemployés via un diagnostic ressources (ex. luminaires, baignoires, cadres de porte, et mobilier...).

Le label E+C-⁽³⁾ obtenu pour les cottages du Center Parcs du Lot-et-Garonne et la certification HQE Aménagement reconduite

Pour le Center Parcs du Lot-et-Garonne, en construction depuis plus d'un an et dont l'ouverture est prévue en printemps 2022, deux axes ont été particulièrement travaillés : limiter l'empreinte environnementale et travailler à l'inclusion du site sur son territoire. Ceci a notamment été cadré par la certification HQE Aménagement, dont la phase de réalisation a été validée cette année lors d'un audit sur site avec l'ensemble des équipes. Elle reconnaît la performance environnementale du projet avec des mesures phares, comme le recours à une énergie renouvelable sur site : 80 % des besoins de chaleur du centre village assurés par une chaufferie bois, aucun recours à la climatisation ni pour la zone aqualudique, ni pour les cottages, et une gestion de l'eau optimisée grâce à un système innovant de marais épurateur.

Par ailleurs, le label E+ C- a été attribué aux cottages. Le niveau E2C1 est atteint sur le volet Énergie grâce à des mesures prises pour garantir la performance énergétique et la réduction des besoins d'énergie (RT2012 - 10 %) : système de ventilation forcée et absence de climatisation, conception bioclimatique... et les efforts pour réduire les émissions de GES par le choix de matériaux biosourcés (structure et bardage bois, ouate de cellulose et laine de roche), des consommations d'eau et d'énergie optimisées (ex. récupération de chaleur sur l'air extrait).

Résultats

- ♦ % des projets livrés portant une certification environnementale de construction : 0 % (0/2) ;
- ♦ % des projets en construction portant une certification environnementale de construction : 100 % (3/3) ;



- ◆ % des projets livrés disposant d'énergie renouvelable : 100 % (2/2) ;
- ◆ % des projets en construction (hors réhabilitation) disposant d'énergie renouvelable : 100 % (1/1).

4.5.1.2 Anticiper les aléas climatiques

Les secteurs de l'immobilier et du tourisme sont reconnus pour être particulièrement exposés aux risques liés au changement climatique (réf. étude Fédération Française de l'Assurance 2018). Les activités du Groupe sont donc impactées par l'évolution des conditions climatiques, sur le court, moyen et long terme.

Une étude a été menée cette année avec un cabinet spécialisé pour apporter une analyse plus fine des risques climatiques auxquels le Groupe est exposé. L'objectif était d'identifier les aléas climatiques susceptibles d'impacter chaque activité du Groupe, en considérant les aléas climatiques primaires (tempêtes, vents ouragans ; augmentation de la température moyenne ; vague de chaleur ; sécheresse ; fortes précipitations) et les aléas secondaires dus à une combinaison d'aléas primaires (montée du niveau des océans ; avalanches, instabilités des reliefs, éboulements de terrain ; inondations ; enneigement).

Cette étude a permis de lister les principaux risques physiques susceptibles de toucher les sites du Groupe, de sélectionner les risques ayant les plus forts impacts financiers potentiels (échelle de 1 à 3) sur l'ensemble de la chaîne de valeur du Groupe, de cartographier leur intensité par région et d'estimer leur temporalité (selon le scénario le plus extrême du GIEC).

Les principaux risques physiques, à enjeux forts, identifiés sur l'activité tourisme sont : 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 (risque d'inconfort, manque d'enneigement) ; les instabilités de reliefs et inondations rendant potentiellement les sites inaccessibles ; la sécheresse induisant des risques de fragilisation des bâtiments ; l'ensemble de ces risques induisant une perte potentielle, à long terme, de la valeur des biens immobiliers gérés par le Groupe.

Un travail d'identification sur les zones à stress hydrique a par ailleurs été mené (voir partie 4.5.2.2).

Mesures prises

Voir partie Gestion des Risques du Document d'enregistrement universel.

4.5.1.3 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 marque :

- ◆ - 25 % des consommations d'énergie d'ici 2022 (base 2010) sur les Domaines Center Parcs, dans le cadre de la démarche Naturall ;
- ◆ - 5 % des consommations d'énergie d'ici 2024 (base 2019) sur les résidences Pierre & Vacances, dans le cadre de la démarche « Faisons plus ensemble ». L'objectif de réduction des consommations d'énergie, de - 20 % entre 2014 et 2022, a en effet été dépassé au cours de l'exercice 2018/2019 (- 21 %) et ce nouvel objectif fixé à horizon 2024.

L'exercice 2019/2020 a grandement été perturbé par la crise sanitaire du Covid-19, contraignant le Groupe à fermer ses sites mi-mars 2020 pour au moins 10 semaines. Ceci a eu des répercussions sur les consommations de chaque marque (voir plus bas).

Pour autant, des mesures ont été prises cette année sur les résidences Pierre & Vacances afin d'améliorer leur performance énergétique comme le remplacement des équipements et la maintenance préventive des installations. À titre d'illustration, sur le site de Val Thorens (France), un système de pilotage de l'efficacité énergétique des bâtiments a été mis en place. Il s'appuie sur des indicateurs de présence et des capteurs d'ouverture de fenêtres, un système de pilotage à distance du chauffage permettant de régler la température en fonction de la présence des occupants, l'intégration en flux quotidien des informations de réservation des sites. Ce système est pour l'instant installé sur deux bâtiments et sera déployé, à terme, sur toutes les résidences de Val Thorens.

Au sein de Center Parcs Europe, la démarche de maîtrise d'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). Plusieurs projets visant à améliorer la performance énergétique des Domaines ou à l'augmentation de la part d'énergies renouvelables ont été poursuivis cette année :

- ◆ installation d'un système de cogénération à De Haan (juillet 2020), Kempense Meren en Belgique (en cours de construction), Eifel (travaux en cours), Bispingen Heide, Bostalsee en Allemagne (mars 2020), Erperheide (en préparation) ;
- ◆ installation de panneaux solaires à Bostalsee en Allemagne (travaux en cours), Kempense Meren et Vossemeren en Belgique (juillet 2021), préparation sur Eemhof en Belgique, et à l'étude sur Vielsalm aux Pays-Bas.

