










# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

# 4

<b>4.1</b>	<b>Un Groupe engagé et créateur de valeurs</b>	<b>98</b>	<b>4.4</b>	<b>Accélérer notre transition écologique</b>	<b>121</b>
4.1.1	Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, engagé pour un tourisme à impact positif	98	4.4.1	Améliorer la durabilité du bâti neuf et en rénovation	121
4.1.2	Le Groupe à l'écoute de ses parties prenantes	101	4.4.2	Assurer une exploitation responsable et durable de nos sites	122
4.1.3	Notre modèle d'affaire	102	4.4.3	Réduire l'empreinte Carbone pour atténuer le changement climatique	128
4.1.4	Nos principaux risques et opportunités extra-financiers	102	4.4.4	S'adapter aux conséquences du changement climatique	132
<b>4.2</b>	<b>Contribuer au dynamisme des territoires</b>	<b>103</b>	4.4.5	Protéger la biodiversité et sensibiliser nos clients à la nature	132
4.2.1	Faire rayonner les atouts touristiques de nos territoires auprès de nos clients	103	<b>4.5</b>	<b>Taxonomie Verte</b>	<b>135</b>
4.2.2	Offrir à nos clients une restauration responsable et axée sur les circuits courts	103	4.5.1	Le nouveau cadre réglementaire européen de la Taxonomie Verte	135
4.2.3	Renforcer nos liens avec les parties prenantes locales	105	4.5.2	Présentation de la gouvernance, du périmètre et des activités éligibles du Groupe PVCP	135
<b>4.3</b>	<b>Engager nos collaborateurs</b>	<b>106</b>	4.5.3	Présentation des indicateurs taxonomiques pour 2021/2022	135
4.3.1	Des pratiques éthiques et responsables	106	4.5.4	Mise en perspective des indicateurs	136
4.3.2	Développer notre capital humain	107	<b>4.6</b>	<b>Note méthodologique</b>	<b>137</b>
4.3.3	Mettre la satisfaction de nos clients au cœur de nos priorités	116	4.6.1	Périmètre	137
4.3.4	Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables	117	4.6.2	Méthode de collecte des données	137
4.3.5	Soutenir les actions solidaires autour de nos sites	119	4.6.3	Notre contribution aux ODD	139
			<b>4.7</b>	<b>Rapport de l'OTI</b>	<b>140</b>
			<b>4.8</b>	<b>Tableau de concordance DPEF</b>	<b>144</b>
			<b>4.9</b>	<b>Plan de vigilance</b>	<b>144</b>
			4.9.1	Cadre réglementaire	144
			4.9.2	Cartographie des risques du devoir de vigilance	145
			4.9.3	Procédures d'évaluation de la situation des marques, sous-traitants et fournisseurs	145

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

AXE	Risques / Opportunités	Chapitre	Engagements	Périmètre	Données 2020-2021	Données 2021-2022	Évolution de la performance	
 CONTRIBUER AU DYNAMISME DES TERRITOIRES	Défaillance de participation à la vie économique locale	4.3.4	Atteindre <b>25 % des achats locaux en phase de construction et de rénovation</b> à horizon <b>2025</b> sur Center Parcs Europe	CPE	71 % <i>(sur périmètre CP France)</i>	79 %	↗	
			Atteindre <b>25 % des achats locaux en phase d'exploitation</b> à horizon <b>2025</b> sur Center Parcs Europe	CPE	35 % <i>(sur périmètre CP France)</i>	57 %	↗	
	Évolution des attentes des clients							
	Défaillance de relations avec nos parties prenantes (parties prenantes locales : élus, associations, voisinage, etc.)	4.2.3.2	Réaliser une <b>concertation pour 100 % des projets en phase de développement</b> (en construction ou permis de construire obtenu) portés par le Groupe	PVCP	100 %	100 %	→	
	Défaillance de relations avec nos parties prenantes (propriétaires individuels et institutionnels)	4.2.6	Taux de renouvellement des baux (propriétaires individuels)	PVCP	57 %	53 %	↘	
 ACCÉLÉRER NOTRE TRANSITION ÉCOLOGIQUE	Risque climatique / Mauvaise gestion du bâti en exploitation	4.2.5	Atteindre <b>100 % de sites labellisés* clef verte (ou label équivalent) en 2025</b>	CPE	100 %	100 %	→	
				PV FR	58 %	58 %	→	
				PV ESP	3 %	3 %	→	
				Campings maeva	30 %	25 %	↘	
			Atteindre <b>100 % des sites certifiés ISO 14001 ou ISO 50001</b>	CPE	100 %	100 %	→	
	100 % des nouveaux projets portent une certification de construction attestant de la performance environnementale du bâti	4.1		PVCP	0 %	100 %	↗	
 ACCÉLÉRER NOTRE TRANSITION ÉCOLOGIQUE	Défaut dans la gestion des déchets	4.2.3	70 % de déchets triés en phase d'exploitation à l'horizon 2025	CPE	56,7 %	53,0 %	↘	
			80 % de déchets triés en phase de rénovation ou de construction	CPE	73,5 %	100,0 %	↗	
 ACCÉLÉRER NOTRE TRANSITION ÉCOLOGIQUE	Risque climatique / Incapacité à réduire les émissions de GES	4.3.1	Emissions 1&2 (tCO <sub>2</sub> e) - Obj - <b>46,2 % en 2030</b> vs 2019	PVCP	105 115 tCO <sub>2</sub> e <i>(-28,8 %)</i>	130 946 tCO <sub>2</sub> e <i>(-11,2 %)</i>	↗	
			Emissions Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e) - Obj - <b>27,5 % en 2030</b> vs 2019 sur les catégories du GHG protocole suivantes : Fuel&Energies related activities, Employee commuting, Business travel, Waste generated in operations, Franchises, Use of sold products	PVCP	755 146 tCO <sub>2</sub> e <i>(-22,1 %)</i>	1 002 972 tCO <sub>2</sub> e <i>(+3,5 %)</i>	↘	
		Part d'énergies vertes (sur base des consommations brute)	4.3.1		CPE	23,3 %	26,8 %	↗
		Atteindre <b>100 % d'électricité verte</b> à l'horizon <b>2025</b> (sur la consommation totale d'électricité)	4.3.1		CPE	92,4 %	91,3 %	↘
 ACCÉLÉRER NOTRE TRANSITION ÉCOLOGIQUE	Risque climatique / Maîtrise défaillante des consommations d'énergies, de leurs tarifs et de la capacité d'autonomie	4.2.1	Réduire de <b>10 % a minima la consommation totale d'énergies</b> en <b>2024</b> par rapport à 2021-2022 - donnée exprimée en intensité (kWh/nuitée) Base 2022 = 41kWh/nuitée d'hébergement	PV FR et ESP	NA <i>(54 kWh/nuitée)</i>	NA <i>(41 kWh/nuitée)</i>	Nouveau	
			Réduire de <b>15 % la consommation totale d'énergies</b> en <b>2024</b> par rapport à 2021-2022 - donnée exprimée en intensité (kWh/nuitée) Base 2022 = 158 kWh/nuitée d'hébergement	CPE	NA <i>(219 kWh/nuitée)</i>	NA <i>(158 kWh/nuitée)</i>	Nouveau	

AXE	Risques / Opportunités	Chapitre	Engagements	Périmètre	Données 2020-2021	Données 2021-2022	Évolution de la performance
	Raréfaction des ressources primaires	4.2.2	Réduire de <b>16 % les consommations d'eau en 2025</b> par rapport à 2018-2019 – donnée exprimée en intensité (m <sup>3</sup> /nuitée) Base 2019 = 0,92 m <sup>3</sup> /nuitée d'hébergement	CPE	+ 10,9 % (1,02 m <sup>3</sup> /nuitée)	- 6,52 % (0,86 m <sup>3</sup> /nuitée)	↗
			Réduire de <b>8 % les consommations d'eau en 2025</b> par rapport à 2018-2019 – donnée exprimée en intensité (m <sup>3</sup> /nuitée) Base 2019 = 0,582 m <sup>3</sup> /nuitée d'hébergement	PV FR et ESP	+ 3,78 % (0,604 m <sup>3</sup> /nuitée)	- 11,2 % (0,517 m <sup>3</sup> /nuitée)	↗
	Dégradation de la biodiversité locale	4.1	Privilégier le <b>développement des projets sur des sites déjà artificialisés</b> – Part des sites livrés dans l'année	Direction Grands Projets	100 %	0 %	↘
			<b>100 % des sites CP ayant un plan de gestion écologique en 2025</b>	CPE	15 %	15 %	→
			<b>% de sites offrant des activités nature en lien avec la biodiversité unique du site ou l'environnement local en 2025</b>	CPE	-	19 %	Nouveau
			<b>100 % des club enfant proposant une activité nature</b>	PV FR	44 %	100 %	↗
	Risque sur l'attraction et la rétention des collaborateurs / Manque de diversité et d'équité au sein des équipes	3.2.5	Part des COMEX/CODIR composés de <b>30 % de femmes a minima</b>	PVCP	20 % 1 CODIR/5	20 % 1 CODIR/5	→
	Risque sur l'attraction et la rétention des collaborateurs / Insatisfaction des collaborateurs	3.2.6	Suivre l'engagement des collaborateurs via le calcul de l'e-NPS (employee Net promoter Score)	CPE	- 3	7	↗
				PV France	-	- 14	Nouveau
				Holding	-	- 35	Nouveau
				maeva	24	18	↘
	Attrait de potentiels talents pour les entreprises engagées	3.2.3	Taux de turnover des employés	PVCP	17,8 %	22,0 %	↗
			Taux de retour des saisonniers	PV FR	53,7 %	40,3 %	↘
Incapacité à assurer la santé et la sécurité des clients tourisme et des collaborateurs / Défaut de prise en compte de la pénibilité des emplois dans le secteur tourisme	3.2.6	Taux de fréquence des accidents	PVCP	17,5	23,4	↘	
		Taux de gravité des accidents	PVCP	1,3	1,2	↗	

## 4.1 Un Groupe engagé et créateur de valeurs

### 4.1.1 Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, engagé pour un tourisme à impact positif

#### 4.1.1.1 La feuille de route RSE au cœur du plan stratégique

À travers son plan stratégique RéInvention annoncé au début de l'année 2021, et présenté dans le Chapitre 1 du présent document d'enregistrement universel, le Groupe a pour ambition de devenir le leader du tourisme de proximité réinventé et donne une place centrale à sa Raison d'Être « S'engager à ce que chacun redécouvre l'essentiel dans un environnement préservé ».

#### 4.1.1.2 Une gouvernance structurée pour une démarche RSE opérationnelle

La stratégie RSE est mise en œuvre dans l'ensemble du Groupe selon l'organisation suivante :

ORGANE DE GOUVERNANCE	RÔLES ET MISSIONS
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION</b> <i>Comité Stratégique RSE</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création du comité RSE en décembre 2020.</li> <li>Constitué de 3 membres du Conseil d'Administration.</li> </ul> <p><u>Missions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>s'assurer que la RSE est positionnée au cœur de la vision, de la stratégie et de la Gouvernance du Groupe ;</li> <li>émettre des recommandations sur l'évolution des engagements RSE du Groupe ;</li> <li>veiller à la gestion RSE du Groupe, à la gestion des risques, au respect des droits de l'Homme et des dispositions éthiques.</li> </ul> <p>→ En raison du processus d'adossement effectué toute l'année, aucune réunion du comité RSE ne s'est tenue cette année.</p>
<b>COMITÉ EXÉCUTIF</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitué de 10 membres.</li> <li>4 réunions dédiées à la stratégie RSE au cours de l'exercice 2021-2022.</li> <li>Responsable de l'application de la stratégie RSE au sein du Groupe et de chaque <i>Business Line</i>.</li> </ul>
<b>EQUIPE RSE GROUPE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rattachée au Secrétariat Général du Groupe.</li> </ul> <p><u>Missions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>définit les orientations et actions stratégiques du Groupe en matière de RSE ;</li> <li>accompagne les <i>Business Lines</i> dans la définition et le déploiement des feuilles de route ;</li> <li>réalise le reporting extra-financier du Groupe.</li> </ul>
<b>RELAIS RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 relai RSE dans chaque <i>Business Line</i> : Center Parcs Europe, Pierre &amp; Vacances France, Pierre &amp; Vacances Espagne, maeva.</li> <li>1 relai RSE dans chaque service de la Holding : Direction des Achats, Direction du Développement et de l'Asset Management et Direction des Ressources Humaines.</li> </ul>

### 4.1.1.3 Une stratégie RSE créatrice de valeur

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

L'ambition du Groupe est la suivante : agir pour un tourisme à impact positif, c'est-à-dire un tourisme créateur de valeur qui apporte des bénéfices aux territoires et participe à leur vitalité, concourt à la transition écologique du secteur et engage les collaborateurs ainsi que les clients.

La stratégie RSE prend forme dans une politique structurée autour de trois engagements déclinés en 9 axes opérationnels :

- ♦ **accélérer notre transition écologique** en améliorant la durabilité du bâti neuf et en rénovation, en réduisant notre empreinte environnementale en exploitation et en valorisant nos actions auprès de nos clients, ainsi qu'en protégeant la biodiversité et en sensibilisant nos clients à la nature ;
- ♦ **contribuer au dynamisme des territoires** en faisant rayonner les atouts touristiques des territoires sur lesquels nous sommes implantés auprès de nos clients, en leur offrant une restauration responsable et axée sur les circuits courts ainsi qu'en renforçant nos liens avec nos parties prenantes ;
- ♦ **engager nos collaborateurs** en développant le capital humain de tous nos collaborateurs dans leur diversité, en développant les achats responsables pour stimuler la performance RSE et en soutenant des actions solidaires autour de nos sites via la Fondation.

Au travers de sa démarche RSE, le Groupe PVCP contribue à 12 des 17 objectifs du Développement Durable des Nations Unies.



Cette démarche est déclinée auprès de chaque *Business Line* et adaptée à leur spécificité. Une feuille de route opérationnelle est co-construite par la Direction RSE Groupe et les *Business Lines* Pierre & Vacances, Center Parcs Europe, maeva, et la Direction du Développement et de l'Asset Management. Ces feuilles de route se déclinent de la manière suivante :

#### Pierre & Vacances

Engagement : Pour des vacances locales bas carbone.

- ◆ Limiter l'empreinte des vacances :
  - sensibiliser les clients à l'empreinte carbone du voyage (4.2.4) ;
  - engager les clients sur la réduction de leur empreinte carbone (4.3) ;
  - réduire la consommation d'eau et d'énergie avec leurs parties prenantes (4.2.1 et 4.2.2).
- ◆ Agir en partenaire des territoires :
  - orienter les clients vers des activités et expériences à faible empreinte carbone sur les territoires (2.1) ;
  - favoriser la consommation culinaire locale et responsable des clients (2.2) ;
  - grâce à des collaborateurs et des propriétaires engagés (3.2).
- ◆ Faire de la diversité et de l'inclusion leur façon de faire au quotidien :
  - favoriser la mobilité interne et les évolutions de carrières pour tous les collaborateurs (3.2.2) ;
  - sensibiliser les collaborateurs et propriétaires aux enjeux du tourisme responsable (4.2.6).

#### Center Parcs Europe

Engagement : Dans notre nature.

- ◆ *Green Deeds* <sup>(1)</sup> :
  - certifier l'ensemble des Domaines Center Parcs : Label Clef Verte et ISO 14001 et/ou 50001 (4.2.5) ;
  - certifier l'ensemble des nouveaux projets avec une certification de construction promouvant la durabilité dans la construction et le développement (4.1) ;

- limiter l'empreinte environnementale en baissant les consommations d'eau et d'électricité par rapport à 2019 (4.2.1 et 4.2.2) ;
- préserver et améliorer le capital naturel des sites (4.5.1) ;
- offrir une expérience unique d'immersion dans la nature (4.5.2).

#### ◆ *Good Deeds* <sup>(2)</sup> :

- contribuer au développement socio-économique local (activités, restauration, prestataires de services) <sup>(2)</sup> ;
- favoriser un environnement de travail diversifié, équitable et inclusif (3.2.1 à 3.2.5) ;
- engager les équipes pour remplir les obligations de sécurité, santé et environnement par la formation (3.2.6).

#### maeva

Engagement : Accélérateur de transition.

- ◆ Être engagés et responsables :
  - étiquette environnementale sur tous les sites (4.2.5) ;
  - lancement de mobil-homes éco-conçus.
- ◆ Faciliter les vacances éco-responsables et inclusives :
  - critérisation du catalogue avec le filtre « nos logements engagés pour l'environnement » ;
  - proposition d'une calculatrice carbone sur le site (4.2.4).
- ◆ Faire de la RSE un levier de création de valeur durable pour maeva et ses partenaires particuliers et professionnels.

#### Direction du Développement et de l'Asset Management

- ◆ Des propriétaires impliqués.
- ◆ Des partenaires engagés.
- ◆ Des collaborateurs sensibilisés (4.2.6).

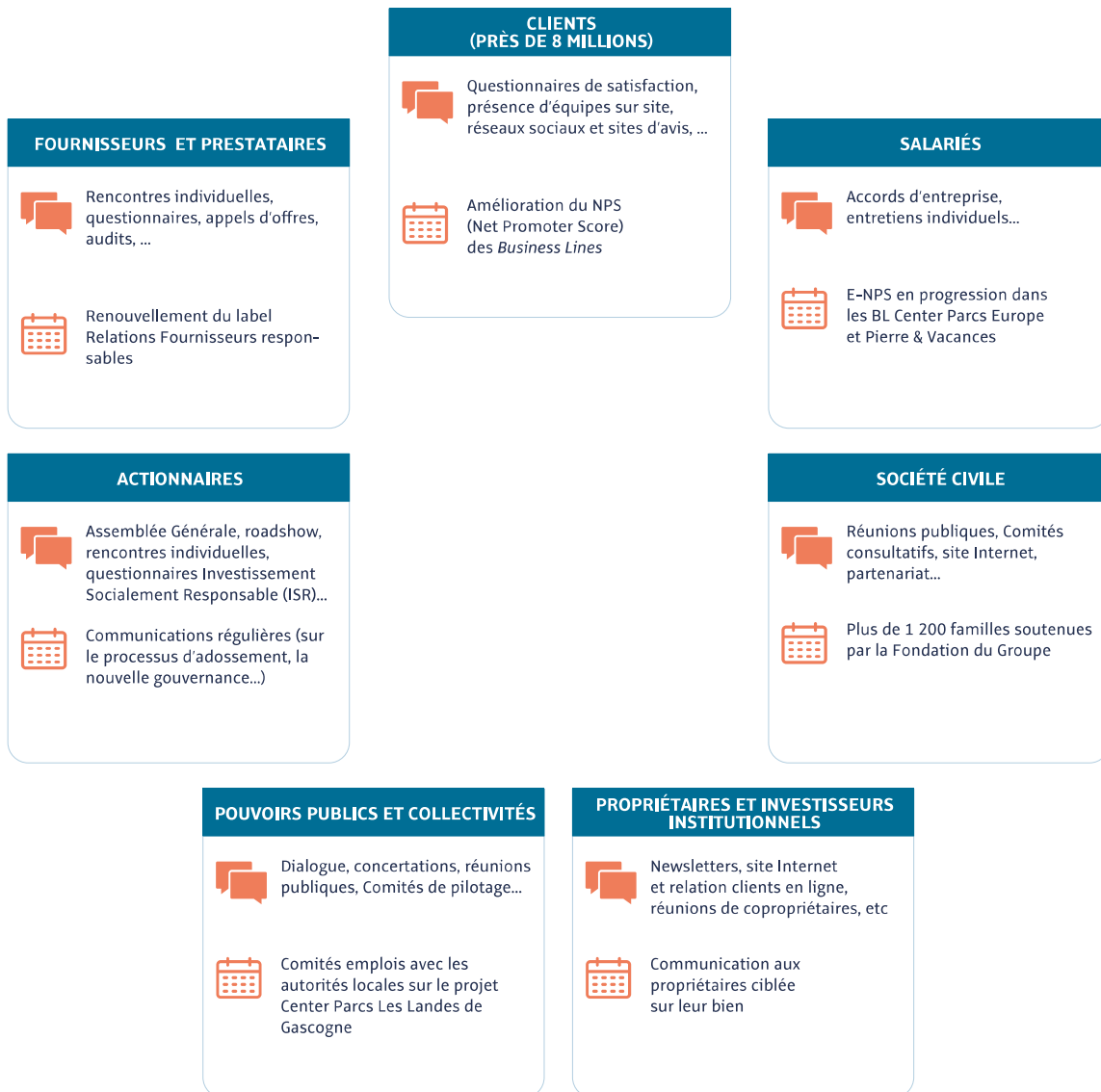
(1) *Green Deeds* : Actions vertes, en faveur de la préservation de l'environnement.

(2) *Good Deeds* : Bonnes Pratiques sur les volets social et sociétal.

## 4.1.2 Le Groupe à l'écoute de ses parties prenantes

### 4.1.2.1 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes

La démarche RSE du Groupe aspire à répondre aux attentes des parties prenantes. Pour ce faire, le Groupe a mis en place des modes de communication et d'échange spécifiques à chacun d'eux :



 Moyens de communication

 Faits marquants de l'année

### 4.1.2.2 Évaluation de notre performance extra-financière

Depuis plusieurs années, le Groupe mesure et évalue sa performance extra-financière grâce à des questionnaires internationalement reconnus. Les principaux sont le CDP *Climate Change*, Gaïa-Index <sup>(1)</sup> et Vigeo. Les notes suivantes ont été attribuées au Groupe pour l'année 2021/2022 <sup>(2)</sup> :



Les scores obtenus à ces questionnaires sont supérieurs ou égaux à la moyenne du secteur et témoignent de l'effort du Groupe en matière de Développement Durable et de prise en compte des événements liés au changement climatique.

Par ailleurs, l'équipe RSE Groupe répond tout au long de l'année à d'autres questionnaires volontaires (impact.gouv, Humpact, etc.) ainsi qu'aux divers questionnaires communiqués par ses parties prenantes.