Par ailleurs, des travaux réalisés dans le cadre des rénovations comme les nouvelles « Wild Water Rivers », ont déjà permis d'infléchir la courbe des consommations dans divers parcs, tout comme les unités de cogénération installées à Bostalsee et De Haan et les travaux de rénovation des Domaines de Zandvoort, Eemhof, De Haan, Bois Francs et Vielsalm. En raison de la fermeture des sites lors de la crise sanitaire Covid-19, certains programmes et projets ont cependant été retardés.

Résultats

| Volume total d'énergie consommée par les sites, géré par le Groupe ⁽²⁾ | 2018/2019 | | | 2019/2020 | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | CP | PV | Groupe | CP | PV | Groupe |
| Nombre de sites inclus dans le périmètre | 26 | 153 | 179 | 26 | 153 | 179 |
| TOTAL ÉNERGIES (en MWh) | 765 253 | 139 836 | 905 089 | 686 138 | 105 944 | 792 082 |
| Volume d'énergie (kWh)/nuitée ⁽¹⁾ | 171 | 46 | 119 | 200,5 | 48 | 140 |
| Électricité (en MWh) | 163 071 | 106 690 | 269 760 | 140 586 | 82 863 | 223 449 |
| Gaz (en MWh) | 544 597 | 14 635 | 559 232 | 486 860 | 10 013 | 496 873 |
| Chaufferie bois & Géothermie (en MWh) | 57 585 | - | 57 585 | 58 692 | - | 58 692 |
| Fioul (en MWh) | - | 6 548 | 6 548 | - | 4 075 | 4 075 |
| Chaleur urbaine (en MWh) | - | 11 963 | 11 963 | - | 8 994 | 8 994 |

(1) Nuitées : un hébergement loué pour une nuit représente une nuitée quel que soit le nombre d'occupants.

(2) Périmètre hors Adagio, maeva.com et sièges, pour lequel les données de consommation d'eau et d'énergie sont consolidées.

Périmètre Pierre & Vacances

L'année a été marquée par la fermeture des résidences pour au moins 10 semaines à partir de mi-mars. La collecte des données de consommation d'énergie et l'optimisation des installations techniques ont été fortement bouleversées pendant cette période et à la réouverture. On constate par ailleurs que la consommation énergétique totale a baissé d'environ 24 % par rapport à l'an passé, mais dans une proportion moindre que la baisse du taux d'occupation, de 30,4 %. En effet, si sur certains sites les installations techniques ont été à l'arrêt total, sur d'autres elles ont fonctionné en mode dégradé ou ont continué à fonctionner normalement en raison de la présence de copropriétaires.

Périmètre Center Parcs

On constate le même phénomène pour les Domaines Center Parcs, fermés également mi-mars pour environ 12 semaines. La plupart des équipements centraux ont dû continuer à fonctionner à un niveau minimum afin de les préserver et d'assurer leur maintenance, même si des efforts notoires ont été menés pour réduire les consommations minimums au plus bas, jusqu'à environ 40 % de la situation normale. Malgré les fermetures de sites, les consommations n'ont chuté que d'environ 10 % restant donc globalement élevées en comparaison avec la baisse de 24 % du nombre de nuitées.

Sur cet exercice, les indicateurs clés et objectifs de réduction par nuitée d'hébergement se voient bouleversés en raison de la baisse

significative du nombre de nuitée (liée fermeture des Domaines au printemps).

La fermeture des Domaines pour des raisons de crise sanitaire de la Covid-19 étant réitérée sur le début de l'exercice suivant (novembre/décembre 2020), les objectifs de baisse de consommation et le mode de calcul par nuitée d'hébergement seront revus et adaptés pour les prochains exercices.

Recourir à des sources d'énergie renouvelables est un des engagements forts de Center Parcs et leur part dans la consommation énergétique des Domaines a augmenté cette année. À présent, 100 % des Domaines français (sauf Villages Nature® Paris), belges et néerlandais et la quasi-totalité des sites allemands ont recours à des contrats d'électricité verte pour la totalité de leur besoin en électricité.

Center Parcs s'est fixé d'atteindre une part de 35 % d'émission de CO₂ évitée (par rapport au mix énergétique européen) d'ici 2022. Elle représente 28,7 % cette année. Ceci signifie que le recours à des énergies renouvelables (par achat d'électricité verte et production sur site) a permis d'éviter 28,7 % d'émission de CO₂ soit 43 697 de Tonnes eq. CO₂ (par rapport au mix énergétique européen).

En considérant le volume d'énergie totale en kwh, la part des énergies renouvelables représentent 23,9 % des consommations totales d'énergies de Center Parcs Europe (contre 16,1 % lors du dernier exercice).

Part d'énergies renouvelables (sur base des consommations brutes de Center Parcs Europe) – En kWh

| | 2018/2019 | 2019/2020 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| % d'énergie renouvelable produite sur sites | 7,5 % | 8,6 % |
| % d'énergie renouvelable achetée (dans le cadre de contrat d'énergies renouvelables) | 8,5 % | 15,3 % |
| % d'énergie renouvelable (sur le total d'énergie consommée) | 16,1 % | 23,9 % |

Volume des émissions de CO₂ liées à la consommation des énergies, géré par le Groupe

| | CP | | PV | | Groupe | |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2018/2019 | 2019/2020 | 2018/2019 | 2019/2020 | 2018/2019 | 2019/2020 |
| Nombre de sites inclus dans le périmètre | 26 | 26 | 153 | 153 | 179 | 179 |
| Émissions de GES (en tonnes CO ₂ e) | 172 808 | 155 865 | 17 274 | 17 175 | 190 082 | 173 040 |

Périmètre : identique à celui des volumes des énergies. Les consommations des réseaux de chaleurs sont exclues. Calcul basé sur l'outil Bilan Carbone de l'ADEME (version 7.5 du 15 janvier 2016).