### 4.1.3 Notre modèle d'affaire

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

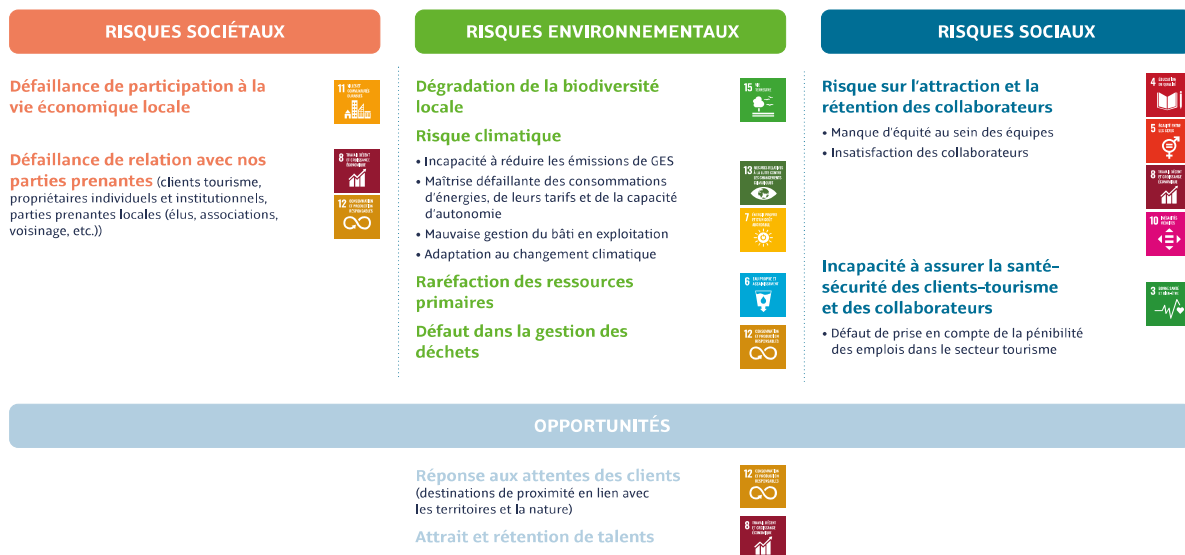
### 4.1.4 Nos principaux risques et opportunités extra-financiers

Les enjeux RSE du Groupe ont été définis en prenant en compte les sujets établis comme matériels pour le Groupe.

Les principaux risques extra-financiers ont été identifiés lors de l'étude interne menée en 2018 et mise à jour en 2020. Ils ont été réévalués au cours de l'exercice. Chaque risque a été évalué en fonction de son niveau de maîtrise par les équipes du Groupe et de

son niveau de criticité. Par ailleurs, les évolutions actuelles et challenges à venir en matière de Développement Durable ont permis au Groupe d'identifier ses opportunités.

Les principaux risques et opportunités extra-financiers sont énoncés ci-dessous :



(1) Le questionnaire Gaïa-Index a vu ses questions et sa notation changer en 2022. Ainsi, les notations des années précédentes ont également été modifiées en accord avec le nouveau questionnaire et la nouvelle notation.

(2) Les résultats des questionnaires CDP et Vigeo n'étant pas encore connus par le Groupe en novembre 2022, les notations indiquées dans le présent document sont celles des questionnaires auxquels le Groupe a répondu lors de l'exercice 2020/2021, sur base des données de l'exercice 2019/2020.



## 4.2 Contribuer au dynamisme des territoires



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

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

#### Contexte

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

#### Politique et plan d'actions

D'ici 2025, la *Business Line* Pierre & Vacances France prévoit que 100 % des résidences et villages proposent une sélection d'activités authentiques et locales.

Durant l'été 2022, 6 résidences Pierre & Vacances ont expérimenté la mise en place d'activités gratuites à destination de leurs clients. L'objectif est d'offrir une expérience locale et authentique aux clients séjournant dans les résidences. Ainsi, par exemple, les résidences Normandes de Port en Bessin et Courseulles sur Mer ont proposé à leurs clients une visite d'une biscuiterie locale avec réalisation de leurs propres gâteaux, tandis que la résidence de Loches proposait une activité autour de la découverte de fleurs comestibles. Au total, 1 250 clients ont profité de ces activités durant les mois de juillet et août. La *Business Line* Pierre & Vacances espère étendre progressivement cette initiative à l'ensemble de ses résidences afin de toujours mettre davantage en valeur les territoires sur lesquels elle opère.

Par ailleurs, **Pierre & Vacances France** a décidé de prioriser les activités sobres en énergie dans le catalogue d'activités proposées aux clients sur site (à titre d'exemple les activités de type jet ski ont été retirées).

Au sein de **Center Parcs**, d'ici 2023, 100 % des sites auront un relais de l'office du tourisme afin de pouvoir promouvoir les sites d'intérêts locaux. Les produits régionaux issus de production locale sont également mis en avant, *via* l'organisation de marchés hebdomadaires comme c'est le cas sur le site de Hochsauerland (Allemagne) ou dans la boutique « le repaire des curieux » installée au centre du Domaine du Bois aux Daims (France).

#### Résultats

- ◆ Part des résidences proposant une sélection d'activités authentiques et locales (Pierre & Vacances France) : 6 % (6/104).

4

### 4.2.2 Offrir à nos clients une restauration responsable et axée sur les circuits courts

#### Contexte

Une offre de restauration est proposée sur une partie de nos sites : sur tous les Center Parcs et les villages Pierre & Vacances, ainsi que sur certaines résidences Pierre & Vacances. Elle est assurée en grande majorité par des partenaires. La restauration, *via*

l'approvisionnement alimentaire, est un levier d'évolution des pratiques agricoles et de soutien aux agriculteurs engagés dans la transition écologique. Les achats alimentaires orientés sur des circuits courts et réalisés localement sont également des vecteurs de soutien de l'économie locale. L'offre de plats locaux proposée à nos clients contribue à leur expérience de séjour.

La démarche RSE prend en compte la totalité du séjour de nos clients ; elle intègre par conséquent la restauration. Afin que l'offre de restauration soit alignée avec nos engagements RSE, le Groupe a mené les actions suivantes : promouvoir les achats locaux et privilégier des produits issus de filières responsables.

### Politique et plan d'actions

Dans le cadre de RéInvention, le Groupe prévoit d'offrir à ses clients une restauration responsable et axée sur les circuits courts. Cet engagement se traduit par le déploiement d'une offre de produits locaux et par un travail sur la réduction du gaspillage alimentaire.

#### Pierre & Vacances France

Pierre & Vacances France souhaite faire de la restauration un véritable levier participant à l'ancrage local du séjour des clients. La volonté de la marque est de proposer aux clients une découverte simple, juste et authentique de la gastronomie locale au sein de ses 30 restaurants.

Afin de respecter ses ambitions, Pierre & Vacances a rédigé une charte de restauration utilisée pour orienter le choix de ses prestataires. Cette charte comprend plusieurs exigences parmi lesquelles :

- ◆ cuisiner des produits frais et locaux : privilégier les circuits courts ;
- ◆ proposer des plats du jour et des spécialités locales ;
- ◆ offrir des plats adaptés à tous les régimes (végétariens, végétaliens, intolérances ou allergies) ;
- ◆ proposer une sélection de plats adaptés aux enfants de tous les âges.

Par ailleurs, au cours de l'exercice précédent, des *pop-up* locaux ont été installés dans les espaces de réception des résidences d'Avoriaz et des Sables d'Olonne. Ces espaces ont pour vocation à proposer aux clients des solutions de dépannage alimentaire ou des souvenirs locaux à rapporter de leur séjour dans nos résidences. Des spécialités et producteurs locaux sont ainsi mis en avant dans ces *pop-up*, comme les produits issus de brasseries, vigneronnes ou encore biscuiteries alentour. Le déploiement de *pop-up* locaux plus petits se poursuivra au fil des nouvelles ouvertures et des rénovations des espaces de réception des résidences existantes.

#### Center Parcs Europe

Center Parcs Europe, avec ses partenaires restauration, a des ambitions fortes en matière de développement durable.

Les objectifs principaux en matière de restauration sont définis dans une charte, signée avec les partenaires. Les principes directeurs de cette charte sont :

- ◆ privilégier les produits locaux et de saison ;
- ◆ privilégier des filières agro-alimentaires plus durables (bio, commerce équitable, pêche responsable) ;

- ◆ limiter les déchets générés par la restauration (alimentaires, emballages) et mieux valoriser les déchets résiduels ;
- ◆ développer les alternatives végétariennes et véganes.

Sur la Belgique et les Pays-Bas, Center Parcs s'engage avec son partenaire pour que chaque restaurant propose des options végétariennes et/ou végétaliennes, et pour convertir chaque année au moins 10 % des protéines animales en protéines végétales. En 2022, la sauce bolognaise, la viande de kebab, et les nuggets sont à base de protéines végétales.

Au sein du Center Parcs Les Landes de Gascogne qui a ouvert ses portes en mai 2022, l'un des restaurants propose des spécialités du Sud-Ouest remises au goût du jour par un chef local et reconnu. Dans la continuité de la promotion d'une alimentation locale et de saison, 4 jardins potagers ont été créés pour favoriser l'apprentissage des visiteurs à la culture de la terre au fil des saisons et à l'importance de la biodiversité dans l'agriculture.

Par ailleurs, soucieux d'améliorer les conditions de vie des animaux d'élevage, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs travaille depuis plus de 2 ans avec ses partenaires restauration afin d'intégrer progressivement les critères de bien-être animal dans les processus d'achats.

Le Groupe s'engage d'ici à 2026, avec ses partenaires restauration, à ce que 100 % de l'approvisionnement en viande de poulet sur l'ensemble des sites européens portant l'une des enseignes du Groupe, soit issu d'élevages et d'abattoirs respectant les critères du *European Chicken Commitment*. Cette politique est déjà effective pour nos sites implantés aux Pays-Bas et en Belgique. En France, le Groupe ira plus loin et veillera à ce qu'au moins 20 % de son volume de viande de poulet provienne d'élevages, satisfaisant ainsi ces critères et garantissant un accès au plein air ou à un jardin d'hiver.

D'ores et déjà, le Groupe invite ses partenaires à s'engager pour le bien-être animal et portera une grande attention à ce que cette ambition soit respectée.

Par ailleurs, le Groupe et ses partenaires sont engagés à abandonner d'ici 2025 les œufs et ovoproduits de poules élevées en cage, pour l'ensemble de ses sites, dans tous les pays où le Groupe est implanté, et à utiliser ainsi exclusivement des œufs et ovoproduits issus d'élevages plein air ou au sol ou des alternatives aux œufs. Cette politique est déjà effective pour les restaurants opérés par les partenaires en Belgique, aux Pays-Bas et en France.

### Résultats

- ◆ 100 % des sites Center Parcs situés en Belgique et aux Pays-Bas respectent les critères de bien-être animal relatifs au poulet de chair (*European Chicken Commitment*).

## 4.2.3 Renforcer nos liens avec les parties prenantes locales

### 4.2.3.1 Favoriser l'insertion des populations locales

#### Contexte

En tant que leader du tourisme de proximité, le Groupe considère le dynamisme des territoires dans lesquels les sites sont implantés comme un enjeu majeur. C'est l'un des trois engagements de la stratégie RSE du Groupe. Ainsi, l'insertion des populations locales dans les projets de construction ou lors de l'exploitation des sites est une dynamique portée par les *Business Lines* du Groupe.

#### Gouvernance

Les équipes en charge du développement des nouveaux sites, et les directions des sites en exploitation, contribuent à ancrer localement les résidences et domaines.

#### Politique et plan d'actions

Le Groupe favorise l'emploi de travailleurs locaux en ayant recours à des entreprises locales, lors de l'ouverture de nouveaux sites ou en phase exploitation.

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

Pour le Center Parcs Les Landes de Gascogne, dans le Lot-et-Garonne, qui a ouvert ses portes fin mai 2022, des actions ont été menées afin de favoriser l'économie locale, en amont de la livraison du projet. Mis en place en 2019, le Comité Emploi rassemble le Sous-préfet (de Marmande), le Président de la Communauté de communes des Coteaux et Landes de Gascogne et la DREETS (Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités), la Région Nouvelle Aquitaine, le Département du Lot-et-Garonne et les prescripteurs de l'emploi (Pôle Emploi, Mission Locale). Il s'est réuni tous les 2 mois afin de mettre en place les conditions optimales de recherche de salariés en vue de leur formation et recrutement ultérieurs. Les réunions se sont intensifiées en fin de construction, à mesure que la date d'ouverture du domaine approchait. Ce Comité a eu 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, et d'actionner les leviers nécessaires à la préparation de l'exploitation du site.

Un protocole signé par le Groupe et des acteurs régionaux prévoyait certains objectifs d'emplois à respecter pour l'ouverture du Domaine, notamment sur la localisation des employés. Ainsi, à l'ouverture du Center Parcs, 92 % des collaborateurs résident en Gironde ou dans le Lot-et-Garonne.

D'autres objectifs portaient notamment sur le nombre de demandeurs d'emploi et le nombre de bénéficiaires des minima sociaux recrutés. Ces objectifs ont largement été respectés avec 200 des recrutés demandeurs d'emplois (70 %) et 29 bénéficiaires de minima sociaux (10 %).

Quant à la *Business Line* Pierre & Vacances France, elle a testé sur le territoire du Calvados la pertinence de l'outil Andjaro, afin de répondre à l'enjeu de recrutement de collaborateurs durant les périodes de hausse d'activité saisonnière. Andjaro est une plateforme digitale permettant de recruter facilement et localement des collaborateurs intervenant en « extra ». Cette expérimentation sera déclinée sur les sites de montagne durant l'année 2022-2023.

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

#### Contexte

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

#### Gouvernance

Pour les projets immobiliers développés en interne ou dont le Groupe est partenaire, la concertation avec les parties prenantes locales est assurée par la Direction des Grands Projets, et la Direction du Développement et de l'*Asset Management*. Par ailleurs, lorsque le Groupe fait appel à un promoteur externe, la concertation est menée par ce dernier.

#### Politique et plan d'actions

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

À titre d'exemple, sur le Center Parcs Les Landes de Gascogne, des Comités spécifiques ont été mis en place avec les autorités afin de favoriser l'économie locale (achats, recrutement). (cf. Chapitre 4.2.3.1)

Une présentation locale du projet a été réalisée dans le cadre de l'extension de Villages Nature® Paris.

Une concertation auprès des parties prenantes (commune, voisins, associations, commerçants, etc.) a été menée dans le cadre du projet Capella (rénovation lourde d'une résidence à Avoriaz).

#### Résultats

- ♦ Une concertation a été réalisée sur les 3 projets en phase de développement (pour lesquels un permis de construire a été accepté), ou livrés par le Groupe au cours de l'exercice 2021/2022.

## 4.3 Engager nos collaborateurs



### 4.3.1 Des pratiques éthiques et responsables

#### 4.3.1.1 Éthique des affaires

##### Contexte

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

##### Gouvernance

La *Group Compliance Officer* est rattachée hiérarchiquement au Secrétaire Général du Groupe et a pour rôle de concevoir le programme de conformité du Groupe, notamment sur les sujets réglementaires.

Au sein de chaque *Business Line*, des référents Éthique & Conformité sont en charge du déploiement du programme de conformité.

##### Politique et plan d'actions

En matière d'éthique et de lutte contre la corruption et contre les pratiques concurrentielles déloyales, le Groupe applique un principe de tolérance zéro. Son ambition est d'ancrer une culture de la conformité et de l'éthique dans l'ensemble de ses *Business Lines* et des pays dans lesquels il opère.

Au cours de l'exercice 2021/2022, la Direction Conformité a renforcé le dispositif en matière de prévention du risque de corruption et de concurrence déloyale avec :

- ♦ la diffusion et la communication autour de la procédure de gestion des conflits d'intérêts adoptée au cours de l'exercice précédent : communications internes, affichage sous formats ludiques dans les espaces de circulation et de convivialité du Siège ;
- ♦ la sensibilisation autour de la Charte du lanceur d'alerte : les salariés et toute partie prenante peuvent ainsi émettre une alerte, par exemple pour signaler des faits de corruption notamment via la plateforme en ligne *Whispli*, sécurisée et confidentielle ;
- ♦ la rédaction d'un projet de Code d'Éthique qui sera diffusé au cours de l'exercice 2022/2023 ;
- ♦ des contrôles comptables loi Sapin II, réalisés sur plusieurs entités du Groupe ;
- ♦ les formations des cadres et salariés exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence qui ont continué à être menées par la *Group Compliance Officer*. Celles-ci se sont tenues sur

certaines sites en France, aux Pays-Bas, en Belgique et en Allemagne, ainsi qu'au Siège ;

- ♦ les formations des managers commerciaux de la *Business Line* Pierre & Vacances aux pratiques commerciales déloyales en septembre 2022 ;
- ♦ le projet d'adoption de la procédure d'évaluation des tiers.

##### Résultats

- ♦ Une alerte a été enregistrée via le dispositif d'alerte *Whispli* lors de l'exercice 2021/2022.
- ♦ Aucun contentieux n'a été enregistré concernant des pratiques de corruption ou de pratiques de concurrence déloyale lors de l'exercice 2021/2022.
- ♦ 263 employés ont été formés aux risques de corruption et de trafic d'influence.

#### 4.3.1.2 Respect des Droits de l'Homme

##### Contexte

La sous-traitance de service du secteur du tourisme et du secteur 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. Conscient des risques existants dans les secteurs dans lesquels il opère, le Groupe veille au respect des Droits de l'Homme.

##### 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 notamment :

- ♦ le respect des lois et des règlements ;
- ♦ le respect de la personne : pas de discrimination, de harcèlement sexuel ou moral, d'intimidation.

Le Code d'Éthique rappelle que chaque collaborateur doit exercer ses fonctions avec intégrité, transparence, loyauté et responsabilité.

L'enjeu des droits humains est également intégré dans les questionnaires RSE envoyés à nos fournisseurs et traité dans le plan de vigilance.

Le plan de vigilance du Groupe est traité au chapitre 9 de la DPEF.

### 4.3.1.3 Politique Fiscale

#### Contexte

Le Groupe n'est implanté dans aucun pays à fiscalité privilégiée.

Conformément aux exigences de la Loi Sapin II, le Groupe a défini sa politique fiscale s'articulant autour de 4 piliers :

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

#### Politique et plan d'actions

##### La conformité fiscale

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

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

##### La transparence fiscale

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

##### Gestion du risque fiscal

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

- ◆ satisfaire à toutes les réglementations applicables et de s'acquitter du paiement des impôts ;
- ◆ réduire les risques fiscaux par une veille fiscale et de recourir à des conseils externes le cas échéant.

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

##### Assistance aux équipes opérationnelles au sein des *Business Lines*

La Direction Fiscale est organisée autour d'une équipe centrale qui travaille en étroite collaboration avec les équipes opérationnelles pour veiller à la bonne mise en œuvre de sa politique et en conformité avec les différentes réglementations.

4

## 4.3.2 Développer notre capital humain

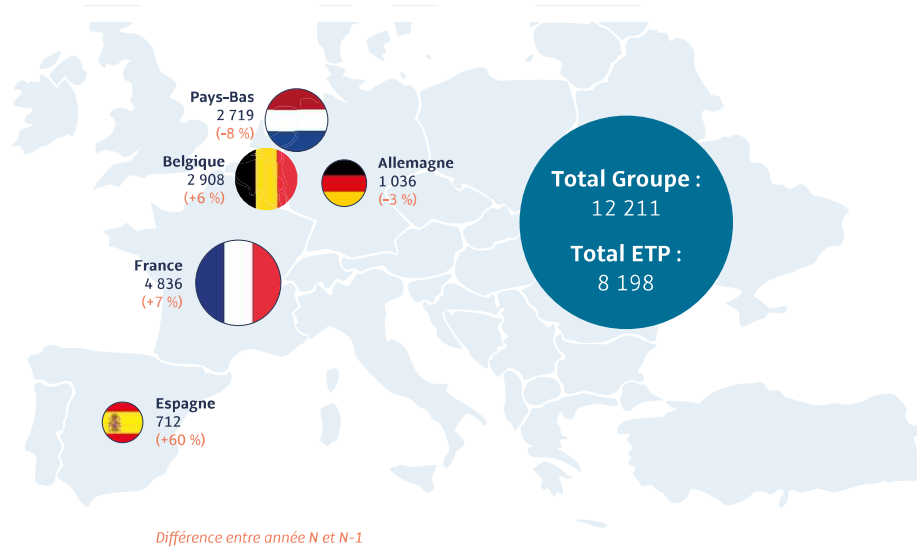
#### Contexte

Fort de plus de 12 000 collaborateurs, le Groupe considère le développement de son capital humain comme un enjeu majeur, compte tenu à la fois de la nature de ses activités liées aux services, et des enjeux à relever en matière de performance et de rentabilité.

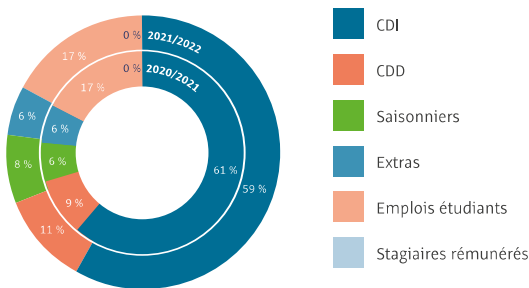
Pour accompagner cette évolution, la Direction des Ressources Humaines déploie sa stratégie autour des trois axes suivants :

- ◆ une culture d'entreprise partagée ;
- ◆ des salariés engagés ;
- ◆ des organisations du travail performantes.

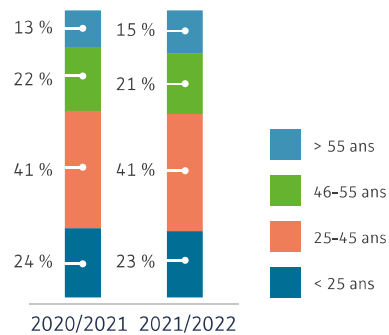
### 4.3.2.1 Le profil humain du Groupe



Répartition des effectifs au 30 septembre par type de contrat



Répartition des effectifs au 30 septembre par tranche d'âge



### 4.3.2.2 Fidéliser les collaborateurs en favorisant la mobilité interne

L'activité du Groupe est organisée autour d'une grande pluralité de métiers qui font appel à des compétences très différentes les unes des autres :

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

Cette grande diversité des métiers mais aussi des niveaux de responsabilité et des implantations de travail sont un atout majeur pour proposer aux collaborateurs des opportunités de développement dans le cadre de la mobilité interne et des évolutions de carrière.

Favoriser la mobilité interne et fidéliser les collaborateurs sont des priorités pour le Groupe.

## Contexte

Les changements de métiers, les mobilités géographiques ou encore la promotion interne sont autant d'opportunités qui existent au sein des entités qui composent le Groupe. Sur un marché de l'emploi en très forte tension, la priorité doit tout d'abord être donnée à la rétention des collaborateurs en encourageant notamment la mobilité interne. C'est la raison pour laquelle des actions spécifiques ont été engagées pour renforcer le sentiment de fierté et d'appartenance.

## Politique et plan d'actions

### Favoriser la fidélisation

Le nouveau plan stratégique a ainsi fait l'objet de nombreuses présentations par le *management* auprès des équipes des différentes entités afin de favoriser l'adhésion à la stratégie du Groupe et ainsi contribuer à fidéliser les collaborateurs. Ces présentations ont pris plusieurs formes : *Live talk* (réunions en visio-conférence ouvertes à tous les collaborateurs) et 2 newsletters au format vidéo *Feel ReInvention*. Ces sessions et vidéos, animées par la Direction générale, ont pour objectifs de faire prendre conscience à chaque collaborateur qu'il est acteur de la transformation du Groupe et de partager l'avancement du plan RéInvention.

La **Business Line Center Parcs Europe** a renouvelé cette année son évènement WAAT tour (*We Are All Together*). L'objectif de ce tour, mis en place pour la première fois lors de l'exercice précédent, est de présenter aux collaborateurs le plan stratégique RéInvention, de partager les avancées de ce plan et de donner de la visibilité sur les futurs projets. Cette année, 450 managers ont participé à ce WAAT tour organisé dans un parc par pays. Cet évènement vise à permettre aux cadres de la *Business Line* de s'approprier la stratégie pour pouvoir ensuite la présenter aux collaborateurs sur site et favoriser leurs adhésions. De plus, ces évènements réalisés en présentiel participent à créer un esprit d'équipe.

De plus, la Direction générale du Groupe a créé la RéInvention *Leaders Community* qui réunit le *top management* du Groupe. Véritable courroie de transmission de la mise en œuvre du plan RéInvention, cette communauté de leaders impulse la dynamique de transition du Groupe de manière transversale à travers les différents métiers et les différentes *Business Lines*.

### Promouvoir la mobilité interne

Le Groupe a mis en place un process facilitant la mobilité interne. Ainsi, les postes à pourvoir sont mis à la disposition de tous les collaborateurs par l'intermédiaire de la plateforme H@ris, le SIRH du Groupe. Les collaborateurs ont également l'occasion d'exprimer leurs souhaits d'évolution au moment de la campagne des entretiens annuels.

Chaque année, les différentes *Business Lines* préparent également une revue de leurs talents et identifient, via des plans de succession, les personnes susceptibles d'évoluer au sein du Groupe.

À titre d'illustration, au sein de **Center Parcs Europe**, l'accent a été mis sur le processus de gestion de la performance appelé « *Talent Review* ». Ce dispositif a été revu afin d'avoir une vision complète des talents sur l'ensemble des métiers (y compris managers de proximité (*floor manager*)). 3 000 talents ont ainsi été identifiés grâce à la grille d'évaluation « 9 box » qui analyse la performance et le potentiel des collaborateurs. À partir de novembre 2022 des promotions d'une vingtaine de talents sont lancées puis renouvelées tous les 6 mois pour engager les collaborateurs et développer la culture d'entreprise.

Au sein du Groupe, on dénombre 1 755 promotions internes <sup>(1)</sup> au cours de l'exercice.

À l'avenir, ces pratiques auront besoin d'être davantage animées et partagées pour contribuer à l'élaboration d'une politique de mobilité interne qui traduise une ambition au service de chaque collaborateur.

4

### 4.3.2.3 Faire face aux difficultés de recrutement du secteur

## Contexte

La crise du Covid ayant renforcé les difficultés de recrutement dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, des efforts conséquents ont été réalisés pour faire évoluer les niveaux de rémunération afin d'accroître l'attractivité des métiers, notamment sur les postes d'agents techniques de nettoyage et de maîtres-nageurs sauveteurs sur lesquels se concentre la demande la plus importante.

L'enjeu est donc de conduire l'évolution des métiers, des compétences et de la culture d'entreprise pour accompagner :

- ♦ la digitalisation croissante du secteur du Tourisme, avec des clients plus connectés qui réservent, évaluent et recommandent leurs vacances en ligne, impliquant une demande grandissante dans les métiers de l'informatique (développeur, *data analyst*, UX/UI designer, expert cybersécurité...);
- ♦ les dates d'arrivées flexibles des clients sur site, nécessitant une agilité accrue du personnel d'accueil et de nettoyage notamment ;
- ♦ l'évolution de la relation propriétaire qui nécessite des interactions plus régulières ;

- ♦ l'évolution du *business model* avec le développement du *contract management* et des franchises (qui induisent une demande croissante des équipes juridiques notamment) ;
- ♦ la montée en gamme des résidences et domaines qui nécessite des travaux de rénovation sur de nombreux sites afin de répondre à l'exigence accrue des clients sur la qualité et la modernité de nos produits et services.

Pour contribuer à l'évolution de ses métiers, le Groupe a également identifié le besoin d'expertises nouvelles :

- ♦ pour Pierre & Vacances, il s'agit d'accompagner la saisonnalité de l'activité en renforçant les équipes sur sites, sur des métiers comme le nettoyage, la réception et la maintenance ;
- ♦ pour Center Parcs, les enjeux portent sur les métiers de l'espace aquatique et du nettoyage pour assurer une expérience client optimale ;
- ♦ pour maeva, des responsables d'agence ont été recrutés pour soutenir le développement des agences maeva Home.

(1) Changement de grade ou de fonction.

## Politique & plan d'actions

Afin de répondre aux demandes des salariés du secteur de l'hôtellerie-restauration, la **Business Line Pierre & Vacances** a mis en place un plan d'actions visant à attirer de nouveaux collaborateurs, à les sécuriser dans leur emploi et à les fidéliser. Concrètement, la Direction des Ressources Humaines a augmenté de 5 % les minima de la grille salariale sur tous les niveaux de la grille.

Sur la **Business Line Center Parcs**, un groupe d'étude a été créé afin d'élaborer un plan d'actions visant à dynamiser le recrutement de collaborateurs sur des métiers en tension. Ce plan d'actions comporte 4 volets : diversifier les canaux de recrutement, développer le recours au travail intérimaire, améliorer les conditions de travail et travailler sur la marque employeur.

Ainsi, au Pays-Bas, des contrats avec un nombre d'heures plus important ont été proposés aux agents techniques de nettoyage notamment. Cette évolution a entraîné des ajustements du point de vue de l'exploitation des sites : l'heure d'arrivée des clients a été décalée à 17 heures (au lieu de 16 heures). Par ailleurs, le salaire et le grade des agents techniques de nettoyage ont été revus à la hausse.

Des actions spécifiques ont également été menées afin d'améliorer les conditions de travail des agents techniques de nettoyage :

- ◆ mise à disposition de nouveaux outils de nettoyage (plus légers et fonctionnels) ;
- ◆ amélioration de la « route du linge » (transport du linge propre et sale *via* des petits véhicules) afin de faciliter le travail des collaborateurs ;
- ◆ optimisation des navettes de bus permettant de conduire les agents techniques de nettoyage sur site.

Quant au domaine de Villages Nature® Paris, il met l'accent sur l'employabilité des jeunes à travers leur professionnalisation. Depuis l'été 2020 et le lancement du plan « 1 jeune, 1 solution », Villages Nature® Paris a recruté 260 jeunes de moins de 26 ans, dont 41 alternants, dans tous les secteurs : *animation, ressources humaines, sécurité, réception, développement commercial, espace aquatique, maintenance*.

La **Business Line maeva** a entrepris la refonte de son espace sur la plateforme *Welcome to the Jungle* afin de faire ressortir tout le potentiel de maeva en termes de développement d'activité (croissance élevée prévue du chiffre d'affaires dans les années à venir) et d'état d'esprit (les collaborateurs sont des générateurs de sourire...). Le ton des offres d'emploi a également été revu dans le but d'attirer des profils plus variés et d'insister sur la motivation des candidats. La **Business Line maeva** a également mis en place un

processus d'intégration commun à tous les métiers. Ce dernier comprend notamment un déjeuner avec le Directeur Général de maeva dans le but de favoriser la proximité et le sentiment d'appartenance.

Enfin, les sites Center Parcs et Pierre & Vacances travaillent en coopération étroite avec les acteurs locaux (Pôle Emploi, associations d'insertion sociale) afin de recruter des populations éloignées de l'emploi. À titre d'exemple, les sites Pierre & Vacances des Arcs, d'Avoriaz et d'Antibes collaborent avec la mission locale pour recruter sur les métiers en tension

Afin de faire face aux difficultés de recrutement, les **Business Lines** ont aussi dû avoir recours à des prestations externes et à de l'emploi intérimaire pour couvrir le déficit de main-d'œuvre interne. Dans ce contexte, l'attractivité, le recrutement et la fidélisation des saisonniers constituent des enjeux majeurs pour le Groupe.

Chez Pierre & Vacances par exemple, des actions spécifiques auprès des collaborateurs saisonniers ont été mises en place. À titre d'exemple, un séjour pour 4 personnes est offert à chaque collaborateur saisonnier dans une résidence Pierre & Vacances (hors vacances scolaires) en fin de saison. L'accent a également été mis sur la formation du personnel temporaire.

En période de forte activité, 300 collaborateurs viennent renforcer les effectifs (CDD, saisonniers, extras) de la **Business Line Pierre & Vacances France**, qui fait ainsi face à un enjeu de formation des nouveaux collaborateurs qui interviennent sur le nettoyage des appartements. Ces derniers doivent être formés aux fondamentaux avant de démarrer leur intervention, accompagnés d'un autre collaborateur plus expérimenté. Un test a été réalisé au cours de l'année, dans le cadre du Lab Innovation. Il avait pour but de former les collaborateurs des équipes Ménage avec un casque de réalité virtuelle afin qu'ils puissent se former individuellement aux fondamentaux : cheminement, matériel, temps d'action, gestes et postures. Les résultats de ce test sont satisfaisants. Le support sera donc étendu aux résidences pour lesquelles un besoin de formation est prégnant.

## Résultats

- ◆ Taux de fidélisation des saisonniers : 40,3 % (- 26 % vs. 2020/2021).

Cette baisse du taux de fidélisation s'explique par la baisse du nombre de saisonniers récurrents du fait des nouvelles attentes de ces salariés suite à la crise Covid. Par ailleurs, 45 collaborateurs saisonniers (sur 1 668 au total) se sont vus proposer un contrat à durée indéterminée en cours d'année. Ils ne sont donc plus comptabilisés en tant que saisonniers.

	2020/2021	2021/2022
Nombre d'entrées	1 551	2 357
Nombre de sorties	2 044	2 290
<b>TAUX DE ROTATION</b>	<b>18 %</b>	<b>22 %</b>



#### 4.3.2.4 Développer les compétences des collaborateurs par différentes actions de formation

##### Contexte

Le développement des compétences des collaborateurs est nécessaire pour accompagner la transformation des métiers.

##### Politique & plan d'actions

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

Les équipes RH ont aussi transformé leurs outils de formation en favorisant les formations à distance et en développant les plateformes de *e-learning*. Plusieurs formations ont ainsi été développées : la gestion des incivilités, les gestes et postures, les risques de corruption, les protocoles de nettoyage, le handicap en entreprise et les ventes de séjours.

Au sein de la **Business Line Pierre & Vacances France**, l'accent a été mis sur 2 sujets prioritaires :

- ◆ les formations visant à garantir une expérience optimale des clients ainsi que leur sécurité : habilitation électrique, gestion des litiges et des incivilités, accueil clients, ménage ;
- ◆ un programme de sensibilisation aux sujets RSE a été initié cette année, *via* différents modules : 22 collaborateurs ont suivi une initiation au tourisme durable et à la RSE, 16 collaborateurs ont réalisé une Fresque du climat et 15 collaborateurs ont testé les sessions *d'e-learning* proposées par Climate School by Axa.

Chez **Center Parcs Europe**, un nouveau programme de *leadership* a été lancé. Il permet d'accompagner les managers. Au cours de l'exercice, les valeurs de *leadership* de la marque ont été définies en neuf principes. Ces principes sont retranscrits au travers d'une formation avec un programme évolutif. Les managers ont dans un premier temps un parcours de formation commun, et la formation se fait, dans un second temps, de façon personnalisée après une observation des pratiques managériales de chacun. Ce programme a été mis en place en juin 2022 avec 75 participants.

Les collaborateurs des agences **maeva Home** ont été formés sur la gestion des incivilités. Enfin, des formations spécifiques sur la relation clients, la gestion de projets et le *management* des collaborateurs ont également été dispensées.

Au niveau **Holding**, des formations managériales ont été organisées pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser également la cohésion des équipes.

##### Résultats

###### Répartition des salariés formés par type de contrat



(1) Le reporting de la Mission Handicap France est effectué sur l'année calendaire 2021.

	2020/2021	2021/2022
Nombre total d'heures de formation	36 104	60 532
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	5,5	10,0
Part des salariés formés	56 %	50 %
Part des femmes parmi les salariés formés	62 %	59 %
Budget formation	1 444 998 euros	2 382 661 euros

#### 4.3.2.5 Promouvoir la diversité des profils et l'équité de traitement

La politique de diversité et d'équité du Groupe se décline autour de 3 engagements :

- ◆ favoriser l'accès au travail aux personnes en situation de handicap ;
- ◆ diversifier davantage les profils recrutés ;
- ◆ promouvoir l'égalité hommes – femmes.



##### Promouvoir l'accès au travail à tous

###### Contexte

Effective depuis 2020, la réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés a entraîné une augmentation du nombre d'unités relatives à la Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) à atteindre. Il est passé de 170 en 2019 à 242 en 2021 <sup>(1)</sup>.

###### Politique & plan d'actions

###### En France

Le Groupe est engagé depuis 2005 dans une démarche en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des Travailleurs Handicapés.

Au cours de l'exercice précédent, le Groupe a conclu un nouvel accord collectif Handicap Groupe portant sur l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap. Ce nouvel accord est valable trois ans : de 2021 à 2023. Signé unanimement par l'ensemble des organisations syndicales de tous les périmètres, il s'applique au périmètre France.

Les principaux objectifs de l'accord sont de :

- ◆ sensibiliser l'ensemble des salariés, et communiquer sur les engagements du Groupe. Pour cela, la Mission Handicap propose tous les mois au moins une sensibilisation sur une pathologie ;
- ◆ accompagner les salariés handicapés déjà présents chez Pierre & Vacances-Center Parcs par la prise en charge de mesures permettant aux collaborateurs de compenser leur handicap ;
- ◆ soutenir les collaborateurs accompagnant un membre de leur famille reconnu en situation de handicap (enfant, parent ou conjoint) en leur faisant bénéficier de 3 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an ;

- ◆ déployer les mesures nécessaires pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés (recrutement, accueil, intégration, formation...);
- ◆ permettre aux collaborateurs déjà reconnus de bénéficier dorénavant de 6 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an pour les rendez-vous médicaux et administratifs liés à leur demande de reconnaissance en tant que travailleur handicapé ;
- ◆ poursuivre le développement des relations et contrats avec le Secteur Protégé/Adapté ;
- ◆ proposer un entretien de situation aux collaborateurs ayant cumulé 60 jours d'arrêt dans l'année ou aux personnes de retour d'arrêt de plus de 3 mois, afin de leur proposer un accompagnement individuel pour organiser au mieux leur retour.

Plusieurs actions ont été menées au cours de l'exercice :

- ◆ 20 sujets de sensibilisation différents abordés avec 28 *emailings* (handicaps invisibles et maladies chroniques, asthme, fibromyalgie, sclérose en plaques, autisme, handicaps sensoriels et psychiques, langue des signes française) et plus de 1 200 participations (présence sur stand, participation aux jeux présentiels/virtuels, réponse aux quizz...);
- ◆ DuoDay : Pour la troisième année consécutive, le Groupe a participé au DuoDay le 18 novembre 2021. Durant une journée, une personne en situation de handicap forme un duo avec un professionnel pour découvrir un métier et une entreprise. Au total, 17 duos ont pu être formés lors du DuoDay dont trois, respectivement sur les Domaines Center Parcs Bois Francs, Trois Forêts et Villages Nature® Paris et 2 sur la résidence Pierre & Vacances sur le site de Jonzac ;
- ◆ le Groupe a travaillé avec l'association LEA afin que l'association intervienne pour accompagner les collaborateurs aidants dans leurs démarches administratives et médicales.

#### Octobre Rose – Lutte contre le cancer du sein <sup>(1)</sup>

**Chaque année, le mois d'octobre est l'occasion pour le Groupe d'agir pour la lutte contre le cancer du sein. Cette année, deux actions ont été menées.**

- ◆ La Ligue contre le cancer est venue au siège avec un buste de palpation pour apprendre aux collaborateurs les bons gestes à adopter et les dépistages à effectuer pour prévenir le cancer du sein. Au total, une cinquantaine de collaborateurs ont participé à cette sensibilisation.
- ◆ Par ailleurs, le Groupe a participé au challenge « #59000rubansrosespourcurie » lancé par l'institut Curie dans le cadre d'Octobre Rose. Pendant une semaine, les collaborateurs se sont mobilisés et ont confectionné 5 580 rubans roses.

#### Dans les pays d'implantation du Groupe

En Espagne, 6 travailleurs porteurs de handicap sont présents au sein des effectifs. Par ailleurs, la *Business Line* travaille avec deux entreprises de blanchisserie employant des personnes en situation de handicap.

Des actions sont également mises en œuvre en Belgique, au Pays-Bas et en Allemagne, mais non suivies à l'échelle du Groupe.

#### Résultats

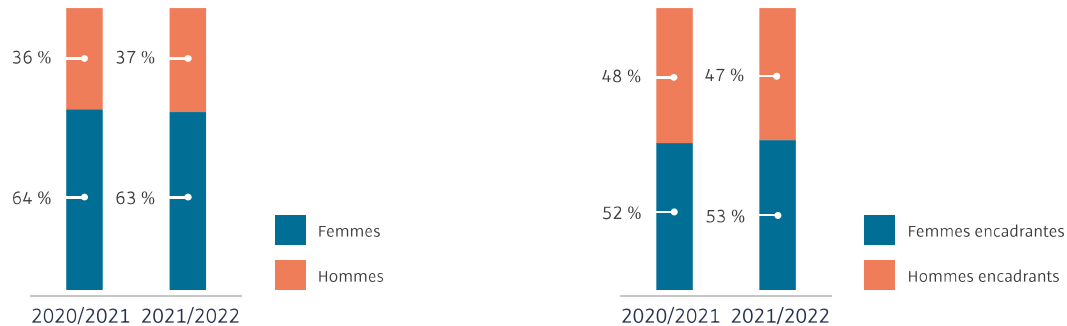
	2020/2021	2021/2022
Proportion des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés	4,7 %	4,5 %
Nombre de travailleurs handicapés présents au cours de l'année	210	235
Nombre de salariés reconnus travailleurs handicapés recrutés au cours de l'année	21	21
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des travailleurs handicapés	14	17

(1) Le périmètre de sensibilisation de la Mission Handicap étant assez large, il intègre également des actions de sensibilisation relatives à des maladies graves telles que le cancer du sein.

## Favoriser l'équité femmes-hommes

Dans le cadre du plan RéInvention, le Groupe souhaite progresser pour atteindre une représentation des sexes égale, notamment dans les fonctions managériales. Au cours des deux dernières années, les équipes Ressources Humaines ont ciblé leurs efforts sur la pérennisation de l'entreprise. Par conséquent, les plans d'actions en matière d'égalité femmes-hommes ne seront initiés qu'à partir de l'année 2022/2023.

### Répartition des effectifs et des encadrants par sexe au 30 septembre



Les femmes sont bien représentées dans les métiers opérationnels : sur la population des managers, 53 % sont des femmes. De plus, au sein de la communauté des « Top managers »<sup>(1)</sup> du Groupe, 30 % des membres sont des femmes.

Le niveau de représentativité des femmes baisse significativement dans les instances de directions du Groupe :

Pourcentage de femmes dans les instances de gouvernance du Groupe	2020/2021	2021/2022
COMEX Groupe	13 %	10 %
Center Parcs Europe	10 %	18 %
Pierre & Vacances France	22 %	25 %
Pierre & Vacances Espagne	42 %	36 %
maeva	14 %	25 %

### Politique et plan d'actions

Des plans d'actions seront mis en place au sein de chaque *Business Line* afin de renforcer le leadership des collaboratrices du Groupe pour favoriser leur évolution de carrière au sein du Groupe et, en parallèle, travailler à une meilleure représentativité des femmes aux postes à responsabilités.

Dans un premier temps, des objectifs ont été fixés pour les instances majeures :

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

Par ailleurs, le Groupe a profité de l'évolution de sa gouvernance et de l'arrivée au capital de nouveaux actionnaires pour renouveler son Conseil d'Administration et être en conformité avec la Loi. Le nouveau Conseil d'Administration est composé à 40 % de femmes.

### Résultats

- ◆ 20 % des COMEX/CODIR composés de 30 % de femmes *a minima*, soit 1 sur 5.

(1) *Reinventing Leaders Community*.

(2) *Son mode de calcul est similaire au NPS (cf. chapitre expérience client 3.3.1).*

### 4.3.2.6 Garantir à nos collaborateurs une qualité de vie au travail satisfaisante

#### Engager nos collaborateurs et assurer leur satisfaction

Convaincu que l'engagement est un levier pour garantir la motivation et l'efficacité individuelles et collectives, le Groupe a fait de l'engagement des collaborateurs l'un des piliers de sa politique. L'e-NPS pour *employee Net Promoter Score* est un indicateur commun à chaque *Business Line* qui a été mis en place afin de suivre cet engagement.<sup>(2)</sup> Il a commencé à être déployé lors de l'exercice précédent et l'est sur la majeure partie des *Business Lines* cette année (hors Pierre & Vacances Espagne).

### Politique et plan d'actions

Depuis octobre 2021, Les *Business Lines* Pierre & Vacances France et la Holding réalisent une enquête de satisfaction auprès des collaborateurs et calculent ainsi le e-NPS.



Au sein de **Pierre & Vacances France**, l'engagement des collaborateurs se traduit par une plus grande entraide intersites, inter-départements et entre sites et Siège. Un dispositif de volontariat solidaire a été organisé en 2021/2022 afin de renforcer les équipes opérationnelles sur des postes de réception et de contrôle propreté en période de vacances scolaires. Ainsi, 6 collaborateurs ont participé à ce dispositif durant l'hiver 2022. Enfin, le télétravail sur sites et au Siège est fortement encouragé avec 155 collaborateurs le réalisant en 2021-2022 (contre 40 personnes en 2020/2021), soit 88 % des employés éligibles au télétravail.