4.5.2 Exploiter durablement nos sites

Contexte

Parmi les mutations impactant le tourisme, la prise de conscience collective des impacts écologiques et sociaux représente un défi majeur à relever. L'appétence des clients pour des repères les aidant à mieux choisir une destination touristique éco-responsable grandit.

4.5.2.1 Faire labelliser nos sites

Gouvernance

Les équipes de chaque marque Pierre & Vacances et Center Parcs assure la labellisation des sites, et en accord avec les engagements Groupe.

Politique et Plan d'actions

Afin d'accélérer la qualité 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 résidences labellisées à s'inscrire dans une posture d'amélioration continue.

Sur l'exercice 2019/2020, le Groupe est en passe d'atteindre les objectifs qu'il s'était fixés pour 2022 :

- ◆ labellisation Clef Verte de l'ensemble des résidences premium et des Villages en France métropolitaine dans le cadre de la politique environnementale « Faisons plus ensemble » ;
- ◆ labellisation de l'ensemble des Domaines Center Parcs (y compris Sunparks et Villages Nature® Paris), s'inscrivant dans la démarche « Naturall ».

Par ailleurs, au sein de Center Parcs, la démarche de maîtrise d'énergie se déploie en articulation avec les process liés aux certifications ISO 14001 (système de management environnemental) et ISO 50001 (management de l'énergie), et l'objectif de certifier 100 % des Domaines est fixé. La démarche de certification a été poursuivie cette année et 81 % des sites Center Parcs européens sont désormais certifiés ISO 14001 et ISO 50001 (contre 77 % l'exercice précédent), attestant de l'efficacité du système de management de l'énergie et de l'environnement.

Résultats

- ◆ Pierre & Vacances : 96 % des résidences premium, 100 % des Villages labellisés Clef Verte en France métropolitaine ⁽¹⁾.
- ◆ Center Parcs Europe : 77 % des Domaines labellisés Clef Verte.
- ◆ 37 % des sites du Groupe labellisés Clef Verte.
- ◆ 81 % des sites Center Parcs certifiés ISO 50001.
- ◆ 81 % des sites Center Parcs certifiés ISO 14001.

(1) La labellisation Clef Verte n'est pas disponible pour les sites localisés dans les DOM-TOM.

4.5.2.2 Réduire notre consommation d'eau

Gouvernance

La politique décrite ci-dessous est pilotée par les personnes dédiées en charge du pilotage des consommations d'eau et d'énergie, et la gestion des déchets sur chacune des marques Center Parcs et 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 marque :

- ◆ - 25 % des consommations d'eau d'ici 2022 (base 2010) sur les Domaines Center Parcs, dans le cadre de la démarche Naturall ;
- ◆ - 5 % des consommations d'eau d'ici 2024 (base 2019) sur les résidences Pierre & Vacances, dans le cadre de la démarche « Faisons plus ensemble ». L'objectif de réduction des consommations d'eau fixé sur la période 2014-2022 a en effet été quasiment atteint au cours de l'exercice 2018/2019 (cible de - 15 % entre 2014 et 2022 ; - 13 % atteint en 2018/2019).

Au cours du précédent exercice, le Groupe a élaboré une étude relative au stress hydrique à l'aide de l'outil Aqueduct de l'Institut des Ressources Mondiales (WRI) sur le périmètre Center Parcs, Pierre & Vacances et maeva.com. Cette étude a permis d'identifier que 29 % des sites sont situés en zone « très vulnérable » ou « vulnérable ». Il s'agit de résidences situées en Espagne, sur le bassin méditerranéen et certains Domaines Center Parcs en Belgique, Allemagne, Pays-Bas et France. Une restitution de l'analyse a été réalisée auprès du Comité de Direction Pierre & Vacances afin de sensibiliser les équipes opérationnelles sur le sujet.

En complément de cette étude, une action de communication a été réalisée cette année à destination des équipes maintenance présentes dans des zones identifiées comme « vulnérables ». Le support avait pour vocation de les sensibiliser au risque et de mettre en place une bonne pratique de comptage.

L'exercice 2019/2020 a grandement été perturbé par la crise sanitaire du Covid-19, contraignant le Groupe à fermer ses sites mi-mars 2020 pour au moins 10 semaines. Ceci a eu des répercussions sur les consommations de chaque marque (voir plus bas).

Des actions ont cependant été menées cette année pour maîtriser et réduire les consommations. Sur le site **Pierre & Vacances** Saint-Anne, en Guadeloupe, un projet de contrôle des fuites d'eau grâce à des alertes de dépassement de seuils a été mis en œuvre. Ce monitoring est réalisé à distance (télé comptage) au niveau des compteurs et sous compteurs. Par ailleurs, des mesures de prévention sont menées tout au long de l'année.

Center Parcs Europe travaille également à la réduction des pertes par la détection et la résolution des fuites, le remplacement des robinets, vannes et autres installations. L'installation d'équipements de réductions est également continuellement planifiée.

Résultats

| Volume total d'eau consommée par les sites, géré par le Groupe ⁽²⁾ | 2018/2019 | | | 2019/2020 | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | CP | PV | Groupe | CP | PV | Groupe |
| Nombre de sites inclus dans le périmètre | 26 | 153 | 179 | 26 | 153 | 179 |
| TOTAL EAU (EN M³) | 4 103 211 | 1 836 705 | 5 939 916 | 3 512 368 | 1 283 692 | 4 796 060 |
| Volume d'eau (m ³)/nuitée ⁽¹⁾ | 0,92 | 0,58 | 0,78 | 1,03 | 0,58 | 0,85 |
| Pourcentage de réduction (m ³)/nuitée ⁽³⁾ | - 1,3 % | 0 % | - | + 10,5 % | + 0,4 % | - |

(1) Nuitées : un hébergement loué pour une nuit représente une nuitée quel que soit le nombre d'occupants.