Au sein de **Center Parcs Europe**, la stratégie RH mise en place au cours de l'exercice précédent, prévoit une boucle de feedback continue entre les collaborateurs, leur manager et la Direction. S'appuyant sur l'outil Peakon, une enquête annuelle a été réalisée auprès de tous les collaborateurs de la *Business Line* en 2021-2022. Un objectif d'amélioration de 10 points du e-NPS a été fixé entre 2021 et 2025.

De plus, via l'Outil Peakon, plusieurs enquêtes annuelles sont réalisées, à périmètre restreint (sur un parc, un pays, une équipe, etc.). Ces enquêtes, faites à la demande auprès des équipes RH, sont souvent réalisées lors de la survenue d'un événement particulier tel qu'une rénovation, un changement de direction, un changement d'organisation.

À la suite des enquêtes réalisées, une phase de dialogue est engagée. Les managers répondent aux remarques anonymes de leurs équipes et identifient les problématiques remontées. Des plans d'actions sont ensuite mis en place pour les équipes, pour les parcs et pour les pays. L'équipe des Ressources Humaines assure le suivi et veille à la bonne réalisation des plans d'actions.

Par ailleurs, Center Parcs Europe a mis en place la compétition « Reinvent CP » : une compétition ouverte à tous les collaborateurs.

L'objectif est de créer de l'innovation sur l'un des trois thèmes : RSE, engagement client, engagement collaborateur. Des cas pratiques sont posés et des équipes de 3 à 5 personnes répondent à celui de leur choix. Au total, 200 personnes ont participé. Dans un premier temps, ils ont tous présenté leurs idées en vidéo. Douze équipes ont été retenues et vont être accompagnées entre le mois de septembre et le mois de décembre pour développer leur idée. En janvier, chaque équipe présentera son projet devant un jury. Le gagnant pour chaque thème sera annoncé au Gala annuel organisé fin janvier. L'idée de ce challenge est de créer de l'engagement et de permettre à tous d'innover pour leur marque.

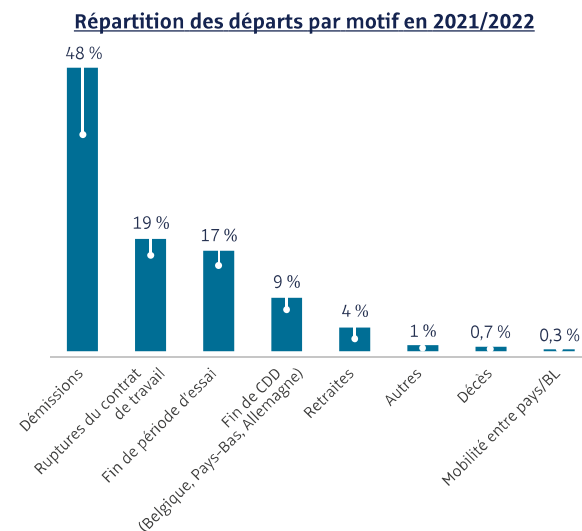
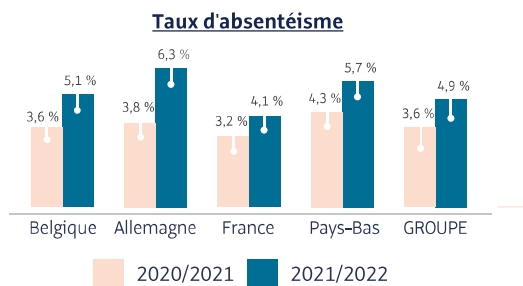
Soucieux de la qualité de vie de ses collaborateurs, **maeva** dispose d'une équipe en charge d'organiser des moments de convivialité lors des temps forts de l'année et de réunions mensuelles (HappyRo) visant à présenter les nouveaux collaborateurs (appelés « Générateurs de sourire »), partager les chiffres-clés sur l'activité (chiffre d'affaires, nombre de réservations...) et proposer un témoignage inspirant aux équipes.

## Résultats

- ◆ e-NPS Pierre & Vacances France : - 14.
- ◆ e-NPS Center Parcs Europe : + 7 (hausse de 9 points par rapport à l'exercice 2020/2021).
- ◆ e-NPS maeva : + 18 (baisse de 6 points par rapport à l'exercice 2020/2021).
- ◆ e-NPS Holding : - 35.

Sur PV France :

- ◆ 6 collaborateurs ayant participé au dispositif de volontariat solidaire.



## Assurer la santé et la sécurité de tous

La santé et la sécurité des collaborateurs, des clients et des personnes externes travaillant sur les sites sont des sujets majeurs pour le Groupe. Une Gouvernance et des actions efficaces sont mises en place au sein des *Business Lines* pour s'assurer que chacun est protégé lors de ses moments de vie sur les sites.

## Gouvernance

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

Sur Pierre & Vacances Espagne, la gestion des risques opérationnels est adressée conjointement par la DRH et les directions opérationnelles.

### Politique

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

Neuf domaines à risque ont été identifiés, en conformité avec la réglementation, et structurent le travail sur les deux marques : 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 (légionelle).

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

Sur Center Parcs Europe, la situation interne à la *Business Line* (nombre de cas, gravité des cas...) ainsi que les règles sanitaires par pays et intra-pays ont été rigoureusement suivies, notamment les mesures concernant les déplacements européens et internationaux.

### Plan d'actions

#### Pierre & Vacances France

Au sein de la **Business Line Pierre & Vacances France**, la Direction Prévention & Sécurité a ciblé ses actions sur 2 thèmes :

- ♦ la formation, *via* la mise en œuvre d'un module de *e-learning* sur la prévention de la légionelle, qui constitue un enjeu pour nos sites étant donné la saisonnalité de notre activité ;
- ♦ la mise à disposition de la *check list* « Sécurité » sur l'outil FMS afin de faciliter son remplissage par les Directeurs de site en amont de l'ouverture des sites.

#### Center Parcs Europe

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

Plusieurs audits sont réalisés chaque année : audit semestriel pour chaque parc, audits sur la piscine, audits de maintenance préventifs et audits spécifiques tels que des « visites mystères <sup>(1)</sup> ». De plus, des auto-évaluations sont réalisées par l'ensemble des départements (maintenance, HSE, etc.).

La sensibilisation des équipes sur site s'effectue *via* l'application SHE *matters* : chaque jour, dans chaque département, un salarié répond à un questionnaire portant sur une thématique particulière

(environnement, hygiène, sécurité, santé...). Cette application permet l'acculturation des salariés aux risques.

Le système de *management* opérationnel s'appuie sur des indicateurs principalement internes. Un indicateur lié à la satisfaction des clients en matière de sécurité sur les Domaines Center Parcs Europe est suivi grâce au questionnaire de satisfaction client envoyé en fin de séjour. Cet indicateur est de 46 et témoigne d'un engagement fort de Center Parcs Europe pour assurer la santé et la sécurité de ses clients. Il s'agit de l'un des principaux points de satisfaction des clients.

### Holding

Au cours de l'année 2021/2022, le Groupe a mis en œuvre le *flex-office* au sein de tous les sièges des différentes entités basées à Paris. Ce projet visait à réorganiser les bureaux en adéquation avec la réorganisation mise en place dans le cadre de RéInvention, à améliorer les conditions de travail par l'aménagement de zones de convivialité et d'espaces de travail répondant aux besoins des collaborateurs, et à rationaliser les coûts de Siège.

Ce projet a été mis en œuvre par les Services Généraux du Groupe en préservant au maximum la continuité d'activité. Par ailleurs, grâce à une politique de prévention des risques rigoureuse, aucun accident de travail n'a été déploré durant la durée des travaux (ni chez nos prestataires, ni au sein des effectifs du Groupe).

### Résultats

	2020/2021	2021/2022
Taux de fréquence des accidents du travail	17,5	23,4
Taux de gravité des accidents du travail	1,3	1,2

### Assurer un dialogue social de qualité

Le plan « RéInvention » nécessite de faire évoluer les équipes dans leur métier et dans leur fonctionnement. Cela passe également par un dialogue social étroit avec les différents Comités d'Entreprise (Comité Central Européen, différents Comités Sociaux Économiques français et les 3 Comités d'Entreprises allemand, belge et néerlandais) afin de les informer des évolutions d'organisation prévues.

Ce contexte particulier s'est traduit par un dialogue social intense avec les instances représentatives du personnel et a permis de conclure 32 accords (sur l'ensemble des pays dans lesquels nous opérons). Ainsi, la procédure d'adossement du Groupe a exigé de nombreux échanges avec les Représentants du Personnel afin de partager la situation financière du Groupe et expliquer les choix stratégiques de la Direction générale. Ce dialogue constructif ainsi que la disponibilité des représentants du personnel ont permis qu'un avis soit émis par les CSE de chaque entité du Groupe sur la procédure d'adossement. Par ailleurs, dans le cadre de la fermeture de l'entité PVCI, un accord a été signé.

Enfin, un accord, ou une charte télétravail, a été signé dans tous les pays où le Groupe opère.



(1) Une visite mystère correspond à une visite effectuée par un manager (en charge de la sécurité et ou de la piscine) afin de s'assurer de la bonne application du système de management des risques sur le périmètre piscine et Guest service (service accueil client- sécurité- sûreté).

### 4.3.3 Mettre la satisfaction de nos clients au cœur de nos priorités

#### 4.3.3.1 Faire progresser la satisfaction client

##### Contexte

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

##### Politique et plan d'actions

Soucieux de la qualité des résidences ou des parcs et prestations de services offertes à leurs clients, les *Business Lines* Center Parcs Europe et Pierre & Vacances évaluent la satisfaction des clients en envoyant un questionnaire après le séjour. Les questionnaires de satisfaction permettent d'évaluer la satisfaction globale du client, la satisfaction concernant le professionnalisme des équipes, l'hébergement, la résidence ou le domaine, les activités proposées et les actions mises en place en faveur de l'environnement, etc. Le client peut répondre aux différentes questions en indiquant son choix sur une échelle de 1 à 10 (10 étant l'indice maximum de satisfaction).

Le questionnaire propose au client une question ouverte, le laissant ainsi libre de s'exprimer sur le ou les sujets de son choix. Les réponses à ces questions ouvertes sont triées par mots clés pour ressortir les éléments de satisfaction ou d'insatisfaction.

Pour Pierre & Vacances, les résultats des enquêtes de satisfaction alimentent un suivi réalisé par les équipes marketing de la *Business Line*. Les résidences pour lesquelles les résultats de l'enquête de satisfaction ne sont pas satisfaisants mettent en place un plan d'actions permettant d'améliorer l'expérience du client.

Pour la *Business Line* Center Parcs Europe, les résultats sont consolidés mensuellement par l'équipe marketing et communiqués à chaque pays. Ainsi, chaque pays, lors de sa *business revue* mensuelle, évalue le plan d'actions à mettre en place. Enfin, chaque parc est le garant de ce plan d'actions et en assure un suivi lors de la revue qualité hebdomadaire.

Enfin, au cours de l'année, des questionnaires ciblés sont également réalisés. Par exemple, pour Pierre & Vacances, ils concernent le plus souvent des prestations réalisées au sein des résidences telles que la mise en place de nouvelles activités ou de services de petits-déjeuners par exemple. Ces questionnaires sont adressés à un panel de 3 000 clients récurrents recrutés pour ce type d'études. Pour Center Parcs, ce type d'enquêtes *ad hoc* est le plus souvent réalisé à la suite d'événements particuliers organisés sur un ou plusieurs parcs, lors de la mise en place de nouvelles activités ou lors des vacances scolaires.

##### Résultats

- ◆ NPS Pierre & Vacances : 38,5 (en hausse de 16,5 points par rapport à l'exercice 2020/2021).
- ◆ NPS Center Parcs Europe : 12 (en hausse de 15 points par rapport à l'exercice 2020/2021).

#### 4.3.3.2 Assurer la sécurité de nos clients

##### Contexte

Soucieux du bien-être et de la sécurité des clients accueillis sur les sites, le Groupe met en place des mesures efficaces pour protéger ses clients lors de leurs séjours.

##### Politique et plan d'actions

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

Par ailleurs, le Groupe maintient sa démarche de labellisation « Sécuri-Site » qui certifie la mise en place d'un dispositif de sûreté complet, à l'intérieur du parc comme aux abords du site, ainsi que la collaboration étroite avec les autorités locales. Ce label est basé principalement sur la prévention, l'échange de renseignements et la préparation à la gestion de crise. Les sites Center Parcs Trois Forêts, Lac d'Ailette, Bois aux Daims, Hauts de Bruyères et Villages Nature® Paris sont labellisés. La démarche pour obtenir le label « Sécuri-site » est en cours pour le site Center Parcs Les Landes de Gascogne. En complément de l'obtention officielle de ce label, une convention de partenariat a été signée entre le Center Parcs et la Gendarmerie du Lot-et-Garonne. Ce partenariat permettra au site de bénéficier d'un diagnostic sûreté réalisé par les référents sûreté du groupement du Lot-et-Garonne. Il aura également pour objectif de renforcer et formaliser les échanges opérationnels et la connaissance mutuelle entre la gendarmerie du Lot-et-Garonne et Center Parcs – Domaine Les Landes de Gascogne. Ce partenariat s'accompagnera d'actions réciproques de sensibilisation portant sur la sûreté et les bons comportements à adopter dans le cadre de la vigilance attentat, ainsi que sur les procédures de prévention des risques et de gestion de crises internes au sein du Domaine Les Landes de Gascogne.

Le Groupe veille à la sécurité de ses clients sur sites, *via* notamment la mise en place de normes ISO 14 001 sur les sites Center Parcs et la démarche sécurité sur Pierre & Vacances, et par le suivi du taux de sinistralité. Ce taux correspond aux sinistres liés à des dommages corporels impliquant la responsabilité civile (au-dessus de la franchise) rapportés au nombre de clients Center Parcs et au nombre de logements occupés pour Pierre & Vacances.

##### Résultats

- ◆ Taux de sinistralité Pierre & Vacances (France et Espagne) : 0,0005 % (contre 0,0004 % en 2020/2021).
- ◆ Taux de sinistralité Center Parcs Europe : 0,0005 % (contre 0,0013 % en 2020/2021).

(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 ? ».

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

#### Contexte

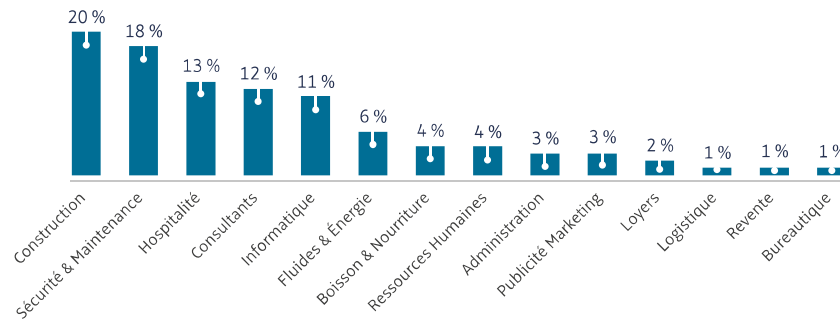
Couvrant la moitié des dépenses du Groupe, la Direction Achats joue un rôle transverse au sein du Groupe. Dans les années à venir, la Direction Achats vise à la fois à augmenter sa part de couverture et à animer le process achat auprès de donneurs d'ordre au sein des *Business Lines* et fonctions supports au sein de la Holding.

Le Groupe PVCP a acheté des biens et services pour 764 millions d'euros sur l'exercice 2021/2022 (contre 507 millions d'euros sur l'exercice précédent) :

- ◆ 98 % de ces achats ont été réalisés auprès de fournisseurs localisés dans l'Espace économique européen (EEE) :

- 48 % ont été réalisés auprès de fournisseurs domiciliés en France métropolitaine (contre 45 % durant le dernier exercice),
- 23 % aux Pays-Bas,
- 14 % en Belgique,
- 12 % en Allemagne,
- 4 % en Espagne ;
- ◆ 0,22 % des achats ont été réalisés dans des pays évalués à risque (selon l'indice ESG de *Global Risk Profile – GRP*) :
- « Risque Moyen » : Chine, Hong Kong, Turquie, Équateur, Suriname, Émirats Arabes Unis,
- « Risque Haut » : Inde et Swaziland.

Les dépenses du Groupe au cours de l'exercice 2021/2022 sont réparties de la façon suivante :



Par ailleurs, depuis 2016, le Groupe inscrit ses relations avec ses fournisseurs dans le cadre du label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » (RFAR), qui distingue les entreprises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Ce label – le seul décerné par les pouvoirs publics en la matière – atteste que l'organisation et les actes de gestion du Groupe présentent une assurance raisonnable de conformité avec les objectifs et les engagements définis dans le référentiel du label, adossé à la norme NF ISO 20400 Achats responsables – Lignes directrices. Le label a été renouvelé en 2022 pour 3 années sur le périmètre France, sous réserve de satisfaire aux évaluations annuelles de suivi.

#### Politique et plan d'actions

À l'automne 2021, la Direction Achats a publié sa nouvelle Politique Achats Responsables sur le site institutionnel du Groupe. Cette politique s'articule autour de trois axes :

- ◆ développer une culture d'Achats Responsables ;
- ◆ intégrer le coût global qui comprend le coût total financier et l'Analyse Cycle de Vie dans la sélection des produits et services ;
- ◆ créer autour des sites des dynamiques vertueuses pour les territoires.

#### Principaux axes de travail pour l'organisation des achats responsables sur l'année 2021/2022

Le Groupe a mis à jour sa cartographie des risques achats dans le cadre du devoir de vigilance (ressources humaines, libertés fondamentales, santé sécurité, environnement).

Parmi ses 211 catégories d'achat, 71 ont été analysées dans le détail du fait de leur fort impact financier ou de leur objet *a priori* sensible (forte part de main-d'œuvre, industrie polluante...). Chacune de ces 71 catégories a été évaluée au regard des 23 enjeux fournisseurs prégnants pour le Groupe : Protection/Inclusivité des travailleurs vulnérables ; Égalité de genre ; Harcèlement ; Rémunération, formation, avantages et temps de travail ; Heures supplémentaires ; Repos et pauses ; Congés et déconnexion ; Droit de réunion et syndicalisation ; Liberté d'association dans les marchés à risque ; Liberté d'expression ; Neutralité religieuse ; Travail forcé ; Travail illégal ; Esclavage moderne ; Travail des enfants ; Vie privée et confidentialité des données ; Sécurité des produits fournis ; Santé et sécurité ; Climat ; Énergie ; Eau ; Écosystèmes ; Gestion des déchets ; Gestion des nuisances.

Les catégories ont alors été classées en 3 niveaux :

- ◆ 23 catégories nécessitent un niveau de vigilance élevé ;
- ◆ 41 catégories un niveau de vigilance moyen ;
- ◆ les autres catégories requièrent un niveau de vigilance faible.



Par ailleurs, au sein de ces 71 catégories d'achat, 40 catégories ont également été identifiées comme nécessitant une vigilance au-delà du rang 1. Des actions de prévention ont alors été conçues selon le niveau de vigilance attendu et de la sensibilité du pays du fournisseur.

Pour l'ensemble des fournisseurs, il est prévu de faire signer un Code de conduite.

Pour les catégories d'achat avec un niveau de vigilance moyen et élevé, les fournisseurs devraient être sélectionnés au regard :

- ◆ de leur évaluation de performance RSE ;
- ◆ des preuves qu'ils apportent pour prévenir les risques relevant du devoir de vigilance spécifiques à leur catégorie ;
- ◆ des réponses qu'ils donnent le cas échéant quant à leur vigilance sur leur chaîne d'approvisionnement ;
- ◆ des résultats d'une *media-review*, voire d'un audit RSE, que le Groupe engagera vis-à-vis d'eux quand ils résident dans un pays sensible.

Pour ces catégories d'achat avec un niveau de vigilance moyen et élevé, les contrats fournisseurs pourraient également intégrer des clauses de suivi et progrès selon les évaluations faites sur les critères de sélection indiqués ci-dessus.

Actuellement, la Direction Achats demande à ses fournisseurs leur évaluation de performance RSE et mène des audits RSE les cas échéants. Suite à cette mise à jour de cartographie des risques dans le cadre du devoir de vigilance, la Direction Achats prévoit de monter un projet sur l'exercice 2022/2023 visant à intégrer les actions de prévention conçues, à la fois dans son périmètre et dans celui couvert par les donneurs d'ordre en dehors de la Direction Achats.

Par ailleurs, le Groupe a conçu une nouvelle clause anti-corruption. Cette clause sera désormais intégrée dans les nouveaux contrats fournisseurs.

La Direction Achats a aussi initié un projet de décarbonation des achats avec la Direction RSE du Groupe (cf. chapitre 4.3).

### Construction d'une base de fournisseurs responsables

La politique Achats Responsables du Groupe prévoit que lorsque la Direction Achats conclut de nouveaux engagements (dont le montant de dépenses annuel estimé est supérieur à 50 milliers d'euros par an), elle invite les fournisseurs concernés à faire un auto-diagnostic sur leur performance RSE et anti-corruption, quand ceux-ci ne l'ont pas déjà fait à l'occasion d'un engagement précédent. Ces auto-diagnostics sont réalisés via la plateforme Acesa, qui propose des questionnaires basés sur l'ISO 26000, adaptés à la taille des entreprises. Sur l'exercice 2021/2022, 14 des 22 fournisseurs identifiés et contactés par la Direction Achats ont réalisé leur auto-évaluation, soit 63,6 % (5 des 8 fournisseurs restants n'ont été invités qu'en fin d'exercice fiscal). Les fournisseurs n'ayant pas répondu au questionnaire sont relancés par l'équipe Achats du Groupe.

La performance RSE moyenne de ces fournisseurs est de 65,2/100.

Par ailleurs, quand la Direction Achats consulte des fournisseurs localisés dans des pays évalués à risque, haut ou très haut selon l'indice ESG de *Global Risk Profile* – GRP, un audit RSE est lancé et mené par un auditeur externe selon le standard d'audit social SA 8000, complété d'une partie « Environnement » dont les critères ont été définis par le Groupe. Chaque critère est noté ; la somme des notes permet d'obtenir un score rapporté sur 100.

(1) Nombre de sites intégrant les 2 sites en contrat de gestion : Sandur (Pays-Bas) et Terhills (Belgique).

Pour être sélectionnés, les fournisseurs doivent obtenir un score supérieur à 50/100. Sur l'exercice 2021-2022, la Direction Achats n'a pas conclu d'engagements avec de nouveaux fournisseurs localisés dans des pays à risque. En revanche, elle travaille depuis plusieurs années avec des fournisseurs localisés en Chine (pays évalué à risque moyen) ; ceux-ci ont tous été audités et ont obtenu un score supérieur à 50/100.

### Contribution des achats au dynamisme des territoires

Le Groupe souhaite participer au dynamisme des territoires. La Direction Achats contribue à cette ambition en privilégiant des fournisseurs et prestataires locaux, à compétences et qualité égales.

### En phase de construction ou rénovation des sites

Sur le dernier exercice, 79 % des achats de construction et rénovation traités par la Direction Achats (en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne) ont été réalisés à moins de 150 km des chantiers. Ces achats ont tous été menés pour des sites Center Parcs.

### En phase d'exploitation

Les 29 Domaines Center Parcs <sup>(1)</sup> répartis sur le territoire européen ont réalisé 57 % de leurs achats d'exploitation à moins de 150 km du site (lors de l'exercice fiscal précédent, la mesure n'avait pu être faite que sur les 5 Center Parcs France et Villages Nature® Paris et atteignait 35 % sur ce périmètre France).

Sur le périmètre Pierre & Vacances France, 59 % des achats ont été réalisés dans un rayon inférieur à 150 km de la résidence (contre 49 % sur l'exercice fiscal précédent).

### Achats de produits et services responsables pour nos marques

#### En phase d'exploitation

Le catalogue des produits et matériels d'entretien utilisés par les sites en France a été révisé afin d'avoir une plus grande proportion de produits d'entretien comportant un label écologique.

Sur l'ensemble du catalogue (comprenant des désinfectants et du matériel qui ne peuvent pas faire l'objet d'un label écologique), les sites ont acheté à hauteur de 55 % des produits ayant un label écologique.

#### En achats indirects

Au cours de l'année 2021/2022, le pôle Achats Indirects a participé au réaménagement des bureaux du siège du Groupe :

- ◆ le cahier des charges du prestataire en charge de mettre en œuvre le réaménagement demandait « la réutilisation au maximum de l'existant (cloisonnement, mobilier, moquette ou sol stratifié), l'emploi de matériaux écologiques ou encore l'attention portée au bien-être de nos collaborateurs » ;
- ◆ le projet de réaménagement des bureaux du Siège a été l'occasion de mettre en place les services de « Café Joyeux » (entreprise sociale visant à l'inclusion du handicap en entreprise sous toutes ses formes).

Par ailleurs, le pôle Achats Indirects de la Direction Achats a mené un appel d'offres pour la nouvelle flotte de téléphones mobiles du Groupe : les nouveaux téléphones mobiles sont à 100 % des appareils reconditionnés et sont recyclés en fin de vie par le fournisseur.



Enfin, les contrats conclus par le pôle Achats Indirects intègrent systématiquement une clause éthique et/ou RSE. Cette clause est adaptée à l'objet du marché (réutilisation de mobilier existant, recyclage inclus dans le service du fournisseur..).

#### En phase de construction ou rénovation des sites

100 % des achats du pôle Achats Immobilier respectent les standards RSE du Groupe. À titre d'exemple, pour les Achats Construction, les niveaux d'exigence suivants sont inscrits comme « critère obligatoire » dans les appels d'offres : bois FSC ou PEFC, utilisation de produits avec faibles émissions de COV (EMICODE EC1), utilisation d'économiseurs d'eau (plomberie). Les cottages des Center Parcs sont construits en bois (avec métal). Concernant les fondations qui sont en béton/ciment, les matériaux doivent être en conformité avec les normes en vigueur (par exemple NF EN 197.1 : composition, spécifications et critères de conformité des ciments courants).

#### Principaux axes de travail pour l'exercice 2022/2023

Au cours de l'exercice à venir, la Direction Achats souhaite s'appuyer sur la cartographie des risques afin de mettre à jour la Politique Achats Responsables. Parmi les thèmes qui devront être renforcés dans la Politique Achats Responsables figurent :

- ◆ le développement des formations (de la fonction Achats et des autres départements du Groupe impliqués dans des activités Achats récurrentes) ;
- ◆ la réorganisation du département Achats (souhait d'augmenter significativement la couverture Achats, par le recrutement de collaborateurs supplémentaires et le niveau d'expertise) ;
- ◆ un meilleur alignement de la fonction Achats avec les autres fonctions support très impliquées dans la démarche RSE (Juridique, Compliance, Audit, Direction RSE...) ;
- ◆ des actions plus ambitieuses vis-à-vis des fournisseurs et des catégories, notamment celles nécessitant un niveau de vigilance moyen ou élevé (engagements renforcés *via* la signature d'un nouveau Code de Conduite Fournisseurs, évaluation de la performance RSE des fournisseurs et des plans d'actions dédiés, le renforcement de la RSE dans les spécifications et appels d'offres d'un côté, dans l'évaluation des offres et la sélection des fournisseurs de l'autre).

Le Groupe doit désormais construire et mettre en place un plan d'actions Achats consolidé et dédié, qui devra également s'intégrer :

- ◆ dans le plan de Transformation Achats, actuellement en cours d'élaboration, et qui s'inscrira dans le plan stratégique RéInvention ;
- ◆ dans le cadre de la politique Achats Responsables ;
- ◆ en cohérence avec les pistes d'améliorations déjà identifiées suite au renouvellement du label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables ».

Pour ce qui est de l'évaluation de la performance RSE des fournisseurs, La Direction Achats accélérera la démarche sur :

- ◆ la proportion de fournisseurs auto-évalués, en demandant l'appui des clients internes ;
- ◆ l'amélioration de la performance RSE telle qu'évaluée par leur auto-diagnostic ;
- ◆ la mise en place de plans d'actions dédiés, en priorité pour les fournisseurs dont les scores sont les moins élevés.

Concernant les achats locaux, la Direction Achats prévoit de renforcer la précision de l'indicateur de mesure en phase de construction ou rénovation des sites, afin notamment de prendre en compte la localisation des sous-traitants des fournisseurs.



#### Résultats

- ◆ 63,6 % des fournisseurs identifiés et contactés par la Direction Achats ont réalisé leur auto-diagnostic de performance RSE et anti-corrupcion.
- ◆ 100 % des fournisseurs situés en Chine ont été audités.
- ◆ 79 % des achats de construction et rénovation traités par la Direction Achats pour la *Business Line* Center Parcs Europe ont été réalisés à moins de 150 km des chantiers.
- ◆ 57 % des achats d'exploitation de Center Parcs Europe ont été réalisés à moins de 150 km.
- ◆ 59 % des achats d'exploitation de Pierre & Vacances France ont été réalisés à moins de 150 km.
- ◆ Le montant des dépenses effectuées auprès du secteur adapté et protégé a atteint 630 milliers d'euros HT (contre 443 milliers d'euros HT en 2020-2021, en augmentation de près de 50 %).

### 4.3.5 Soutenir les actions solidaires autour de nos sites

#### Contexte

L'année 2021/2022 a marqué le démarrage du nouveau domaine d'intervention de la Fondation du Groupe autour d'une action unique : aider les familles à se reconnecter.

#### Politique et plan d'actions

En septembre 2021, la Fondation a ouvert un appel à projets pour soutenir des associations autour de 3 programmes :

- ◆ familles en reconstruction (Femmes et enfants victimes de violences intrafamiliales, familles en fragilité économique ou sociale) ;

- ◆ familles et handicap/maladie (Familles dont l'un des membres est malade, hospitalisé ou en situation de handicap) ;
- ◆ familles plurielles (Familles monoparentales, Familles recomposées, Parentalités LGBTQIA+).

Suite à cet appel à projet, 8 associations ont été retenues. Une association reste en cours de sélection.

La sélection des projets associatifs parmi les candidatures reçues a été réalisée par les 11 salariés « ambassadeurs », représentant chacun une marque et un pays. D'octobre à novembre 2021, chaque ambassadeur a ainsi pu évaluer les candidatures reçues sur son périmètre à l'aide d'une grille d'évaluation. Dans chaque pays, ils ont ensuite fait appel aux collaborateurs pour choisir l'association auprès de laquelle ils souhaitaient s'engager sur l'année.

L'ambassadeur se charge de faire vivre le partenariat avec l'association sélectionnée auprès des collaborateurs de sa marque. Il est chargé de récolter les besoins de l'association et de l'accompagner dans la formalisation des missions solidaires sur lesquelles les collaborateurs pourront s'engager pendant l'année.

Par ailleurs, en amont de l'appel à projets, deux associations ont été pré-sélectionnées par l'équipe de la Fondation pour tester ce nouveau format de soutien : Association LÉA et le Collectif Famille.s.

Signé en avril 2021, le partenariat avec l'association LÉA est le premier à intégrer le programme d'intervention des familles. L'association LÉA (Lutter Ensemble Autrement) accompagne les familles d'enfants malades ou en situation de handicap dans leur quotidien et leur propose des temps de répit.

Durant l'année, de nombreux chantiers solidaires ont vu le jour grâce à la mobilisation des équipes :

- ◆ 8 séjours de répit pour les familles d'enfants malades/porteurs de handicap sur les sites Pierre & Vacances (Séjours Familles et Bulles d'Oxygène <sup>(1)</sup>) ;
- ◆ mission de mécénat de compétences pour l'optimisation du site Internet de l'association (22 heures) ;
- ◆ 1 collecte de jeux/jouets pour les enfants hospitalisés avec 906 cadeaux récoltés ;
- ◆ la fabrication de 100 jeux de société pour les enfants hospitalisés ;
- ◆ la mise sous pli de 2000 courriers pour la promotion de son guide d'accompagnement auprès des structures spécialisées ;
- ◆ la prospection de partenaires pour obtenir des équipements de puériculture grâce à 6 collaborateurs mobilisés pour construire un fichier de contacts de commerciaux ;
- ◆ l'organisation de stands solidaires de l'association lors de l'évènement Pop In Avoriaz.

Au total, 160 collaborateurs Pierre & Vacances se sont mobilisés aux côtés de l'association LÉA sur l'exercice 2021-2022, soit 13,7 % des équipes de Pierre & Vacances France.

Par ailleurs, le 15 mai 2022, à l'occasion de la journée internationale des familles, la Fondation a initié une semaine spéciale We Love Families en collaboration avec les services marketing du Groupe. Onze conférences en ligne ont ainsi rythmé la semaine avec 24 intervenants provenant des services marketing des marques, des associations partenaires de la Fondation ou d'autres partenaires du Groupe PVCP. L'objectif de cette semaine dédiée aux collaborateurs était d'inspirer chacun sur ce que signifie « faire famille » aujourd'hui et donner envie de s'engager auprès des associations partenaires de la Fondation. La participation aux diverses conférences a mis en lumière l'engouement des collaborateurs sur le sujet de la famille, cible de cœur de la fondation.

## Résultats

- ◆ 292 000 euros versés aux associations partenaires (mécénat financier).
- ◆ Plus de 15 heures de formation réalisées pour accompagner les ambassadeurs Fondation dans leur mission.

### Pourcentage des collaborateurs engagés par Business Line

maeva	10,0 %
Center Parcs Europe	1,8 %
Holding	1,3 %
Pierre & Vacances France	13,7 %

En parallèle, la Fondation professionnalise sa mesure d'impact social, en prototypant un entretien d'évaluation d'impact avec les 2 associations présélectionnées (Association LÉA et Collectif Famille.s). Cette mesure sera appliquée sur le prochain exercice à tous les partenariats.

À titre d'exemple, avec ces 2 associations partenaires, la Fondation a :

- ◆ conduit 26 missions solidaires en faveur des familles (organisation de séjours, d'évènements et accompagnement dans les projets de développement de l'association) ;
- ◆ initié l'engagement de 170 collaborateurs sur des missions solidaires pour un total de 459 heures de mobilisation (mécénat de compétences) ;
- ◆ offert 26 séjours sur les sites de vacances du Groupe PVCP (mécénat en nature) ;
- ◆ soutenu 1 279 familles bénéficiaires à travers les différentes missions solidaires.

(1) Les séjours Familles sont des séjours de répit pour les malades et leur famille dans une des résidences du Groupe offerts aux familles membres de l'association LEA. Les Bulles d'oxygène sont des journées de rencontre entre familles organisées par LEA.

## 4.4 Accélérer notre transition écologique



L'accélération de la transition écologique de l'activité du Groupe est un des piliers fondamentaux de la stratégie RSE. Cette transition s'appuie sur les leviers suivants :

- ◆ améliorer la durabilité du bâti neuf et en rénovation ;
- ◆ assurer une exploitation durable de nos sites en agissant sur les consommations d'énergie et d'eau et en améliorant le taux de tri des déchets ;

- ◆ réduire notre empreinte Carbone sur l'ensemble de notre activité ;
- ◆ protéger la biodiversité locale ;
- ◆ s'adapter au changement climatique afin de rendre notre activité plus résiliente.

De par son ampleur et son ambition, cette démarche de transition nécessitera la contribution active de nos clients et de nos propriétaires institutionnels et individuels.

4

### 4.4.1 Améliorer la durabilité du bâti neuf et en rénovation

#### Contexte

Les équipes du Groupe possèdent des compétences spécifiques en matière de développement de projets touristiques répondant aux enjeux environnementaux, et en termes de coopération avec les parties prenantes locales.

#### Gouvernance

Afin d'accompagner tous les projets touristiques des *Business Lines* en Europe, le Groupe s'appuie dorénavant sur les compétences de 2 nouvelles directions :

- ◆ Direction du Développement et de l'*Asset Management* en charge des nouveaux actifs avec des partenaires externes (développement, programmation, prospection, structuration des accords et financement), des actifs existants et de la relation avec les bailleurs individuels et institutionnels ;
- ◆ Direction des Grands projets (anciennement appelée Pierre & Vacances Développement) en charge de la construction et réalisation des nouveaux actifs exploités par les marques du Groupe, et détenus par des propriétaires individuels et institutionnels sur le périmètre France.

Un Comité Immobilier traite des projets de développement, il effectue notamment des arbitrages sur les extensions de sites existants, et sur de potentiels développements immobiliers ou mandats de gestion et de franchises.

#### Politique

Pour les nouveaux projets développés, le Groupe porte une attention particulière à la sobriété foncière en vue de limiter l'artificialisation des sols liée à ses projets. Ainsi dans le cadre des opportunités de développement, sont considérés la reconversion de terrains déjà artificialisés (parkings, anciens sites militaires à fort enjeu de renaturation) et la reconversion de bâtiments existants, et le taux d'artificialisation supplémentaire calculé. Et pour chaque projet, des modes d'implantation sobres (plans de masse optimisés, constructions à étages...) sont étudiés.

Par ailleurs, afin de limiter l'impact de la construction sur tout le cycle de vie (extraction des matériaux, transport, transformation, utilisation et fin de vie), le Groupe s'attache à :

- ◆ certifier 100 % des nouveaux projets développés par Pierre & Vacances Développement par un label environnemental de construction ;
- ◆ étudier systématiquement l'installation en énergies renouvelables.

#### Plan d'actions

Afin d'intégrer les risques climatiques et l'empreinte environnementale des nouveaux projets, une grille d'évaluation des projets immobiliers et touristiques a été développée. Outil d'aide à la décision, elle vise à apporter un éclairage sur les risques climatiques et les opportunités (proximité d'une gare) en matière environnementale et d'acceptabilité sociale lors du choix du terrain, et dans un second temps, à optimiser les caractéristiques ESG recherchées dans chaque nouveau projet. Cet outil a été lancé cette année et les analyses ont été partagées aux équipes en charge du développement et au Comité Immobilier pour chaque nouveau projet.

#### Résultats

- ◆ 0 % Part des sites livrés dans l'année ayant été construits sur un terrain déjà artificialisé (1 projet livré).
- ◆ 100 % des projets livrés portant une certification environnementale (1 projet livré).
- ◆ 100 % des projets en cours de construction portant une certification environnementale de construction (2 projets en cours).
- ◆ 50 % des projets en cours de construction disposant d'une installation de production d'énergie renouvelable (2 projets en cours dont l'un disposant d'un raccord au système de géothermie).

Le tableau ci-dessous récapitule les projets de développement dont les permis de construire ont été obtenus :

Étape du projet (entre 01/10/2021 et 30/09/2022)	Nom du projet	Terrain partiellement artificialisé	Taux d'artificialisation <sup>(1)</sup>	Site disposant d'une énergie renouvelable
Livré	<b>Center Parcs Les Landes de Gascogne</b> 455 unités Livré en juin 2022	Non	+ 18 % de surface artificialisée	Oui, Chauffage bois pour équipements centraux
	Rénovation <b>Capella</b> Avoriaz 143 unités Décembre 2025	Oui (bâtiment rénové)	0 % (bâtiment rénové)	Non
En construction	Extension <b>Villages Nature® Paris</b> 242 unités 2025	Non	+ 25 % de surface artificialisée	Oui, raccord au système de géothermie

## 4.4.2 Assurer une exploitation responsable et durable de nos sites

### 4.4.2.1 Réduire les consommations d'énergies

#### Contexte

Réduire les consommations d'énergie représente un enjeu majeur pour le Groupe, en termes de coûts, d'approvisionnement et d'empreinte carbone. Le présent chapitre vise à détailler les politiques et plans d'actions mis en œuvre par les *Business Lines* du Groupe afin de réduire ses consommations d'énergie. Les actions menées en faveur d'un verdissement des énergies utilisées sur sites et d'une réduction de notre empreinte Carbone sont détaillées au chapitre 4.3.

#### Gouvernance

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

#### Politique

Les *Business Lines* du Groupe PVCP se sont fixées des engagements de réduction de leurs consommations d'énergies :

- ♦ - 10 % *a minima* des consommations d'énergie entre 2022 et 2024 sur les résidences Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne ;
- ♦ - 15 % des consommations d'énergie entre 2022 et 2024 sur Center Parcs Europe.

Ces objectifs de réduction des consommations d'énergie contribuent à l'effort de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre mis en place pour l'atteinte des engagements SBTi (*Science Based Targets initiative*) du Groupe. Afin d'être alignées avec l'ambition Carbone du Groupe, les réductions de consommations

d'énergies fixées par les *Business Lines* sont régulièrement révisées. Au cours de l'année 2022/2023, les objectifs de réduction seront adaptés afin de correspondre au plan de décarbonation sur les scopes 1 et 2.

#### Plans d'actions

##### Promouvoir la sobriété énergétique, une réponse à de multiples enjeux

Conscient de sa responsabilité en tant que leader européen du tourisme de proximité et face aux enjeux énergétiques actuels, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a accéléré son plan de sobriété énergétique et adopté dès l'été 2022 des mesures spécifiques en faveur de la baisse de consommation. L'objectif est d'atteindre *a minima* 10 % de réduction des consommations d'énergies sur 2 ans sur le périmètre Pierre & Vacances France et Espagne, et 15 % de réduction d'ici 2025 sur la *Business Line* Center Parcs Europe.

Ainsi, le Groupe s'engage notamment à baisser de 2 °C les températures des espaces aquatiques des Domaines Center Parcs et des résidences Pierre & Vacances, à ajuster de 2 °C le seuil de déclenchement de la climatisation des résidences urbaines Adagio, et à renforcer ses process de gestion d'énergie. Par ailleurs, en coordination avec le Syndicat National des Résidences de Tourisme (SNRT) et des acteurs du secteur hôtellerie-restauration, les mesures suivantes ont été décidées pour l'hiver 2022 :

- ♦ inciter les clients à régler la température à 19 °C dans les appartements/cottages ;
- ♦ restreindre les horaires d'utilisation des saunas/hammams/jacuzzis.

En parallèle, le Groupe travaille à un programme de sensibilisation de ses clients pour l'ensemble de ses marques. Mis en place à l'automne 2022, ce programme visera à mobiliser les citoyens sur leur lieu de vacances et les inciter à un changement durable de leurs comportements.

De plus, le nouveau dispositif réglementaire l'Éco – énergie Tertiaire invite le Groupe à travailler sur la réduction des consommations d'énergies des bâtiments à usage tertiaire d'une surface excédant 1 000 m<sup>2</sup>. Plusieurs sites du Groupe sont soumis à cette réglementation. Les *Business Lines* Pierre & Vacances France et Center Parcs Europe, concernées par la réglementation, travaillent à répondre aux exigences de ce décret. Le Groupe anticipe des réglementations similaires dans les autres pays dans lesquels il opère, notamment la *Drittmingenabgrenzung* en Allemagne.

Par ailleurs, afin d'avoir un suivi précis des consommations d'énergies et pouvoir évaluer l'impact des efforts effectués pour la diminution des consommations d'énergies, le Groupe a travaillé à la mise en place d'un outil de monitoring des consommations commun aux *Business Lines* Pierre & Vacances et Center Parcs Europe. Celui-ci sera déployé dès l'exercice 2022/2023.

Ces actions s'inscrivent dans l'ambition du Groupe de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2030. (Cf. chapitre empreinte carbone 4.3.)

### Gestion des consommations d'énergies

Dans un contexte de reprise d'activité suite à la crise sanitaire du Covid-19, l'occupation des résidences Pierre & Vacances et Domaines Center Parcs a augmenté par rapport à l'exercice précédent. Cela a engendré une hausse des consommations d'énergie. Cependant, l'intensité énergétique par nuitée s'est améliorée, témoignant ainsi de l'efficacité des politiques et actions mises en œuvre.

### Résultats

Les consommations d'énergies reflètent un contexte de reprise post-crise sanitaire et une hausse des consommations d'énergie est par conséquent observable.

Volumes des énergies consommées	Center Parcs Europe		PV France & Espagne		Siège		Groupe (Hors Siège)	
	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	26	140	135	-	-	166	161
<b>Total énergies (en MWh)</b>	<b>559 418</b>	<b>714 842</b>	<b>93 810</b>	<b>112 951</b>	<b>3 619</b>	<b>3 228</b>	<b>653 229</b>	<b>827 793</b>
<b>Volume d'énergies (en kWh/nuitée)</b>	<b>219</b>	<b>158</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>	<b>152</b>	<b>114</b>
Électricité (en MWh)	116 091	149 681	72 798	84 731	1 795	1 820	188 889	234 411
Gaz (en MWh)	420 219	525 453	8 336	10 115	1 824	-	428 555	535 568
Chaufferie bois + Géothermie (en MWh)	23 108	39 709	597	753	-	-	23 705	40 461
Fioul (en MWh)	-	-	5 245	6 800	-	-	5 245	6 800
Chaleur urbaine (en MWh)	-	-	6 835	10 552	-	1 408	6 835	10 552

4

#### 4.4.2.2 Protéger les ressources en eau

##### Gouvernance

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

##### Politique et plan d'actions

De même que pour l'énergie, des engagements de réduction des consommations d'eau ont été fixés pour chaque *Business Line* :

- ♦ - 8 % des consommations d'eau entre 2019 et 2025 sur les résidences Pierre & Vacances ;
- ♦ - 16 % des consommations d'eau entre 2019 et 2025 sur Center Parcs Europe.