(2) Périmètre hors Adagio, maeva.com et sièges, pour lequel les données de consommation d'eau et d'énergie sont consolidées.

(3) Pour CP, le calcul se fait sur une base 2010 = 0,932 m³/nuitée et pour PV, le calcul se fait sur une base 2018/19 = 0,582 m³/nuitée.

Périmètre Pierre & Vacances

Les consommations d'eau ont baissé d'autant que les nuitées, soit d'environ 30 %. Malgré la fermeture des sites lors de la crise sanitaire, certaines installations ont dû continuer à fonctionner pour des questions de maintenance.

Périmètre Center Parcs

La faible baisse des consommations d'eau (- 14,4 % par rapport au dernier exercice), malgré la fermeture des sites lors de la crise sanitaire, est notamment liée à des fuites d'eau conséquentes sur le site de Villages Nature® Paris (qui dispose de la plus grande piscine extérieure de la Business Line Center Parcs) constatées en pleine période de fermeture. Un plan d'action dédié a été mis en place et un projet d'amélioration du système de Gestion Technique du Bâtiment lancé.

Tout comme pour les consommations énergétiques et pour les sites de Pierre & Vacances, cette baisse relative s'explique également par les nécessaires efforts de maintenance et d'entretien des bâtiments (notamment des piscines), qui obligent les équipes techniques des sites à laisser la plupart des installations en fonctionnement.

La fermeture des Domaines pour des raisons de crise sanitaire de la Covid-19 étant réitérée sur le début de l'exercice suivant (novembre/décembre 2020), les objectifs de baisse de consommation et le mode de calcul par nuitée d'hébergement seront revus et adaptés pour les prochains exercices.

4.5.2.3 Réduire nos déchets et favoriser l'économie circulaire

Contexte

Les déchets de construction constituent une source majeure des déchets en Europe. Par ailleurs, le volume de déchets générés par l'activité touristique est directement lié au nombre de clients séjournant sur nos résidences et Domaines. La collecte et le traitement des déchets générés par nos sites sont ainsi un sujet important pour le Groupe. Bien plus, il apparaît comme une préoccupation croissante chez nos clients qui nous ont fait part, lors de l'enquête de satisfaction Pierre & Vacances, de leurs attentes en matière de tri des déchets sur nos résidences.

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

Politique & plan d'actions

Lors des chantiers de construction, le Groupe s'applique à développer le tri et la valorisation des déchets de chantier.

Aucune certification de construction n'ayant été ciblée sur le projet immobilier de Méribel et Crozats Avoriaz, aucune donnée de chantier n'a pu être remontée. Pour ce qui est du site de Deauville, 96,5 % des déchets sont valorisés, et 95 % sur le Center Parcs du Lot-et-Garonne. Quant au chantier de rénovation lourde de Capella, les travaux engagés cette année ne génèrent pas de flux de déchets (dépose d'ascenseur...), le suivi sera mis en place l'an prochain.

Les projets de rénovation représentant une part importante de l'activité, le Groupe met en œuvre une politique favorisant la revalorisation des matériaux et l'économie circulaire. Celle-ci ne s'applique pour le moment qu'au chantier Pierre & Vacances. Un élargissement du périmètre est prévu pour l'année prochaine. L'ensemble des déchets est répertorié et trié sur les chantiers, et les éléments de mobilier et les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) sont valorisés dans des filières spécialisées qui reposent sur des éco-organismes sollicités à chaque opération de rénovation.

Résultats

En 2019/2020, pour la rénovation de 1 562 appartements Pierre & Vacances (vs. 1 172 en 2018/2019), ce sont 626 tonnes (vs. 254 tonnes l'année précédente) qui ont été générées et collectées via ces organismes en France, soit une moyenne de 401 kg de déchets de rénovation par appartement. Le volume de déchets a augmenté de 52 % par rapport à l'an passé. Cette augmentation s'explique par un suivi plus fin mis en place cette année par les équipes et les entreprises.

Le taux de tri s'élève à 23,4 %, les éléments de mobilier étant quant à eux triés à hauteur de 96 %. Nous n'avons pas pu reporter les tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) valorisées au cours de l'exercice (ils représentaient environ 9 % du total des déchets de rénovation l'an passé) en raison du manque de disponibilité des équipes et de nos partenaires lié à l'activité partielle en raison de la crise sanitaire de la Covid-19.

Le taux de tri de 85 % sur l'ensemble des projets de rénovation de l'exercice précédent était largement lié à la grande part des DEEE parmi les déchets traités. S'il est important de suivre cet indicateur de taux de tri global, il faut noter que les données sont difficilement comparables étant donné la variété des travaux menés d'une année sur l'autre et le périmètre encore restreint.

En phase d'exploitation

Politique & plan d'actions

Center Parcs

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.

Un engagement en matière de recyclage a été pris dans le cadre de la politique Naturall : 60 % de déchets triés et 0,9 kg de déchets par client par nuit d'ici 2022.

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, et des écarts en termes de fiabilité de *reporting* ont été observés en fonction des prestataires. Des efforts de fiabilisation des données sont en cours. 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.

Amélioration des processus de tri des déchets sur site :

Déjà présent sur Villages Nature® Paris, les Domaines Eemhof, Erperheide et Heiderbos ont à leur tour mis en place de points de collecte à proximité des cottages et des dispositifs de tri plus adaptés. Cette démarche est en cours de déploiement pour l'ensemble des sites Center Parcs.

Pierre & Vacances

L'ensemble des résidences Pierre & Vacances disposent d'équipements permettant à nos clients de trier leurs déchets (déchets ménagers, emballages cartons et plastiques, verre). Ces déchets étant collectés par les services des collectivités, Pierre & Vacances ne dispose pas d'information quant à leur quantité.

Une étude a été menée sur Pierre & Vacances par un cabinet spécialisé afin de mieux connaître les flux de déchets et d'identifier les pistes d'amélioration pour réduire leur volume à la source et améliorer le tri. Cette étude a révélé que 96 % des résidences proposent une solution de tri dans les logements et que nos clients génèrent un volume de déchets inférieur à la moyenne nationale (2,61 kg/jour/habitation contre 2,81 pour la moyenne nationale en 2019).

Deux axes de travail ont été établis à l'issue de cette étude :

- ◆ réduire les déchets à la source en supprimant totalement les gobelets jetables, en réduisant et/ou supprimant les produits d'accueil et supports papier remis aux clients ;
- ◆ mieux trier les déchets en clarifiant les consignes de tri auprès de nos clients, sensibilisant et étendant le tri des biodéchets, systématisant le tri du papier en réception.

Certaines actions sont d'ores et déjà mises en place sur une partie du réseau, il s'agit donc de maintenir et de déployer les bonnes pratiques observées sur les sites.

Résultats

| Volume et tri des déchets – Center Parcs | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2019/2020 |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de sites | 24 | 25 | 26 | 26 |
| Total (en tonnes) | 17 190 | 19 129 | 19 495 | 18 184 |
| Taux de tri | 33,5 % | 39,8 % | 43 % | 50,4 % |
| Ratio volume de déchets produits par nuitée (en kg/nuitée/personne) | 0,99 | 1,11 | 1,02 | 1,25 |

Périmètre : Center Parcs et Sunparks en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne et Villages Nature® Paris.

| Répartition par type de déchets – Center Parcs | 2017/2018 ⁽¹⁾ | 2018/2019 ⁽¹⁾ | 2019/2020 |
|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|
| Déchets industriels banals (DIB) non triés | 60,3 % | 57,0 % | 49,6 % |
| Verre | 11,1 % | 8,7 % | 7,3 % |
| Carton/papier | 6,9 % | 7,4 % | 5,6 % |
| Déchets biodégradables | 5,8 % | 13,6 % | 28,5 % |
| Autres déchets non dangereux triés | 15,6 % | 13,2 % | 8,8 % |
| Déchets dangereux | 0,3 % | 0,2 % | 0,2 % |

Périmètre : Center Parcs et Sunparks en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne et Villages Nature® Paris.

(1) La répartition des types de déchets des années 2017/2018 et 2019/2020 a été réajustée (les déchets de types huiles alimentaires, plastiques et métaux figurent désormais dans la typologie « autres déchets non dangereux triés »)

4.5.3 Préserver la biodiversité sur nos sites

Politique et plan d'actions

Afin de favoriser le développement de la biodiversité sur ses sites, Center Parcs s'est fixé comme objectif de se doter d'un plan de gestion de la biodiversité sur 100 % des domaines d'ici 2022, avec des mesures adaptées pour chaque site (fauche tardive, choix des espèces, méthode d'entretien adaptée en fonction de la vocation de chaque espace, suppression des produits phytosanitaires).

Les Domaines de De Kempervennen et De Eemhof aux Pays-Bas ont mené une évaluation de la biodiversité sur leur Domaine en partenariat avec l'Université de Bois-le-Duc (aux Pays-Bas). Cette évaluation a permis d'établir une méthodologie permettant de calculer un score biodiversité en fonction des critères suivants : le nombre d'espèces présentes sur site et l'indice de biodiversité (calculé en fonction de la diversité des espèces, de la présence d'espèces de référence dans la région, d'espèces rares, en danger ou protégées, et de la gestion de la biodiversité). Cette méthodologie standardisée a été réutilisée dans sept Center Parcs en Europe en 2019/2020, afin d'avoir une vision claire de la biodiversité de chaque site et mettre en place les mesures de protection adaptées. L'objectif est de déployer cette approche dans tous les Center Parcs d'ici 2022.

Le Domaine Center Parcs nommé Terhills ouvrira ses portes en Belgique au printemps 2021. Ce site, constitué de 250 cottages, sera exploité par mandat de gestion. Il est situé sur un ancien site d'exploitation de mines de charbon. Un travail a été mené avant l'implantation du Domaine afin d'enrichir les sols des collines issues de l'ancienne activité industrielle (terhills) en utilisant un nouveau système de fertilisation appelé « ensemencement hydraulique » (système inventé par notre biologiste Jean Henkens et utilisé dans le monde entier).

Résultats

- ◆ 58 % des Center Parcs ont un plan de gestion de la biodiversité complet.
- ◆ Les deux Domaines analysés et mentionnés ci-dessus ont obtenu un score biodiversité de 6,2/10.

4

4.6 Note méthodologique

4.6.1 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.

L'année de référence est l'année fiscale du Groupe : du 1^{er} octobre de l'année N-1 au 30 septembre de l'année N.

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 de données ;
- ◆ des informations et des indicateurs suivis par les départements concernés et transmis pour le rapport.

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. Il doit donc s'assurer du lancement de la collecte des données, de la fiabilité des données transmises par les Responsables Opérationnels, 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 et les RH pays 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 4.6.2 « Méthode de collecte des données » ci-après.

4.6.2 Méthode de collecte des données

Données sociales

Le périmètre de reporting

Pour les données sociales, est pris en compte l'ensemble des salariés rémunérés par le Groupe, 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.

Sur l'exercice 2019/2020, en raison la crise sanitaire du Covid-19 et de l'activité réduite des collaborateurs, les équipes 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 2019, 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. Villages Nature® Paris est intégré à Center Parcs Europe. Les sites et résidences commercialisés mais non exploités (maeva.com, franchises...) sont exclus du présent *reporting*.