#### Gestion des ressources en eau

Au cours du précédent exercice, le Groupe a élaboré une étude relative au risque global lié à l'eau, à l'aide de l'outil Aqueduct de l'Institut des Ressources Mondiales (WRI) sur le périmètre Center Parcs, Pierre & Vacances et maeva en gestion. Le risque global lié à l'eau prend en compte 13 indicateurs sur la quantité, la qualité, et les risques réglementaires et de réputation. Cette étude a permis d'identifier que :

- ♦ 5 % des sites du Groupe sont en risque global élevé. Il s'agit de sites Pierre & Vacances majoritairement situés en Espagne ;
- ♦ 17 % des sites du Groupe sont en risque global moyen élevé.

En complément de l'étude Aqueduct, et pour approfondir les enjeux liés à la ressource en eau sur les actifs existants, le risque de stress hydrique est analysé dans l'étude globale des risques climatiques mentionnée au chapitre 4.4. Les données sur le stress hydrique, y compris l'évolution de la demande et de l'offre, sont évaluées à l'aide de différents modèles <sup>(1)</sup>. Cet indice mesure le rapport entre les prélèvements totaux d'eau et les approvisionnements renouvelables disponibles en eau de surface et souterraine. Cette analyse rejoint les résultats Aqueduct en identifiant le stress hydrique comme enjeu majeur, en particulier pour les actifs situés en Espagne près de la mer Méditerranée. Les résultats de cette

(1) Modèle *Water Futures and Solutions (WFaS)* de l'Institut International pour l'Analyse des Systèmes Appliqués (IIASA) et du projet d'intercomparaison des modèles d'impact intersectoriel (ISIMIP).

étude seront exploités durant l'année 2022/2023 dans le cadre d'un plan d'actions opérationnel au sein de chaque BL.

Par ailleurs, des actions ont été menées afin de mieux maîtriser et réduire les consommations d'eau. Ainsi, des fuites d'eau ont été identifiées et ont pu être résolues. Par exemple, aux Antilles, le site de Sainte-Anne a installé un nouveau liner dans la piscine de sa résidence, permettant d'éviter des fuites liées aux piscines.

Dans un contexte de reprise d'activité suite à la crise sanitaire du Covid-19, l'occupation des résidences Pierre & Vacances et Domaines Center Parcs a augmenté par rapport à l'exercice précédent. Cela a engendré une hausse des consommations d'eau. Cependant, l'intensité de consommation d'eau par nuitée s'est améliorée, témoignant ainsi de l'efficacité des politiques et actions mises en œuvre.

## Résultats

Volumés d'eau consommée	Center Parcs Europe		PV France & PV Espagne		Groupe	
	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022	2020/2021	2021/2022
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	26	140	135	166	161
Total eau (en m <sup>3</sup> )	2 608 805	3 877 497	1 050 461	1 413 783	3 659 267	5 290 280
Volume d'eau (en m <sup>3</sup> /Nuitée)	1,02	0,86	0,60	0,52	0,85	0,73

### 4.4.2.3 Assurer une gestion circulaire de nos déchets

#### En phase de construction et de rénovation

##### Contexte

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

##### Politique et plan d'actions

Lors des chantiers de construction et de rénovation, le Groupe s'applique à s'inscrire dans une démarche d'économie circulaire et met en place une politique de tri des déchets de chantier, avec un objectif de 80 % de taux de tri. Les projets de rénovation représentent une part significative de l'activité. Un monitoring est mis en place durant les chantiers de construction et de rénovation.

En accord avec la démarche HQE Aménagement, une charte Chantier vert a été mise en place sur le site de construction du Center Parcs Les Landes de Gascogne (France). Cette charte vise à mobiliser l'ensemble des acteurs du chantier afin de réduire les nuisances (bruit, pollutions, déchets, atteintes à la biodiversité...). Des objectifs spécifiques aux déchets en phase chantier ont été définis :

- ◆ instaurer des actions de réduction des déchets à la source pour la construction (en privilégiant la préparation en atelier et la préfabrication) ;
- ◆ optimiser le tri et la valorisation des déchets de chantier : suivi exhaustif des rotations des bennes durant l'intégralité du chantier effectué par la Responsable Assurance Qualité Environnementale, afin d'assurer un pilotage précis de la gestion des déchets.

Par ailleurs, des opérations dites « Chantier propre » ont été menées régulièrement sur le chantier, afin de ramasser tout déchet qui aurait été oublié sur le site et non déposé dans les bennes. Les sites en rénovation en cours d'exercice sont les suivants :

- ◆ au sein de Center Parcs Europe : Meerdal, Kempervennen, Huttenheugte and Zandvoort (hôtel) ;
- ◆ au sein de Pierre & Vacances : Les Terrasses d'Eos à Flaine et Cannes Verrerie.

##### Résultats

- ◆ Le taux de tri des déchets sur les chantiers de Center Parcs Europe (rénovation et construction) est de 100 %.

##### Site en construction :

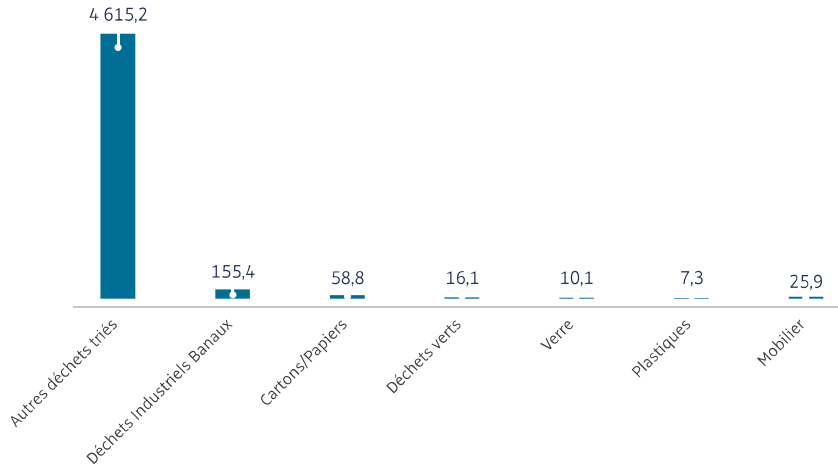
Le Center Parcs Les Landes Gascogne est le seul site construit et livré au cours de l'année. Les déchets de chantier produits au cours de l'année représentent 3 172 tonnes répartis ainsi :

- ◆ 60,1 % de déchets inertes ;
- ◆ 14,7 % de déchets industriels banaux ;
- ◆ 9,9 % de bois ;
- ◆ 9,9 % de placo ;
- ◆ 3,2 % de ferraille ;
- ◆ 2,0 % de cartons ;
- ◆ 0,2 % de déchets dangereux.

(1) [https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/dechets\\_chiffres\\_cles\\_edition\\_2020\\_010692.pdf](https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/dechets_chiffres_cles_edition_2020_010692.pdf)

**Sites en rénovation :**

Le graphique ci-dessous présente les déchets produits sur les chantiers du Groupe par typologie des déchets sur l'année 2021/2022 (en tonnes).



**En phase d'exploitation**

**Contexte**

Le Groupe souhaite assurer un tri des déchets optimal pour assurer un bon niveau de valorisation de ceux-ci en coopération avec les 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'actions.

**Politique et plan d'actions**

**Center Parcs**

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

Sur les Domaines Center Parcs, la coopération avec des prestataires de gestion des déchets privés permet le suivi du volume et le taux de tri sur chaque site. Le Groupe est donc dépendant de ces prestataires pour le calcul des *KPIs* publiés, du reporting fourni par chacun d'entre eux, et des écarts en terme de fiabilité de reporting ont été observées en fonction des prestataires. Des efforts de fiabilisation sont en cours.

Ainsi, l'amélioration du processus de tri est en cours au sein de Center Parcs Europe et se poursuivra afin d'atteindre l'objectif de tri de 70%. Les actions suivantes seront déployées : réaménagement des points d'apport volontaires, installation des nouveaux panneaux d'information sur les consignes de tri, adéquation des consignes dans les cottages et les points d'apport volontaire et sensibilisation des clients au tri des déchets.

Cette année, le taux de tri s'établit à 53 % (contre 56,7 % en 2020/2021). La diminution du taux de tri par rapport à l'an dernier est en partie due aux travaux de rénovation de certains parcs ayant entraîné des pollutions occasionnelles des points d'apport volontaire par des déchets de rénovation. Par ailleurs, le faible taux de tri sur certains Domaines s'explique par une mise en place partielle du tri sélectif.

Dans le cadre du laboratoire d'innovation du Groupe, un évènement interactif de sensibilisation des collaborateurs au tri des déchets a été mené sur le site de De Vossemereen. En effet, les collaborateurs étaient invités à participer au recyclage de gobelets en plastique (déchetage en copeaux, extrusion, transformation de la matière pour créer un nouvel objet avec une imprimante 3D). L'objectif de cette sensibilisation est de démontrer un exemple de recyclage de plastique et alerter sur l'importance d'opérer un tri adéquat des déchets pour favoriser leur revalorisation.

**Pierre & Vacances France**

La *Business Line* Pierre & Vacances a initié des actions spécifiques avec les équipes Propreté afin de réduire les déchets et le gaspillage. Ainsi, le linge est dorénavant « dé-kité » sur 50 % des sites, c'est-à-dire qu'il n'est plus emballé dans un film plastique.

Par ailleurs, des systèmes de dilution des produits d'entretien ont été installés sur les sites afin d'éviter le surdosage. Ces évolutions ont été permises grâce à la communauté métiers qui réunit les gouvernants et gouvernantes des sites afin de partager les bonnes pratiques et adresser les enjeux du nettoyage.

**Siège**

**Groupe Pierre & Vacances – Center Parcs**

Pour limiter les déchets électroniques, les services généraux du siège français du Groupe ont mis en place deux mesures pour allonger la durée d'usage du matériel électronique :

- ♦ l'extension de garantie du matériel, un ordinateur est considéré comme obsolète après 5 années contre 3 années auparavant ;
- ♦ le matériel obsolète est confié à une entreprise spécialisée dans le reconditionnement et le recyclage du matériel électronique. Sur l'année fiscale 2021/2022, le Groupe a confié : 219 ordinateurs fixes, 167 ordinateurs portables, 155 stations d'accueil, 30 écrans et une imprimante.

## maeva

Au cours de l'été 2022, la *Business Line* maeva a testé la boîte à pizza réutilisable, appelée *Miam'bwat*, au sein du camping maeva Escapades à Carnac. Outre son aspect symbolique, cette expérimentation permet de sensibiliser les clients aux déchets produits pendant leurs vacances et les incite à adopter des comportements plus vertueux.

## Résultats

## Volume et tri des déchets

## – Center Parcs

	2020/2021	2021/2022
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	26
Total déchets (en tonnes)	15 101	22 634
<b>Taux de Tri</b>	<b>57 %</b>	<b>53 %</b>
Volume de déchets/Nuitée (en kg/nuitée)	5,92	4,99
Volume de déchets/Nuitée/Personne (en kg/nuitée/personne)	1,48	1,25

## Répartition par type de déchets

## – Center Parcs

	2020/2021	2021/2022
Déchets industriels banaux (DIB) non triés	43,3 %	46,6 %
Verre	5,6 %	8,0 %
Carton/papier	6,3 %	7,7 %
Déchets biodégradables	25,8 %	13,1 %
Autres déchets non dangereux triés	18,5 %	24,1 %
Déchets dangereux	0,6 %	0,4 %

## 4.4.2.4 Développer les mobilités durables

## Contexte

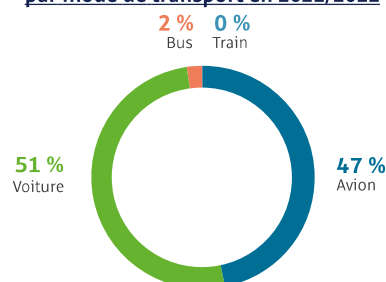
La mobilité des clients représente 40 % des émissions du Scope 3 du bilan carbone du Groupe. Le moyen de transport le plus utilisé par la clientèle du Groupe pour venir sur les sites étant la voiture, le Groupe a décidé de déployer plus largement des bornes de recharge pour véhicules électriques afin de favoriser une mobilité moins carbonée de ses clients. Cette démarche répond à l'électrification croissante du parc de véhicules soutenue par des décisions gouvernementales en Belgique et en France notamment. Le Groupe cherche également à développer des partenariats afin d'encourager l'utilisation de mobilités peu carbonées telles que le train.

## Politique et plans d'actions

## Pierre &amp; Vacances France

Le transport des clients représente une part importante des émissions de CO<sub>2</sub> de la *Business Line* (63 %). Dans le cadre de sa volonté de limiter l'empreinte carbone du séjour de ses clients, la marque souhaite inciter ses clients à opter pour des modes de transport moins carbonés.

## Répartition de l'empreinte carbone des déplacements client par mode de transport en 2021/2022



Chez Pierre & Vacances, les clients ont la possibilité de réserver leur séjour parmi une sélection de résidences accessibles en train (101 résidences en 2022). Concrètement, la *Business Line* a pour ambition de faciliter l'accès au train en développant les offres incitant le recours à ce moyen de transport.

En parallèle, les équipes travaillent à équiper les résidences en bornes de recharge pour véhicules électriques. En 2022, 16 résidences sont déjà équipées.

Enfin, dans l'idée de limiter le recours à la voiture pendant le séjour, Pierre & Vacances étoffe chaque année son offre de location de vélos, notamment avec l'aide de son partenaire OubiBike. VTT, vélos électriques, babys vans, sièges bébés et vélos enfants sont d'ores et déjà réservables en ligne ou en réception dans 30 résidences en 2022. Le déploiement se poursuivra l'année prochaine.

## Center Parcs Europe

La *Business Line* Center Parcs Europe souhaite développer fortement le nombre de bornes de recharges pour véhicules électriques pour lesquels la demande est forte sur les parcs. L'objectif est que 5 % des places de parkings des domaines français soient équipées de bornes de recharge pour véhicules électriques d'ici l'été 2023.

## maeva

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



#### Co2cotte, la calculatrice carbone des vacances en location

Avec Co2cotte, maeva.com poursuit son engagement dans la transition écologique du secteur de la location de vacances. Ainsi, maeva.com a développé un calculateur d'empreinte Carbone, qui s'appuie sur une méthodologie développée par l'ADEME. Après que le client a saisi le parcours, le moyen de transport, la durée de séjour, le nombre de vacanciers ou encore le type d'hébergement, l'outil Co2cotte délivre une estimation du taux d'émissions en CO<sub>2</sub> pour le transport et pour l'hébergement. Un comparatif suivant le moyen de transport utilisé permet également de se rendre compte facilement de la différence d'empreinte entre les modes de transports. Cet outil vise à sensibiliser, de façon pédagogique, les clients maeva à l'empreinte carbone de leurs vacances.

#### 4.4.2.5 Valoriser nos actions auprès de nos clients

##### Contexte

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

Le Groupe a choisi de s'inscrire dans une démarche de labellisation de ses sites afin de prouver le sérieux de sa démarche de développement durable et de contribuer à donner des repères aux clients pour les aider dans le choix d'une destination touristique éco-responsable.

##### Gouvernance

Au sein de chaque *Business Line*, une équipe assure la labellisation des sites en accord avec les engagements du Groupe :

- ◆ Pierre & Vacances France et Espagne : équipes marketing ;
- ◆ Center Parcs Europe : équipe RSE ;
- ◆ maeva : équipe RSE.

##### Politique et plan d'actions

###### Label Clef Verte

Afin d'accélérer la démarche environnementale de ses sites, le Groupe s'appuie sur le premier label environnemental international pour les hébergements touristiques et restaurants : le label Clef Verte.

Ce label garantit notamment le respect de l'environnement et des personnes par la mise en place de critères environnementaux, sociaux et sociétaux.

Le cahier des charges du label comprend près de 120 critères dont les exigences ont été renforcées cette année. Certaines actions sont mises en place dans le cadre de ce label, telles que :

- ◆ la réduction des consommations d'eau et d'énergie ;
- ◆ la réduction et la valorisation des déchets ;
- ◆ la mise en avant d'activités authentiques et locales ;
- ◆ le développement de bornes de recharge de véhicules électriques.

La démarche de labellisation incite également les équipes des résidences labellisées à s'inscrire dans une posture d'amélioration continue.

Les *Business Lines* se sont fixées des objectifs de labellisation :

- ◆ Pierre & Vacances France : Labelliser 100 % des résidences disposant d'un stock à bail supérieur à 55 % d'ici 2025 – 9 dossiers ont été déposés en 2022 ;
- ◆ Center Parcs Europe : Labelliser 100 % des Domaines d'ici 2025.

##### Étiquette environnementale

Depuis 2021, maeva s'est lancé dans le déploiement de l'étiquette environnementale pour ses campings affiliés ou Respire. Cette initiative, portée par l'ADEME et le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire, permet aux campings de mesurer leur impact carbone, leur consommation d'eau et d'énergie et la part de produits bios (produits d'entretien, d'accueil et textiles). Sur base de ces mesures, une étiquette environnementale semblable à l'étiquette énergie des appareils électro-ménagers, avec une échelle de notation de A à E, est attribuée au site. 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 écosystèmes et lutter contre le dérèglement climatique.

maeva a pour objectif de déployer l'étiquette environnementale dans 100 % de ses campings affiliés ou Respire d'ici fin 2022.

##### Certifications ISO 14 001 et 50 001

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

##### Résultats

Au cours de l'exercice 2021/2022, le Groupe a atteint ses objectifs, à savoir :

- ◆ 100 % des Domaines Center Parcs sont labellisés Clef Verte et certifiés ISO 14001 et 50001. Le nouveau Center Parcs Les Landes de Gascogne sera certifié au cours de l'année 2023 ;
- ◆ 43 % des résidences Pierre & Vacances sont labellisées Clef Verte ;
- ◆ 58 % des résidences Pierre & Vacances (ayant un stock à bail supérieur à 55 % ou précédemment certifiées) sont labellisées Clef Verte ;
- ◆ 25 % des Campings maeva Affiliés ou Respire disposent d'une étiquette environnementale (dont 63 % ont une note supérieure ou égale à B) ;
- ◆ l'hôtel Bahia Calpe (Pierre & Vacances Espagne) a maintenu son label Clef Verte.

#### 4.4.2.6 Faire de nos propriétaires des ambassadeurs de notre engagement environnemental

##### Contexte

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

Les deux années précédentes ont été marquées par la crise sanitaire du Covid-19 et la fermeture de la quasi-totalité des sites sur des périodes plus ou moins longues. Du fait de ces fermetures, le règlement des loyers aux propriétaires individuels avait été suspendu sur une partie de l'année et une procédure de conciliation avait été ouverte.

Suite à cette phase particulière de conciliation, la Direction du Développement et de l'Asset Management prévoyait de mettre en place un dispositif de communication spécifique avec les propriétaires.

##### Gouvernance

La relation avec les propriétaires individuels est assurée par une équipe au sein de la Direction du Développement et de l'Asset Management, qui gère toutes les demandes relatives à la vie de leur actif, et par des équipes syndics, implantées localement, qui ont en charge la gestion d'une partie des copropriétés exploitées par le Groupe.

##### Politique et plan d'actions

Au cours de l'année, la Direction du Développement et de l'Asset Management a fait évoluer sa stratégie de communication aux

propriétaires. Ainsi, en mai 2022, les premières newsletters à destination des propriétaires leur ont été envoyées. Chaque propriétaire a reçu par email une newsletter spécifique de la marque de son actif ainsi qu'une newsletter RSE Groupe. Une seconde newsletter a été envoyée en septembre afin d'informer les propriétaires sur les engagements pris par le Groupe dans le cadre du plan de sobriété énergétique et de les sensibiliser au Label Clef Verte (Cf. chapitre 4.2.5).

L'objectif de ces newsletters est de faire preuve de plus de transparence envers les propriétaires et de les inciter à devenir des ambassadeurs de nos marques et des actions effectuées par celles-ci en matière d'environnement.

Le Groupe espère fidéliser les propriétaires avec des communications régulières et transparentes et envisage la mise en place d'actions complémentaires dans l'année à venir. Dans les prochains mois, la Direction du Développement et de l'Asset Management continuera l'envoi régulier de Newsletters et veillera à l'amélioration de celles-ci afin de toucher un panel de propriétaires plus large.

##### Résultats

- ◆ Taux de renouvellement des baux (arrivés à échéance au cours de l'exercice) : 53 % (57 % en 2020/2021).
- ◆ Volume de litiges propriétaires (nombre de litiges comparé au nombre total de propriétaires) : 0,34 % (1,42 % en 2020/2021).
- ◆ Délai de traitement des litiges propriétaires : 1,5 jour (contre 15 jours en 2020/2021 – dû à l'activité partielle mise en place dans le cadre de la situation sanitaire liée au Covid-19).

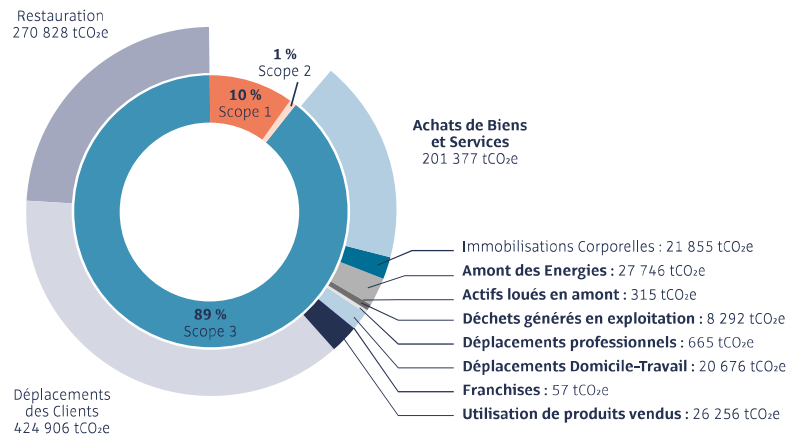
### 4.4.3 Réduire l'empreinte Carbone pour atténuer le changement climatique

##### Contexte

Conscient de notre empreinte carbone et de la nécessité d'engager nos marques dans une démarche ambitieuse et transformatrice, une trajectoire de baisse des émissions a été établie cette année. Ainsi, le Groupe s'est engagé dans une démarche volontaire de réduction

de son empreinte carbone basée sur la *Science Based Targets initiative* (SBTi), auprès de laquelle un dossier a été déposé. Cette démarche de réduction de l'empreinte carbone est alignée avec l'Accord de Paris, visant à limiter le réchauffement planétaire à 1,5 °C.