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 consommation 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 épaula 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 utiliseront le logiciel ICARE à partir de 2019/2020 pour la collecte des données eau, énergie et déchets.
- ◆ 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.
- ◆ Concernant la labellisation Clef Verte, le calcul des indicateurs se base sur les classifications telles que répertoriées dans le catalogue commercial (et non de celle des consommations d'énergie). Le périmètre décrit exclu les sites situés dans les DOM-TOM car la labellisation ne peut pas être attribuée sur toute la zone Antilles.

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.

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

4.6.3 Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

Le tableau ci-dessous décrit la correspondance entre les ODD et les chapitres du présent document.

| Notre contribution | | Voir chapitre |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Faire du développement durable un levier pour enrichir l'offre et l'expérience client | | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Développement d'offres et d'activités en lien avec la nature et le patrimoine local ◆ Économie circulaire : tri et gestion des déchets <i>via</i> des filières spécifiques ◆ Sélection et promotion de produits éco-labellisés dans la politique d'achats du Groupe ◆ Labellisation Clef Verte et éco-certification de la construction | 4.2.1 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Éducation/sensibilisation des clients à la protection de la nature et à la préservation de l'environnement ◆ Réduction des déchets | 4.2.1.1 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Rédaction et signature de la charte de restauration responsable qui liste les espèces protégées ◆ Suppression des plastiques à usage unique | 4.2.1.3 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Satisfaction et sécurité des clients | 4.2.2 |
| Créer de la valeur dans les territoires d'implantation | | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Réduction de l'impact environnemental des projets immobiliers ◆ Concertation avec les acteurs locaux pour assurer un développement harmonieux des territoires ◆ Valorisation du patrimoine naturel et culturel <i>via</i> la Fondation | 4.3.1 et 4.3.3 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Développement de l'emploi local, soutien à l'économie locale ◆ Achats responsables et inclusifs ◆ Engagement du Groupe en matière de respect des droits Humains ◆ Réinsertion sociale et professionnelle <i>via</i> la Fondation d'entreprise | 4.3.2 et 4.3.4 |
| Développer une culture d'entrepreneurs responsables | | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Rédaction et validation de la Charte Éthique du Groupe ◆ Conformité aux réglementations en vigueur | 4.4.1 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Développement de la marque employeur et politiques associées ◆ Accompagnement de l'employabilité et développement des compétences des salariés | 4.4.2 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Accompagnement des salariés dans le cadre du plan de transformation <i>Change Up</i> et dans un contexte de crise Covid-19 ◆ Préservation de la santé et du bien-être des collaborateurs dans le respect de toutes les formes de diversité | 4.4.2.3 et 4.4.2.7 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Formation des salariés | 4.4.2.5 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Lutte contre toutes les formes de discrimination et promotion de la diversité | 4.4.2.8 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Promotion de l'équilibre hommes/femmes au sein des équipes | 4.4.2.8 |
| Limiter notre empreinte environnementale et carbone et favoriser la biodiversité | | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Prise en compte du dérèglement climatique dans le choix de nouveaux sites ◆ Réduction des émissions de CO₂ ; achat d'énergie verte ◆ Identification des sites en zone de stress hydrique | 4.5.1 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Production d'énergie renouvelable (géothermie, panneaux solaires, chaufferie bois) ◆ Contrat d'énergie verte | 4.5.1.1 et 4.5.1.3 |
|  | <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) | 4.5.3 |
|  | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Traitement des eaux usées, réduction de l'utilisation des produits chimiques et de matières dangereuses pour les eaux usées ◆ Mesure d'optimisation des consommations d'eau (équipement hydro-économes, gestion optimisée des eaux de piscine) ◆ Gestion écologique des eaux de pluie sur les nouveaux projets | 4.5.2.2 |



4.7 Rapport de l'OTI

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

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 2020 (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 de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

(1) [http://www.groupepvc.com/section « développement durable » puis « publications »](http://www.groupepvc.com/section%20«%20d%C3%A9veloppement%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 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^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- ◆ nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, 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 le risque lié à la recherche foncière 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 Montagne et le site de Val Thorens, et la société Center Parcs France, en particulier le site Villages Nature® ;
- ◆ 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 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 29 % des effectifs et 41 % 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 six personnes et se sont déroulés entre septembre et décembre 2020 sur une durée totale d'intervention d'environ 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, Risques Opérationnels.

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.

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant : les contrôles internes sur les indicateurs environnementaux et sociaux restent limités.

Paris-La Défense, le 16 décembre 2020

L'Organisme Tiers Indépendant
EY & ASSOCIÉS

Jean-François BÉLORGEY
Associé

Philippe AUBAIN
Directeur Associé Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

INFORMATIONS SOCIALES

| Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance) | Informations qualitatives (actions ou résultats) |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Moyenne annuelle des effectifs, turnover, taux de retour des saisonniers. | L'emploi (attractivité, rétention). |
| Taux de fréquence, taux de gravité des accidents du travail. | La santé et la sécurité. |
| Moyenne des heures de formation suivies par chaque salarié formé. | La formation. |

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

| Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance) | Informations qualitatives (actions ou résultats) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consommations d'énergie par nuitée. | Les démarches « Natur'all » de Center Parcs et « Faisons plus ensemble » de Pierre & Vacances. |
| Part d'énergie renouvelable dans les consommations d'énergies globales sur Center Parcs (en kWh). | Le suivi des énergies, dont les énergies renouvelables. |
| Émissions de gaz à effet de serre en tonnes équivalent CO ₂ liées à la consommation des énergies gérées par le Groupe. | La progression de la stratégie carbone. |
| Consommations d'eau par nuitée. | La gestion des déchets en phase d'exploitation et de rénovation. |
| Taux de tri des déchets sur Center Parcs. | La protection de la ressource en eau. |
| | La protection des milieux naturels (pollution de l'eau et éco-systèmes). |

INFORMATIONS SOCIÉTALES

| Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance) | Informations qualitatives (actions ou résultats) |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Gestion de l'impact des nouveaux développements (acceptation locale, performance énergétique, certification environnementale, surfaces disponibles). |

4.8 Tableau de concordance DPEF

Table de concordance des éléments requis par la Déclaration de performance extra-financière

| 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 | 4.4 |
| Lutte contre la corruption | 4.4.1 |
| Changement climatique | 4.5 |
| Économie circulaire | 4.5.2 |
| Gaspillage alimentaire | 4.2.1.3 |
| Accords collectifs | 4.4.2.8 |
| Lutte contre les discriminations | 4.4.2.8 |
| Engagements sociétaux | 4.3.4 |
| Lutte contre l'évasion fiscale | 4.4.1 |
| Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation, responsable, équitable et durable | 4.2.1.1 et 4.5.3 |

4.9 Plan de vigilance

4.9.1 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

4.9.2 Cartographie des risques Groupe

Méthodologie

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 2019) ;
- ◆ le dispositif d'alerte éthique (2019).

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

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

4.9.3.1 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 réglementation en vigueur. Ces audits sont principalement réalisés sur les sites d'exploitation (résidences ou villages de toutes les marques). Le choix des sites contrôlés est établi par l'Audit Interne Groupe selon la typologie du site et selon des sujets spécifiques.

Organisation relatives 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 4.4.1 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 | 4.4.2 S'engager en faveur de la santé-sécurité de nos collaborateurs 4.4.2 Continuer d'engager les collaborateurs |
| Environnement | 4.5.2 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®

La gestion des risques est organisée par pays. Un Responsable Risque 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 et Espagne et maeva.com

Le Responsable Risques Opérationnels Prévention & Sécurité gère les périmètres France et Espagne. Il est relayé sur le terrain par des chargés de prévention et sécurité régionaux qui s'assurent de la bonne mise en place des procédures définies. Chaque site des marques Pierre & Vacances et maeva.com a ainsi pour interlocuteur régional unique, un référent prévention et sécurité, sur l'ensemble des domaines de risques identifiés.

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 ».

4.9.3.2 Fournisseurs et sous-traitants

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

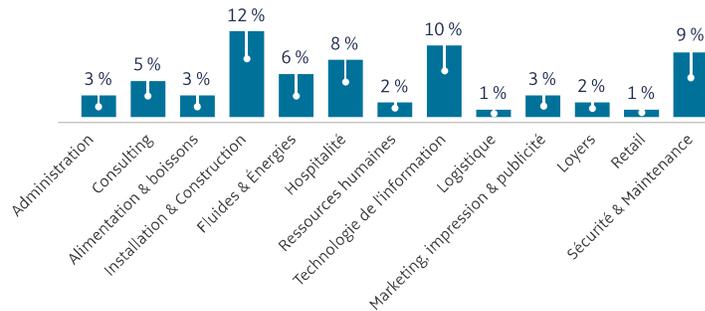
- ♦ l'alignement de la politique et la stratégie d'achats responsables avec les objectifs RSE fixés par le Groupe ;
- ♦ la gestion des risques et opportunités pour définir les priorités et plans d'action ;
- ♦ la mise en place d'une démarche de prévention de la corruption à travers notamment la signature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

191 fournisseurs 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, un nouveau fournisseur Chinois a été sélectionné et sera audité en décembre 2020.

4

4.9.4 Actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves

4.9.4.1 Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

Gestion de crise

Le Groupe a mis en place une organisation spécifique de gestion de crise ayant vocation à assurer le traitement de toute situation susceptible de mettre en danger son personnel, ses clients, ses intérêts et/ou sa réputation. Cette organisation spécifique de gestion de crise est composée d'une équipe pluridisciplinaire spécialement dédiée qui est pilotée par les Directions des Risques Opérationnels.

4.9.4.2 Fournisseurs et sous-traitants

Formation

- ◆ 100 % des acheteurs du Groupe ont reçu une formation de sensibilisation aux enjeux RSE et aux nouveaux cahiers des charges responsables pour les catégories d'achats dites « à risque ».
- ◆ Le Code Éthique ainsi que la charte des bonnes pratiques achats sont signés par l'ensemble des acheteurs

Intégration de critères RSE dans les appels d'offres

Des critères RSE sont intégrés dans les appels d'offres sur certaines catégories d'achats afin d'impacter le marché passé avec le fournisseur ou prestataire. Ces critères sont le résultat de la cartographie des risques de la chaîne d'approvisionnement du Groupe. Les critères obligatoires sont la traduction opérationnelle des objectifs RSE Groupe. La conformité à ces critères est un prérequis pour l'accès au marché. Lorsqu'un fournisseur n'est pas conforme à ces critères, un processus d'escalade est mis en œuvre.

Celui-ci prévoit la rencontre entre la Direction RSE, le prescripteur en charge de l'appel d'offres et la Direction des Achats afin de trouver un compromis.

Clause RSE dans les contrats

Une clause RSE figure dans le règlement de consultation relatif aux conditions de l'appel d'offres et est signée par l'ensemble des acheteurs. Cette clause figure dans tous les contrats d'achats et est disponible en version française et anglaise.

4.9.5 Mécanisme d'alerte et de recueil des signalements

Le Groupe a mis en place un dispositif d'alerte interne accessible à tous les salariés qui ont un accès à l'intranet. À travers ce dispositif, le Groupe met à disposition de ses collaborateurs la possibilité de signaler toutes fautes en lien avec la fraude et la corruption.

Ce dispositif d'alerte est en place depuis mars 2019. Il est prévu qu'il soit étendu aux pays où le Groupe est implanté (Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Espagne) et dans un second temps qu'il soit accessible à l'ensemble des parties prenantes du Groupe.