L’empreinte Carbone du Groupe PVCP sur l’exercice 2021/2022 s’établit à 1 133 918 tCO<sub>2</sub>e. Elle se décompose de la manière suivante :

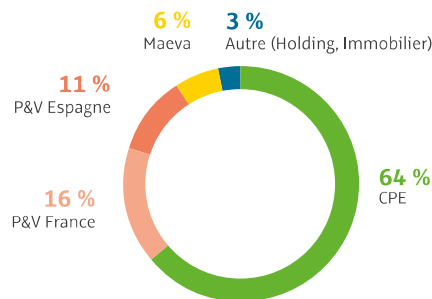


Les catégories apparaissant en gras correspondent aux catégories sur lesquelles le Groupe s'est fixé un objectif dans le cadre de la démarche Science Based Targets (SBTi).

Les catégories Déplacements des clients, Restauration et Immobilisations corporelles sont exclues des objectifs SBTi fixés par le Groupe.



**Répartition par marque de l’empreinte Carbone 2021/2022 du Groupe PVCP par marque**



**Répartition de l’empreinte Carbone des marques selon les postes d’émissions**

	Hébergements et équipements	Déplacements clients	Restauration	Achats (construction et exploitation)	Autres activités liées à l’exploitation
Pierre & Vacances (P&V)	6 %	71 %	5 %	15 %	3 %
Center Parcs Europe (CPE)	15 %	23 %	36 % <sup>(1)</sup>	17 %	9 %
maeva	0 %	60 %	0 %	3 %	37 %
Autres (Holding, Grands Projets, Direction du Développement et de l’Asset Management)	2 %	0 %	0 %	84 %	14 %

(1) Ce pourcentage prend en compte la restauration ainsi que les achats alimentaires réalisés dans les supérettes présentes sur les parcs.

## Gouvernance

Dans le cadre de la mise à jour des risques Groupe, le risque climatique est piloté par le Secrétaire Général de la Holding. L'équipe RSE Groupe, rattachée à celui-ci, est en charge de la mise à jour annuelle du calcul de l'empreinte Carbone du Groupe et de l'élaboration de la stratégie Carbone, en lien avec le COMEX du Groupe. Elle s'assure, en coordination avec les différentes *Business Lines*, de l'élaboration de leurs feuilles de route, dans l'objectif d'atteindre les engagements de réduction de l'empreinte Carbone.

## Politique et plan d'actions

### Un Groupe engagé à réduire son empreinte Carbone

Dans le cadre de son engagement dans la *Science Based Targets initiative*, le Groupe s'est fixé les objectifs suivants :

- ♦ réduire de 46 % ses émissions de gaz à effet de serre en exploitation (Scopes 1 & 2 liés aux consommations d'énergie) à l'horizon 2030 (vs. 2019), soit une réduction d'environ 5 % par an ;
- ♦ engager une grande partie de ses fournisseurs à adopter une stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre <sup>(1)</sup> ;
- ♦ réduire de près de 27 % les émissions sur certains postes d'émissions indirectes générées par le Groupe : amont des énergies, location d'actifs amont, déchets générés en exploitation, déplacements professionnels, déplacements domicile-travail, franchises et utilisation de produits vendus. <sup>(2)</sup>

Afin d'adresser l'expérience client dans son entièreté, le Groupe considère également les émissions liées aux déplacements des clients vers ses sites et la restauration et l'offre alimentaire proposées sur les sites. Une analyse fine de ces postes sera menée et les leviers d'amélioration seront définis conjointement avec nos partenaires sur sites, et les partenaires de mobilité sur les territoires et au niveau national.

Pour cela, et afin d'engager ses marques et partenaires dans une trajectoire de décarbonation, les actions reposeront sur les principaux leviers suivants :

- ♦ les hébergements :
  - la baisse des besoins énergétiques,
  - la performance énergétique des appartements et cottages et des équipements (espaces aquatiques, parties communes...),
  - la décarbonation des énergies *via* le développement du recours aux énergies renouvelables ;
- ♦ en dehors des hébergements :
  - les achats effectués par le Groupe liés à l'exploitation et à la construction de nos sites en embarquant les fournisseurs ayant une empreinte Carbone élevée dans une démarche de réduction de leurs émissions de GES <sup>(3)</sup>,
  - le volume des déchets générés,
  - les déplacements domicile-travail.

Des feuilles de routes sont en cours de définition, au sein de chaque *Business Line*, afin de définir les mesures de baisse des besoins (sobriété), et d'identifier les potentielles sources d'énergie alternatives moins carbonées sur les sites les plus énergivores.

## Résultats

### Évolution de l'empreinte Carbone par Scope par rapport à l'année 2018/2019

	Scope 1 (tCO <sub>2</sub> e)	Scope 2 (tCO <sub>2</sub> e)	Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e)	TOTAL
2021/2022	117 254	13 692	1 002 972	1 133 918
2018/2019	119 455	28 238	969 520	1 117 213

Le Groupe s'est fixé une trajectoire carbone à horizon 2030 et a déposé ses engagements auprès du SBTi au cours de l'exercice 2021/2022. Des actions ont été lancées au cours de l'exercice, comme le plan de sobriété et les années précédentes. Cependant, les plans d'actions par marque alliant baisse des

besoins et décarbonation de l'énergie d'ici 2030 seront définis et mis en place à partir de l'an prochain. Ainsi, la tendance des émissions de CO<sub>2</sub> de l'exercice 2021/2022 par rapport à celles de l'exercice de référence, 2018/2019, n'est pas alignée avec la baisse attendue et définie dans les engagements SBTi du Groupe.

(1) Le Groupe accompagne les fournisseurs représentant 66 % des émissions de GES des achats à prendre des engagements de réduction de leur empreinte Carbone basée sur la science *via* la mise en place d'un accompagnement et d'une sensibilisation au calcul de l'empreinte carbone et aux enjeux climatiques de ces fournisseurs.

(2) Catégories du GHG protocol : Fuel and Energy Related Activities, Upstream Leased Assets, Waste Generated in Operations, Business Travel, Employee Commuting, Franchises et Use of Sold Products.

(3) Une démarche d'implication de nos fournisseurs dans un effort de décarbonation de leurs produits est service est à l'étude. Elle intégrera une sensibilisation de ces derniers au calcul de l'empreinte Carbone. Elle sera initiée au cours de l'exercice 2022/2023.

Les efforts du Groupe afin de réduire les émissions de Gas à Effet de Serre liées à la consommation d'électricité et de chaleur Urbaine (Scope 2) ont, entre autres, porté sur le recours à des sources de production moins carbonées (électricité verte – certificat de garantie d'origine). Cette action est visible en comparant le Scope 2 calculé avec la méthode *Location-Based* <sup>(1)</sup> au

Scope 2 calculé avec la méthode *Market-Based* <sup>(2)</sup>. Nous observons que 27 000 tonnes sont économisées grâce à ces actions, soit une variation de 66 % entre les émissions de CO<sub>2</sub> de Scope 2 calculées avec la méthode *Market-Based* et celles calculées avec la méthode *Location-Based*.

### Scope 2 de l'empreinte Carbone du Groupe PVCP calculé avec les méthodes *Market-Based* et *Location-Based*

	<i>Market-Based</i>	<i>Location-Based</i>	Variation
Emissions GES (tCO <sub>2</sub> e) Scope 2 en 2021/2022	13 692	40 430	66 %

### Privilégier le recours aux énergies renouvelables

#### Pierre & Vacances France

Depuis 2019, la *Business Line* Pierre & Vacances France a recours aux énergies renouvelables pour alimenter les compteurs individuels des résidences, ce qui représente 1 % des consommations totales d'électricité.

Sur le site de Jonzac, des ombrières intégrant des panneaux photovoltaïques ont été installées sur le parking de la résidence. Ceux-ci servent à couvrir une partie des besoins énergétiques des bornes de recharge pour véhicules électriques installées dans la résidence. Par ailleurs, le site de l'Hevana, à Méribel, est chauffé grâce à une chaufferie bois.

### Center Parcs Europe

Center Parcs Europe s'est fixé l'objectif d'avoir 100 % des parcs ayant recours à des contrats d'électricité verte d'ici 2025. En 2022, 25 des 27 sites Center Parcs, dont le nouveau Domaine Les Landes de Gascogne, sont alimentés en électricité verte de source hydraulique ou éolienne.

Par ailleurs, certains Center Parcs sont équipés en panneaux photovoltaïques permettant de couvrir une partie de la consommation en énergie. L'objectif est de déployer des panneaux solaires sur plusieurs domaines dans les années à venir.

De plus, les sites de Trois Forêts, Les Landes de Gascogne (France) et Allgäu (Allemagne) utilisent une chaudière bois pour le chauffage des cottages et du *market dome*.



Part d'énergies renouvelables (basé sur la consommation brute)	2020/2021	2021/2022
Part d'énergies renouvelables produites sur sites	4,2 %	5,7 %
Part d'énergies renouvelables achetées (dans le cadre d'un contrat d'énergie renouvelable)	19,1 %	21,1 %
Part d'énergies renouvelables (sur la consommation totale d'énergie de Center Parcs Europe)	23,3 %	26,8 %
Part d'électricité verte (sur la totalité d'électricité produite sur site et achetée)	92,4 %	91,3 %

### Sensibilisation des collaborateurs du Groupe

Au cœur de la transformation du Groupe se trouvent les collaborateurs. Afin de les embarquer dans la dynamique de réduction de l'empreinte Carbone définie par le Groupe, les collaborateurs ont pu être sensibilisés au changement climatique et à ses conséquences, à l'importance de diminuer les émissions de CO<sub>2</sub> pour limiter ses effets, ainsi qu'à l'érosion de la biodiversité. Ainsi, les membres du Comité Exécutif du Groupe ainsi que les membres des Comités de Direction des *Business Lines* ont suivi un atelier de trois heures sur le changement climatique et ses effets sur le secteur du tourisme et plus particulièrement sur l'activité du Groupe.

L'atelier a ensuite été adapté en intégrant La Fresque du Climat. Basé sur les rapports du GIEC (Groupement d'Experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat), ce jeu, sous forme de cartes, permet aux participants de comprendre les relations de causes à effet entraînant le dérèglement climatique. Cet atelier de sensibilisation est obligatoire pour les membres de la RLC (*ReInvention Leader Community – 140 Top managers*) ainsi que pour l'intégralité des membres de la Direction Achats. Ces ateliers ont pour objectif de sensibiliser les collaborateurs au changement climatique ainsi que les informer sur la stratégie RSE et notamment sur le volet du carbone afin qu'ils comprennent les engagements du Groupe, comment les *Business Lines* l'intègrent dans leur activité et puissent relayer l'information.

(1) Méthode *Location-Based* : Méthode de calcul des émissions de GES basée sur le facteur d'émission du mix électrique local.

(2) Méthode *Market-Based* : Méthode de calcul des émissions de GES basée sur le facteur d'émission spécifique du fournisseur et sur le type d'électricité utilisé (électricité verte ou non).

L'objectif du Groupe est que 100 % des collaborateurs soient sensibilisés au sujet du changement climatique d'ici 2025.

Par ailleurs, une application a été testée pour sensibiliser les collaborateurs du siège de Pierre & Vacances sur leur empreinte carbone et sur les bonnes pratiques à adopter au quotidien. Pour cela, trois semaines de compétition digitale par équipe ont été organisées. L'objectif étant d'effectuer le plus d'écogestes (calculer son empreinte carbone, cuisiner un plat végétarien, prendre le vélo à la place de la voiture...), preuves à l'appui, pour faire gagner son équipe.

## Résultats

Sensibilisation des collaborateurs :

- ◆ 124 collaborateurs du Groupe ont participé aux ateliers de sensibilisation au changement climatique et à ses effets.
- ◆ 51 personnes ont participé à la compétition digitale organisée pour les collaborateurs Pierre & Vacances au Siège.
- ◆ 1 069 écogestes ont été réalisés dans ce cadre, évitant ainsi 0,4 tCO<sub>2</sub>eq sur les 3 semaines de compétition.

## 4.4.4 S'adapter aux conséquences du changement climatique

### Contexte

Le changement climatique présente un risque grave sur le secteur du tourisme, notamment par l'augmentation de la fréquence et l'intensité de phénomènes climatiques majeurs (inondations, tempêtes, vagues de chaleur...). Parallèlement aux efforts d'atténuation, des mesures d'adaptation en ligne avec l'article 7 de l'Accord de Paris définissant l'objectif mondial «d'améliorer la capacité d'adaptation, renforcer la résilience et réduire les vulnérabilités au changement climatique » doivent être prises.

### Plan d'action

#### Analyse des risques climatiques

Une première étude des risques climatiques a été réalisée en 2018 et a permis de cartographier les principaux risques physiques susceptibles de toucher les sites et l'ensemble de la chaîne de valeur du Groupe.

En 2022, pour approfondir l'analyse des risques climatiques, la direction de gestion des risques a lancé une étude avec un organisme externe pour obtenir des données précises sur les actifs du Groupe. L'analyse doit permettre de :

- ◆ mettre en évidence et à quantifier les risques clés liés au climat ayant des impacts aigus et chroniques, à la fois pour ses actifs physiques mais aussi pour son modèle d'exploitation (performance énergétique, expérience client en matière de confort thermique, etc.) ;

- ◆ obtenir une recommandation pour un plan de prévention actionnable et adapté au climat pour les sites les plus à risque du Groupe PVCP.

L'étude en cours est conforme aux recommandations de la TCFD sur l'évaluation des risques physiques. L'analyse est basée sur deux scénarios du GIEC : SSP2-4.5 et SSP5-8.5 (2030 et 2050 pour chaque scénario), et les risques physiques sont évalués avec des données climatiques historiques et actuelles.

#### Évaluation de la stratégie d'adaptation

Pour soutenir l'objectif de l'article 7 de l'Accord de Paris, l'ADEME a développé la méthodologie ACT Adaptation. Elle vise à évaluer la stratégie d'adaptation des entreprises de tous les secteurs, de l'analyse des risques physiques à la gouvernance et la prise de décision.

Dans le cadre du processus de développement de cette méthodologie, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs s'est porté volontaire pour participer à la phase d'expérimentation de cette méthode et ainsi contribuer à la dynamique collective d'adaptation au climat pour le secteur privé.

La phase d'expérimentation consiste en une évaluation de la gouvernance climatique, de l'analyse des risques physiques et de la stratégie d'adaptation du Groupe par un consultant formé à la méthodologie ACT. L'évaluation est en cours, les résultats seront rendus en décembre 2022.

## 4.4.5 Protéger la biodiversité et sensibiliser nos clients à la nature

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

Depuis, de nombreuses actions sont menées :

- ◆ en phase d'exploitation, tant du point de vue de l'entretien des espaces verts que de l'effort de sensibilisation des clients ;
- ◆ en phase de construction, en optimisant l'implantation des bâtiments, en privilégiant la recherche de sites déjà artificialisés ou en ayant recours à des aménagements paysagers ;
- ◆ en phase de développement, des critères sur la biodiversité sont considérés dans la grille d'évaluation des projets immobiliers.

Ces actions s'appuient sur une expertise interne, mais aussi sur des expertises externes (bureaux d'études, associations environnementales).

#### 4.4.5.1 Une entreprise engagée en faveur de la protection de la biodiversité

##### Contexte

Le développement de nouveaux projets, la fréquentation touristique sur nos résidences et domaines, l'offre de restauration ou les aménagements paysagers sont autant d'activités qui engendrent des pressions sur la biodiversité ordinaire ou remarquable. Dans ce contexte de dégradation majeure de la biodiversité au niveau mondial, le Groupe a décidé cette année d'élaborer une feuille de route biodiversité. Celle-ci a permis d'établir un diagnostic des impacts et des dépendances du Groupe vis-à-vis de la biodiversité, et de collecter et synthétiser les actions menées par différentes directions, et de définir un plan d'actions pour 2024. La méthodologie officielle « Entreprises engagées pour la nature – act4nature France » du Ministère de la Transition Écologique portée par l'Office Français de la Biodiversité a été suivie. La feuille de route biodiversité établie dans le cadre de cette méthodologie concerne les sites français des marques Pierre & Vacances et Center Parcs, gérés par le Groupe.

##### Gouvernance

La feuille de route biodiversité est coordonnée par la direction RSE du Groupe. Elle formalise à l'échelle du Groupe les actions entreprises par les *Business Lines* en faveur de la biodiversité et vise, par le partage d'expertise entre *Business Lines* et métiers, à définir une ambition plus forte à horizon 2025. Le feuille de route est co-construite avec les *Business Lines* qui en assurent la mise en place sur leur périmètre.

La direction RSE Groupe apporte son expertise sur des sujets spécifiques auprès des équipes opérationnelles, comme sur la mise en place des plans de gestion écologique des espaces verts.

Un Comité de pilotage annuel est organisé, par la direction RSE, pour partager les actions de chacun et suivre l'avancement de la feuille de route.

##### Plan d'actions

La feuille de route se décline en plusieurs actions. Celles-ci portent sur la gestion de la biodiversité en phase de développement (artificialisation) et en phase d'exploitation (eau, alimentation, gestion des espaces verts), sur la participation aux dynamiques des territoires et sur la collaboration avec les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs).

Un des grands chantiers de la feuille de route est la mise en place de plans de gestion écologique sur l'ensemble des sites français Center Parcs. Les sites les plus anciens (Hauts de Bruyères, Bois Francs, Lac d'Ailette) n'étaient pas soumis, à leur création, à l'établissement d'un plan de gestion écologique. Sur l'année 2021/2022, un groupe d'experts internes a été constitué pour travailler sur les plans de gestion écologique. La première étape a été de faire un état des lieux des pratiques de gestion et des données existantes sur la biodiversité de chaque site. Pour l'année 2022/2023, l'objectif est d'établir un plan de gestion écologique opérationnel, intégré aux pratiques de maintenance, pour améliorer la biodiversité du site sur les trois Center Parcs cités précédemment.

##### Center Parcs Bois aux Daims

Dans le cadre du plan de gestion écologique, cette année l'équipe de gestion des espaces verts a notamment réalisé la fauche tardive des layons à Succises des prés pour maintenir un habitat favorable au damier de la succise, un papillon protégé. Ces layons ont été créés par Center Parcs afin de restaurer l'ouverture de ces milieux pour apporter de la lumière et ainsi favoriser le développement de la plante hôte et une recolonisation par le papillon.

##### Center Parcs De Huttenheugte

Plusieurs initiatives volontaires ont été mises en place par les équipes sur place pour promouvoir la biodiversité locale. Par exemple, au Center Parcs De Huttenheugte, près de 35 m<sup>2</sup> d'écosystème flottant composé de plantes locales ont été installés pour augmenter la biodiversité locale. Ces écosystèmes servent d'habitat à la vie au-dessus et au-dessous de la surface de l'eau et contribuent également à améliorer la qualité de l'eau grâce à la phytoremédiation.

##### Résultats

- ◆ 12 critères sur la biodiversité sont pris en compte dans la grille d'évaluation des projets immobiliers mentionnée au Chapitre 4.1. Par exemple la distance à une zone protégée ou encore la part de surface artificialisée avant-projet.
- ◆ 4 plans de gestion écologique effectifs (15 %) (CP Allgäu, CP Trois Forêts, CP Bois aux Daims, Villages Nature® Paris).

#### 4.4.5.2 Offrir une expérience de vacances tournée vers la nature

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

##### Contexte

Les résidences et villages Pierre & Vacances sont localisés dans des destinations très variées, souvent au cœur d'environnements naturels (montagne, bords de mer, campagne) et les Domaines Center Parcs dans des espaces forestiers. Le Groupe porte l'ambition de mettre en valeur ce capital naturel et de le faire découvrir à ses clients.

##### Gouvernance

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

##### Politiques et Plan d'actions

###### Center Parcs Europe

Pour Center Parcs, la nature (forêt, bord de mer ou de lac) est un élément constitutif du séjour. Ainsi, la marque continue de développer le panel d'activités Nature, qui sont au nombre de 82 à ce jour. Chaque site propose au moins une activité nature ; par exemple Center Parcs Bois aux Daims propose une activité à la découverte de l'abeille pendant laquelle les clients viennent au plus près des ruches avec un équipement spécialisé et un expert interne.

Par ailleurs, Center Parcs compte déployer d'ici 2025 une activité « Ranger » en lien avec la biodiversité locale sur chaque site. L'objectif est de faire connaître et redécouvrir la biodiversité locale et ordinaire aux clients. Par exemple, sur Center Parcs De Vossemereen, un *Nature trail* est proposé gratuitement aux clients quotidiennement. Il consiste en un parcours de 2,5 km, accompagné par un expert interne pour observer la biodiversité locale pendant deux heures.

###### Pierre & Vacances France

Pour la marque Pierre & Vacances, une attention particulière est portée à la sensibilisation des enfants, avec pour objectif de proposer une activité intégrant une sensibilisation à la protection de la nature sur tous les villages. Cette activité est proposée sur certains villages Pierre & Vacances. Ainsi, pour les enfants de 3 à 11 ans, deux activités sont proposées : Jardinier et Fermier.

Sur certains sites, des activités responsables ont été déployées : les six villages métropolitains Pierre & Vacances France ont ajouté des activités « zéro déchets » à leurs clubs enfants, au sein de la thématique artiste. Un bac de récupération de déchets réutilisables tels que les rouleaux de papiers toilettes, les bouchons, etc. est à disposition des clients. À partir des objets récoltés, les enfants du club enfants réalisent une activité créative. Cette activité a pour objectif de sensibiliser les clients, à travers des enfants, sur la seconde vie qu'il est possible de donner à certains déchets.

Les thématiques aventurier et espion permettent également de sensibiliser les enfants à la protection de l'environnement à partir d'énigmes liées à la nature.