4.10 Tableau des indicateurs clés

| Périmètre | Politique/Objectifs | KPI | 2018/2019 | 2019/2020 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|
| Faire du développement durable un levier pour enrichir l'offre et l'expérience client | | | | |
| CP | 1 activité Nature sur 100 % des sites d'ici 2020 | % des sites proposant une activité | 92 % | 100 % |
| PV | 1 activité Nature sur 100 % des sites | Nombre d'enfants ayant participé à une activité Nature (club enfants) | 5 169 ⁽¹⁾ | 5 385 |
| Créer de la valeur économique/sociale dans nos territoires d'implantation | | | | |
| Groupe | Intégrer des critères RSE pour les catégories d'achats à risque | % des catégories d'achats à risque couvertes par un cahier des charges responsable | 100 % | 100 % |
| Construction Europe | Suivre et optimiser nos achats de construction et établir des objectifs pour nos projets phares | % d'achats locaux en phase de construction | 84 % | 76 % ⁽²⁾ |
| CP France | Suivre et optimiser nos achats locaux d'exploitation | % d'achats locaux en phase d'exploitation | 32 % | 39 % |
| Développer une culture d'entrepreneurs responsables | | | | |
| Groupe | Suivre et piloter la sécurité de nos salariés | Taux de fréquence des accidents du travail | 34,9 | 29,4 * |
| | | Taux de gravité des accidents du travail | 1,47 | 1,8 * |
| Groupe | Développer les compétences de nos salariés | Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé | 11,4 | 9,6 * |
| | | % des salariés formés | 63 % | 51,3 % * |
| Groupe | Suivre et agir pour la satisfaction des employés | Enquête de satisfaction Happy@Work : % des employés satisfaits | 82 % | - |
| PV | | Taux de retour des saisonniers | 49,8 % | 53,4 % |
| Groupe | Garantir l'équité entre collaborateurs | Taux de turnover | 20,8 % | 18 % |
| Groupe | | Part des femmes managers | 53 % | 51 % |

* Hors Espagne.

(1) Données 2018/2019 modifiées.

(2) Chantier du Center Parcs Lot-et-Garonne.

| Périmètre | Politique/Objectifs | KPI | 2018/2019 | 2019/2020 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
| Limiter notre empreinte environnementale et carbone et favoriser la biodiversité | | | | |
| PVD | Faire écocertifier 100 % des nouveaux projets immobiliers | % des projets livrés portant une certification environnementale de construction | NC | 0 % |
| | | % des projets en construction portant une certification environnementale de construction | NC | 100 % |
| CP | 100 % des sites CP labellisés Clef Verte | % des sites CP certifiés Clef Verte | 19 % | 77 % |
| | | % des PV premium labellisés Clef Verte | 100 % | 96 % |
| PV | 100 % des sites PVP et Villages labellisés Clef Verte (France hors DOM) | % des PV Villages labellisés Clef Verte | 90 % | 100 % |
| | | % des sites PV France labellisés Clef Verte | - | 38 % |
| | | % des sites du Groupe labellisés Clef Verte | 33 % | 37 % |
| CP et PV | Faire éco-labelliser les sites | % des sites du Groupe labellisés Clef Verte ou certifiés ISO 14001 | 42 % | 38 % |
| CP | Réduire de 25 % la consommation d'énergie d'ici 2022 <i>(base 2010= 172,3 kWh/nuitée d'hébergement)</i> | Consommation d'énergie par nuitée d'hébergement (en kWh/nuitée d'hébergement) | 171 | 200,5 |
| | | Pourcentage d'évolution | - 1,2 % | + 16,4 % |
| PV | Réduire de 5 % la consommation d'énergie d'ici d'2024 <i>(base 2019 = 44 kWh/nuitée d'hébergement)</i> | Consommation d'énergie par nuitée d'hébergement (en kWh/nuitée d'hébergement) | 44 | 48 |
| | | Pourcentage d'évolution | - 21 % | + 9 % |
| CP | Réduire de 25 % la consommation d'eau d'ici 2022 <i>(base 2010 = 0,932 m³/nuitée d'hébergement)</i> | Consommation d'énergie par nuitée d'hébergement (en kWh/nuitée d'hébergement) | 0,92 | 1,03 |
| | | Pourcentage d'évolution | - 1,3 % | + 10,5 % |
| PV | Réduire de 5 % la consommation d'eau d'ici d'2024 <i>(base 2019=0,582 m³/nuitée d'hébergement)</i> | Ratio (m³/nuitée d'hébergement) | 0,582 ⁽¹⁾ | 0,584 |
| | | Pourcentage d'évolution | - 10,4 % | + 0,4 % |
| CP | Atteindre 60 % des déchets d'exploitation triés d'ici 2022 | % des déchets triés | 43 % | 50,4 % |
| Groupe | Évaluer l'empreinte carbone du Groupe | Empreinte carbone du Groupe sur l'énergie en eq. CO ₂ | 190 092 | 173 040 |
| Center Parcs | Atteindre - 35 % de CO ₂ évités d'ici 2022 | Part d'émission de CO ₂ évitée (par rapport au mix énergétique européen) | - | 28,7 % |
| Center Parcs | 100 % des Domaines dotés d'un plan de gestion de la biodiversité d'ici 2022 | Part des sites ayant un plan de gestion de la biodiversité | 58 % | 58 % |
| Établir une relation pérenne avec nos parties prenantes | | | | |
| CP | Suivre le taux de satisfaction | <i>Net Promoter Score</i> | 3,2 % | - 2,1 % |
| PV | Suivre le taux de satisfaction | <i>Net Promoter Score</i> | 21,3 % | 18,1 % |
| Groupe | Suivre le taux de renouvellement des baux | Taux de renouvellement des baux | 76 % | 67 % |
| Construction France | Mettre en place une démarche de concertation adaptée à l'échelle des projets et au contexte local (> 100 logements et ayant un enjeu environnemental fort) | % de projets pour lesquels une concertation adaptée est mise en œuvre | 77 % | 85 % |

(1) Donnée 2018/2019 modifiée.