Pour réinventer les vacances locales, Pierre & Vacances souhaite faire redécouvrir toute la richesse des territoires aux clients, dont la biodiversité locale ordinaire. Par exemple, la résidence Premium Le Domaine de Cramphore propose une activité gratuite de deux heures à ses clients pour observer et découvrir gustativement la flore environnante et les algues, avec un guide externe local.

###### maeva

L'équipe marketing de maeva a élaboré une palette d'animations intégrant une sensibilisation RSE pour les campings de la gamme *Respire*. Ainsi, un atelier est proposé pendant lequel les enfants fabriquent des *bombes à graines* en mélangeant du terreau, de la terre argileuse et des graines. Par cet atelier, l'animateur les initie au jardinage et les sensibilise à la biodiversité.

##### Résultats

- ◆ 100 % des sites Center Parcs proposent des activités Nature.
- ◆ 19 % des sites Center Parcs proposent une activité « Ranger » en lien avec la biodiversité locale.
- ◆ 100 % des Villages Pierre & Vacances en France disposant de club enfants proposent une activité nature (soit 7 884 enfants inscrits aux activités au cours de l'exercice).



## 4.5 Taxonomie Verte

### 4.5.1 Le nouveau cadre réglementaire européen de la Taxonomie Verte

Le règlement Taxonomie (UE) 2020/852 entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022, définit un système de classification des activités économiques commun pour les entreprises et les investisseurs européens, afin de permettre l'identification des activités pouvant être définies comme durables sur le plan environnemental. L'objectif est ainsi d'orienter les investissements dans le but de respecter l'objectif de l'Accord de Paris : l'atteinte de la neutralité Carbone d'ici 2050.

Le Groupe PVCP étant soumis à la Directive sur le *reporting* extra-financier, la NFRD, il est également concerné par l'obligation

apportée par le règlement (UE) 2020/852 sur la Taxonomie Verte. En raison d'un exercice avec clôture décalée, la Déclaration de Performance Extra-Financière 2021/2022 du Groupe PVCP intègre pour la première fois les indicateurs relatifs à l'éligibilité de ses activités.

Ainsi, le Groupe publie la part de ses activités éligibles à la Taxonomie verte, mesurée par trois indicateurs financiers : Chiffre d'Affaires, CAPEX et OPEX, sur deux des six objectifs environnementaux : atténuation du changement climatique et adaptation au changement climatique.

4

### 4.5.2 Présentation de la gouvernance, du périmètre et des activités éligibles du Groupe PVCP

La Direction Financière et la Direction RSE du Groupe PVCP ont mené conjointement le travail d'identification et de définition des activités éligibles. Les Directions Financières des *Business Lines* ont été impliquées dans la récupération des données et leur remontée à la Direction Financière Groupe, permettant à celle-ci d'identifier et de classer les activités éligibles <sup>(1)</sup>, et de calculer les indicateurs <sup>(2)</sup> requis par le Règlement de la Taxonomie Verte.

Les activités du Groupe PVCP définies comme éligibles ont été identifiées à la suite d'une revue complète des activités du Groupe.

L'activité principale du Groupe, d'opérateur touristique, n'est pas éligible à la Taxonomie aujourd'hui. L'activité immobilière, support à

cette activité principale, est quant à elle partiellement éligible à la Taxonomie.

Ainsi, les activités suivantes ont été identifiées comme éligibles à la Taxonomie Verte :

- ◆ 7.1. Construction de bâtiments neufs ;
- ◆ 7.2. Rénovation de bâtiments existants ;
- ◆ 7.7. Acquisition et propriété de bâtiments.

Par ailleurs, le Groupe a exclu la joint-venture Adagio SAS de son périmètre de *reporting* car la Taxonomie ne valorise que les sociétés en intégration globale.

### 4.5.3 Présentation des indicateurs taxonomiques pour 2021/2022

Le Groupe n'étant, en règle générale, pas propriétaire des biens qu'il exploite (ou d'une partie restreinte, sur certains sites, *via* la détention de parties communes ou d'équipements centraux), il a été décidé de ne pas prendre en compte les chiffres d'affaires, CAPEX et OPEX générés par l'application de la norme IFRS 16 dans les calculs des Indicateurs éligibles à la Taxonomie. Ainsi, les chiffres d'affaires, CAPEX et OPEX relatifs aux droits d'utilisation des biens pris à bail sont exclus des numérateurs et dénominateurs des différents ratios calculés (pour plus d'information sur l'application de la norme IFRS 16 au sein du Groupe PVCP se référer à la note 1.15 « Droits d'utilisation et obligations locatives » des états financiers consolidés).

#### 4.5.3.1 Chiffre d'affaires

L'indicateur est calculé en réalisant le ratio du total du chiffre d'affaires des activités éligibles par le total du chiffre d'affaires consolidé du Groupe (pour plus d'information sur celui-ci se référer aux notes §1.28 et §25 des états financiers consolidés du Groupe).

Le Chiffre d'Affaires éligible au titre de la Taxonomie Verte Européenne est issu des activités immobilières liées à la construction ou à la rénovation de bâtiments destinés à la vente (7.1) ou généré par l'acquisition et la gestion des bâtiments (7.7).

**Les activités éligibles selon la Taxonomie Verte représentent 13 % du Chiffre d'Affaires consolidé du Groupe.**

(1) Requis par le Règlement délégué Climat du 4 juin 2021 et de ses annexes, complétant le Règlement (UE) 2020/852.

(2) Requis par le Règlement délégué 2021/2178 de la Commission Européenne du 6 juillet 2021 et de ses annexes, complétant le Règlement (UE) 2020/852.

#### 4.5.3.2 CapEx et OpEx

Les dépenses d'investissements (CapEx) et d'exploitation (OpEx) concernées par la Taxonomie Verte sont les dépenses liées à la construction ou à la rénovation des actifs opérés ou visant à être opérés par le Groupe (7.2).

##### CapEx

L'indicateur est calculé en réalisant le ratio du montant total des investissements liés aux activités éligibles des différentes BL par le montant total des acquisitions sur l'exercice 2021/2022.

Ainsi, **le montant total des CapEx éligibles représente 46 % des CapEx du Groupe.**

##### OpEx

L'indicateur prend en compte les OpEx liés à la recherche et au développement, aux mesures de rénovation des bâtiments, à l'entretien et aux réparations, ainsi qu'à l'entretien quotidien des actifs corporels par l'entreprise ou par un tiers sous-traitant et aux locations court terme. Ce type d'OpEx ne représente qu'une part réduite des dépenses d'opération du Groupe, son activité principale, l'exploitation touristique, n'étant pas concernée par la Taxonomie Verte pour cet exercice.

**Le montant total des OpEx éligibles représente 89 % des OpEx du Groupe** (en accord avec la définition restreinte de la taxonomie). Aussi élevé soit cet indicateur, il n'est pas représentatif des dépenses d'opérations engagées par le Groupe.

#### 4.5.4 Mise en perspective des indicateurs

Les indicateurs de la Taxonomie ne permettent que partiellement, à ce jour, de rendre compte des efforts menés par le Groupe en matière durabilité du bâti. En effet, le Groupe agit comme exploitant de résidences et domaines dont il ne détient pas la propriété. Pour autant, il est tenu par une relation étroite avec les propriétaires (institutionnels ou individuels) de ces sites, *via* un bail commercial d'une durée comprise généralement entre 9 et 12 ans. Ainsi, les dépenses d'investissement et d'exploitation réalisées par le Groupe au cours de l'exercice de *reporting* et dans les exercices à venir, relèvent principalement des dépenses d'exploitation et pèsent relativement peu au regard de l'activité touristique du Groupe. Par contre, les dépenses structurantes d'investissement et d'exploitation qui permettent l'amélioration de la durabilité du bâti telle qu'entendue par la Taxonomie Européenne, ne figureront pas dans les indicateurs taxonomiques du Groupe, mais dans ceux des propriétaires du bâti.

Au-delà de la Taxonomie, Le Groupe, dans le cadre de sa Stratégie RSE, a décidé de s'engager dans une dynamique volontaire de baisse de son empreinte carbone (cf. Chapitre 4.4.3). Il a pour ambition de mener en collaboration avec ses propriétaires, une trajectoire de sobriété énergétique et de décarbonation des énergies consommées en exploitation (scopes 1 et 2) *via* notamment l'amélioration de la performance environnementale et énergétique des bâtiments, et un recours encore plus conséquent aux énergies renouvelables. En ce sens, une étape majeure a été franchie cette année avec le dépôt du dossier *Science Based Targets initiative* (SBTi), signé par la direction générale du Groupe en juillet 2022.

## 4.6 Note méthodologique

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.

### 4.6.1 Périmètre

#### Données reportées

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

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

#### 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 d'activités, de la consolidation de certains indicateurs et de la transmission des données RSE quantitatives et qualitatives pour publication (structuration des données et transmission aux équipes en charge de la publication).

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

- ◆ pour les données sociales : les équipes du SIRH sont en charge de la consolidation et de la vérification à l'échelle du Groupe ;
- ◆ pour les données environnementales et sociétales : chaque direction opérationnelle est en charge de la collecte des données 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.

Par ailleurs, l'empreinte Carbone du Groupe est calculée par l'équipe RSE sur base des données environnementales du Groupe et des données disponibles auprès de ses partenaires et prestataires.

#### Périmètre de publication

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

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

### 4.6.2 Méthode de collecte des données

#### Données sociales

##### Le périmètre de reporting

Pour les données sociales, l'ensemble des salariés rémunérés par le Groupe est pris en compte, quelle que soit l'activité (immobilier ou tourisme) ou la marque (Center Parcs, Pierre & Vacances, maeva, 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.

##### 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 2022, hors Senioriales (dont les consommations d'eau et d'énergie ne sont pas gérées par le Groupe), et les résidences Maeva gérées en multipropriété.

Concernant Villages Nature® Paris, les données eau, énergie et déchets sont intégrées aux données Center Parcs Europe.

Les sites et résidences commercialisés mais non exploités (Maeva, franchises...) sont exclus du présent reporting, ainsi que les multi-propriétés, gérées indépendamment.

Au total, sur l'exercice 2021-2022, 161 sites sont couverts par le périmètre de reporting des données environnementales sur les 192 sites exploités, représentant 97 % du chiffre d'affaires hébergement du Groupe, dont :

- ◆ 31 sites Pierre & Vacances Espagne ;
- ◆ 104 sites Pierre & Vacances France ;
- ◆ 26 sites Center Parcs Europe.

### Collecte et outils

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

Les données mensuelles sont vérifiées par un expert interne qui les analyse, réalise les consolidations et suit les objectifs pour l'ensemble des sites en Europe. Le pilotage des consommations d'énergie se fait sur la base d'un tableur Excel.

- ◆ Pour Pierre & Vacances comme pour Center Parcs Europe, les données environnementales (en m<sup>3</sup> ou en kWh) sont rapportées au nombre de nuitées d'hébergement : une nuitée correspondant à un hébergement loué pour une nuit quel que soit le nombre d'occupants.

## Données sociétales

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

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

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

## Empreinte Carbone

L'empreinte Carbone du Groupe est calculée selon la méthodologie du GHG protocol. Elle intègre les émissions de CO<sub>2</sub>eq de toutes les Business Lines, à l'exception d'Adagio, intégré à l'empreinte Carbone du groupe Accor.

Le Groupe a procédé à un inventaire de ces émissions indirectes afin d'identifier les catégories du GHG protocol à inclure dans son empreinte Carbone.

Les émissions de CO<sub>2</sub>eq liées aux consommations d'énergies sur les sites opérés par le Groupe sont calculées pour les sites couverts par le périmètre de reporting des données environnementales.

### 4.6.3 Notre contribution aux ODD

ODD	Notre contribution	Voir Chapitres
<b>Contribuer au dynamisme des territoires</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Développement de l'emploi local, soutien de l'économie locale.</li> <li>◆ Développement de relations durables avec les partenaires locaux pour favoriser l'acceptabilité du projet et son ancrage dans l'économie et la vie locale.</li> </ul>	4.2.3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Maximisation du recours à des fournisseurs et prestataires locaux pour la construction et la rénovation.</li> </ul>	4.2.3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sensibilisation du client au territoire local et à ses richesses.</li> <li>◆ Développement d'une offre de restauration responsable sur nos sites : produits locaux, bio, de saison.</li> </ul>	4.2.1 et 4.2.2
<b>Engager nos collaborateurs</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Accompagnement des salariés dans leur parcours et développement professionnel.</li> <li>◆ Préservation de la santé et du bien-être des collaborateurs dans le respect de toutes les formes de diversité.</li> <li>◆ Assurer la satisfaction et la sécurité des clients.</li> </ul>	4.3.2.2 ; 4.3.2.5 et 4.3.2.6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Formation des salariés.</li> </ul>	4.3.2.4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Promotion de l'équilibre homme/femmes au sein des équipes et des fonctions managériales.</li> </ul>	4.3.2.5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Engagement du Groupe en matière de droits Humains.</li> </ul>	4.3.1.2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Lutte contre toutes les formes de discrimination et promotion de la diversité.</li> <li>◆ Actions solidaires menées par la Fondation autour de la famille et des enjeux modernes prioritaires.</li> </ul>	4.3.2.5 et 4.3.5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Promotion des achats responsables : mise à jour de la politique achats responsables.</li> <li>◆ Sélection et Promotion de produits éco-labellisés dans la politique d'achats du Groupe.</li> </ul>	4.3.4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rédaction et validation de la Charte Éthique du Groupe.</li> <li>◆ Conformité aux réglementations en vigueur.</li> </ul>	4.3.1
<b>Accélérer notre transition écologique</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Traitement des eaux usées, réduction de l'utilisation de produits chimiques et de matières dangereuses pour les eaux usées.</li> <li>◆ Mesure d'optimisation des consommations d'eau (équipements hydro-économiques, gestion optimisée des eaux de piscine).</li> <li>◆ Gestion écologique des eaux de pluie sur les nouveaux projets.</li> </ul>	4.4.2.2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Augmentation de la production d'énergies renouvelables.</li> <li>◆ Augmentation du nombre de contrat d'énergie verte.</li> <li>◆ Développement de solutions pour promouvoir une mobilité durable.</li> </ul>	4.4.3 et 4.4.2.4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Labellisation Clef Verte et écocertification de la construction.</li> <li>◆ Tri et gestion des déchets via des filières spécifiques.</li> <li>◆ Développement d'offres et d'activités en lien avec la nature et le patrimoine local.</li> </ul>	4.4.2.5 ; 4.4.2.3 et 4.4.5.2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Prise en compte du dérèglement climatique dans le choix des nouveaux sites.</li> <li>◆ Réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.</li> <li>◆ Identification des sites en zone de stress hydrique.</li> </ul>	4.4.1 ; 4.4.2.2 et 4.4.3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Réalisation d'études d'impacts et respect de la biodiversité dans la construction et l'exploitation des sites.</li> <li>◆ Plan de gestion de la biodiversité et suivi des espèces protégées sur les sites.</li> <li>◆ Achat de bois issu de forêts gérées durablement (FSC/PEFC).</li> <li>◆ Réduction des déchets.</li> <li>◆ Éducation/sensibilisation des clients à la protection de la nature et à la préservation de l'environnement.</li> </ul>	4.4.4



## 4.7 Rapport de l'OTI

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n°3-1681, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « Entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 30 septembre 2022 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations ») préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), présentées 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.

### Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, 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.

### Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur le site internet.<sup>(1)</sup>

### Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration :

- ♦ de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- ♦ 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ♦ ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

### 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation des dites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- ◆ le respect par l'Entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- ◆ la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ◆ la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).<sup>(1)</sup>

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 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.

4

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre septembre et décembre 2022 pour une durée totale d'intervention de huit semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions ressources humaines, santé et sécurité, environnement, commerciale et achats.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- ◆ nous avons pris connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation 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 ;
- ◆ 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 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ;
- ◆ 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,
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (participation à la vie économique locale, relation avec les parties prenantes), 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 le site de Branville, et la société Center Parcs Pays-Bas, en particulier le site De Huttenheugte ;

(1) ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

- ◆ 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 du Code de commerce ;
- ◆ 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 entre 34 % et 36 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (36 % des effectifs et 34 % 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.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 16 décembre 2022

L'organisme tiers indépendant

EY & Associés

Philippe Aubain

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)
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Moyenne annuelle des effectifs, turnover.</li> <li>◆ Taux de retour des saisonniers (périmètre Pierre et Vacances France).</li> <li>◆ Taux de fréquence, taux de gravité des accidents du travail.</li> <li>◆ Part des COMEX/CODIR composés de 30 % de femmes a minima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ L'emploi (attractivité, rétention).</li> <li>◆ La santé et la sécurité (actions de prévention).</li> <li>◆ L'égalité de traitement (égalité hommes / femmes).</li> </ul>

### Informations environnementales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Consommations d'énergie par nuitée.</li> <li>◆ Part d'énergie renouvelable dans les consommations d'énergie globales pour Center Parcs (en kWh).</li> <li>◆ Emissions de gaz à effet de serre en tonnes équivalent CO<sub>2</sub> :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ -Scope 1 ;</li> <li>■ -Scope 2 ;</li> <li>■ -Scope 3, dont :                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– Achats de biens et services,</li> <li>– Activités liées aux combustibles et à l'énergie,</li> <li>– Déchets générés en phase d'exploitation,</li> <li>– Autres émissions liées à l'aval – Déplacements des clients et restauration.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>◆ Consommations d'eau par nuitée.</li> <li>◆ Taux de tri des déchets d'exploitation pour Center Parcs.</li> <li>◆ Part des sites livrés dans l'année sur des terrains déjà artificialisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La stratégie Réinvention 2025 et ses implications sur la stratégie RSE du Groupe, ainsi que sa déclinaison au niveau des BL.</li> <li>◆ Le suivi des énergies, dont les énergies renouvelables, et des consommations d'eau.</li> <li>◆ La progression de la stratégie carbone.</li> <li>◆ La gestion des déchets en phase d'exploitation et de rénovation.</li> <li>◆ Les projets de développement.</li> <li>◆ La certification Clef Verte.</li> <li>◆ La biodiversité.</li> </ul>

### Informations sociétales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Les achats responsables.</li> <li>◆ La participation à la vie économique locale.</li> <li>◆ L'expérience client.</li> </ul>



## 4.8 Tableau de concordance DPEF

Informations	Chapitres
Description du Modèle d'Affaires	Chapitre 1 du Document d'enregistrement universel
Description des principaux risques liés à l'activité du Groupe	Chapitre 2 du Document d'enregistrement universel
Respect des Droits de l'Homme	4.3.1.2
Lutte contre la corruption	4.3.1.1
Changement climatique	4.4.3
Économie circulaire	4.4.2.3
Gaspillage alimentaire	4.2.2
Accords collectifs	4.3.2.1
Lutte contre les discriminations	4.3.2.5
Engagements sociétaux	4.3.5
Lutte contre l'évitement fiscal	4.3.1.3
Respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	4.2.2

## 4.9 Plan de vigilance

### 4.9.1 Cadre réglementaire

Conformément à la loi relative au devoir de vigilance des 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 de vigilance a été construit par des représentants des directions gestion du risque, RSE, compliance et achats RSE et a impliqué d'autres directions notamment la direction des ressources humaines, la direction des risques opérationnels et l'exploitation.

## 4.9.2 Cartographie des risques du devoir de vigilance

### 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 majeurs 2022 ;
- ◆ la cartographie des risques RSE (mise à jour en 2020) ;
- ◆ la cartographie des risques achats RSE.

La cartographie des risques liés au devoir de vigilance a été réalisée en 2022 au moyen de la méthodologie d'un cabinet externe et a permis l'identification de plusieurs détenteurs de droits (collaborateurs, travailleurs précaires (salariés à temps partiel, saisonniers, extras, etc.), communautés riveraines, fournisseurs, clients) d'une part et d'enjeux et risques prioritaires en matière de droits de l'homme, d'environnement, et de santé et sécurité au vu des activités du Groupe et de son implantation géographique d'autre part.

Un plan de vigilance et des plans d'actions et indicateurs établis par typologie de risques ont été rédigés et seront présentés en Comex d'ici la fin de l'année 2022.

4

## 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'audit interne Groupe, en partenariat avec la Direction *Risk Management* et sous la supervision du Secrétaire Général du Groupe, assure le suivi de la cartographie des risques du Groupe et intervient dans les différents pôles d'activité, notamment le tourisme, dans le cadre d'objectifs annuels d'audit, ainsi qu'au travers de missions ponctuelles pouvant concerner l'ensemble des métiers et filiales.

#### Charte du lanceur d'alerte

La charte du lanceur d'alerte a été actualisée et diffusée à l'ensemble des collaborateurs des *Business Lines* Holding, Direction des Grands Projets, Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France et Maeva. Les salariés et toute partie prenante (fournisseurs, partenaires, clients, etc.) peuvent ainsi émettre une alerte notamment pour signaler des faits de corruption, via la plateforme en ligne sécurisée et confidentielle *Whispli*. En 2021-2022, 1 alerte a été effectuée via ce dispositif d'alerte.

Ces documents (charte du lanceur d'alerte et procédure sur la gestion des conflits d'intérêts) sont disponibles sur l'Intranet.

#### Organisation relative aux risques liés à l'exploitation

##### Procédures d'évaluation du Groupe

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

Risques liés au devoir de vigilance	Sections dans le Document d'enregistrement universel
	4.1.2. L'écoute de nos parties prenantes
Droits Humains	4.3.1. Des pratiques éthiques et responsables
	4.2.3. Soutenir les projets d'intérêt général au bénéfice des populations locales
Santé et sécurité des collaborateurs et clients	4.3.2.3. S'engager en faveur de la santé-sécurité des collaborateurs
	4.3.2. Continuer d'engager les collaborateurs
Environnement	4.4.4. Limiter l'empreinte environnementale et carbone et favoriser la biodiversité

Les Directions des Opérations de Center Parcs Europe et de Pierre & Vacances intègrent des experts dédiés à la sécurité opérationnelle (qualité de l'eau, prévention incendie, etc.). Elles coordonnent la politique en matière d'hygiène et de sécurité sur les

sites pour l'ensemble des clients et des collaborateurs, et mènent l'ensemble des actions nécessaires (formations, audits opérationnels, gestion de crise).

#### Center Parcs

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

#### Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et maeva

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

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

#### 4.9.3.2 Fournisseurs et sous-traitants

Voir paragraphe 4.3.4 « Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables ».