

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2017/2018

Incluant le Rapport Financier Annuel





DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 3

3.1 Notre politique de développement durable	54	3.5 Co-construire avec nos partenaires	78
3.1.1 Une démarche de création de valeur partagée	54	3.5.1 Travailler avec les acteurs territoriaux	78
3.1.2 Nos engagements	55	3.5.2 Pratiquer une politique d'achats responsables	79
3.1.3 Notre organisation	56	3.6 Mettre la satisfaction et l'expérience client au cœur de nos actions	81
3.1.4 Méthode de collecte des données et de l'étude de risques RSE	58	3.6.1 Améliorer nos services et innover grâce aux retours de nos clients et de nos propriétaires	81
3.2 Pratiquer une politique d'employeur responsable	59	3.6.2 Enrichir l'expérience client	83
3.2.1 Les Ressources Humaines au cœur de la performance du Groupe	59	3.7 Nos actions de mécénat	84
3.2.2 Développer l'attractivité du Groupe	62	3.7.1 La Fondation d'entreprise	84
3.2.3 Développer les compétences de nos collaborateurs	63	3.7.2 Les autres actions de mécénat menées par le Groupe	84
3.2.4 Veiller au bien-être et à la satisfaction de nos collaborateurs	65	3.8 Autres sujets	85
3.3 Limiter l'impact de nos sites sur les milieux naturels et valoriser la biodiversité	69	3.8.1 Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, devoir de vigilance	85
3.3.1 Dans la stratégie de développement du Groupe	69	3.8.2 Respect du bien-être animal	85
3.3.2 Dans les phases construction et exploitation	69	3.8.3 Protection des données personnelles	85
3.4 Améliorer la performance environnementale de nos sites et répondre aux enjeux climatiques	71	3.8.4 Autres mentions	85
3.4.1 La certification de nos projets	71	3.8.5 Tableau des indicateurs clés	86
3.4.2 Limiter nos consommations d'énergie et d'eau	73	3.9 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion	88
3.4.3 Répondre aux enjeux du changement climatique	74		
3.4.4 Optimiser la gestion des déchets	76		

3.1 Notre politique de développement durable

3.1.1 Une démarche de création de valeur partagée

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs accueille chaque année près de 8 millions de clients, exploite en direct près de 190 résidences et resorts (hors Adagio et Maeva) répartis sur 5 pays et gère un portefeuille d'environ 18 000 propriétaires.

Leader européen du tourisme de proximité, le Groupe offre des produits touristiques variés, ancrés dans les territoires. Son modèle économique, alliant développement immobilier et exploitation touristique, est un atout pour inscrire sa stratégie dans une vision long terme. Sa démarche de responsabilité sociale et environnementale est déployée sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, elle participe à la croissance de l'entreprise et répond aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes.

Ainsi, le Groupe construit sa stratégie de responsabilité sociale et environnementale, en étant à l'écoute :

- ◆ des attentes de ses 12 700⁽¹⁾ collaborateurs, afin de leur offrir les meilleures conditions de travail et de leur permettre d'évoluer et de s'épanouir professionnellement quel que soit leur profil ;
- ◆ des attentes de ses partenaires locaux, avec lesquels il tisse, en sa qualité d'acteur socio-économique des liens de long terme sur chaque territoire ;
- ◆ des associations environnementales et experts sur les enjeux de préservation des ressources et des espaces naturels où nos sites sont implantés ;
- ◆ des attentes de ses actionnaires et investisseurs pour qui la performance extra-financière participe à la valeur long terme de leur investissement ;
- ◆ des attentes de ses clients à la recherche de séjours en famille et entre amis, en ville, à la mer, à la campagne ou à la montagne.

Le modèle d'affaires du Groupe est présenté au chapitre 1 du présent document de référence.

La pérennité du Groupe, créé il y a plus de 50 ans, repose sur sa capacité à innover et à se réinventer dans les modes de financement de projets immobiliers comme dans le développement de nouveaux concepts touristiques. La démarche de développement durable du Groupe participe de manière croissante à cette dynamique d'innovation. Cela passe par exemple par la recherche de solutions techniques optimisées permettant de réduire l'empreinte écologique de ses projets (ex. le recours à la géothermie sur Villages Nature® Paris) mais également par l'enrichissement de l'expérience client avec de nouveaux services et activités intégrant des spécificités en lien avec le développement durable (digitalisation du parcours client, développement de nouveaux concepts de loisirs tournés vers la nature et la mise en avant des territoires...).

Reconnaissance externe de la performance extra-financière

Le Groupe fait partie pour la 10^e année consécutive des sociétés retenues au sein du Gaïa- Index 2018, et conserve sa place dans le top 20 de l'indice, en se classant 16^e sur 230 entreprises. Ce classement atteste de la performance extra-financière du Groupe parmi les entreprises PME, ETI cotées en Bourse sur le marché français.

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

(1) Effectifs au 30 septembre 2018

3.1.2 Nos engagements

La politique de développement durable du Groupe s'oriente sur la création de valeur, sur le long terme, pour l'entreprise et l'ensemble de ses parties prenantes et ce afin de contribuer positivement à la société d'aujourd'hui et de demain. Elle vise non seulement à veiller à une bonne gestion des risques liés à son activité mais également à identifier et saisir les nouveaux leviers de croissance et de différenciation.

La politique développement durable s'articule autour de 5 axes, définis en fonction de l'analyse de matérialité réalisée en 2016/2017, de l'étude de risques RSE mise à jour cette année (cf. partie 3.1.4) et des attentes de nos parties prenantes internes et externes.

♦ Pratiquer une politique d'employeur responsable

Comme tout métier de services, la qualité de la prestation proposée à nos clients est directement liée aux compétences, à l'engagement et au bien-être de nos équipes. Le contexte particulier du secteur du tourisme, marqué par une activité saisonnière, ainsi que les spécificités de notre *business model* fondé sur plusieurs métiers (cf. partie 3.2.1) font émerger des problématiques de recrutement, de formation et de gestion des compétences.

♦ Limiter l'impact de nos sites sur les milieux naturels et valoriser la biodiversité

La beauté des paysages dans lesquels nos sites sont implantés est un facteur d'attractivité majeur. Préserver cet environnement et valoriser les richesses naturelles locales font partie de notre savoir-faire. Cette expertise se traduit, depuis la phase de conception jusqu'à l'exploitation, par des actions concrètes de préservation de la biodiversité et des milieux naturels sur le long terme. Ces enjeux sont également pris en compte dans la stratégie de développement du Groupe et dans le choix des terrains pour les nouveaux développements.

♦ Améliorer la performance environnementale de nos sites et répondre aux enjeux climatiques

Notre performance environnementale repose sur notre capacité à définir et suivre la mise en œuvre de standards pertinents et ambitieux de construction et d'exploitation, au sein de chaque Direction opérationnelle. Pour cela, le Groupe s'est doté d'outils (tels que BEST, système interne de management du développement durable au niveau de l'exploitation des sites) et est engagé dans une politique de certification et labellisation soutenu et volontaire. En matière de performance environnementale, les priorités sont : la performance énergétique, le recours aux énergies renouvelables, la consommation d'eau, la gestion des déchets, et la sensibilisation des clients.

♦ Mettre la satisfaction et l'expérience client au cœur de nos actions

Le Groupe a pour objectif d'offrir des expériences de vacances variées et répondant aux attentes de ses clients. Aujourd'hui, plus que jamais, la démarche de développement durable contribue à enrichir cette expérience en incarnant les valeurs du développement durable. Ainsi, le Groupe fait progressivement évoluer ses services et développe de nouvelles activités tournées vers la nature et les territoires.

♦ Être un acteur des territoires sur le long terme

Le Groupe souhaite, par son activité, participer au dynamisme économique local, valoriser les atouts culturels de chaque région et tisser des liens forts avec chaque territoire sur la durée. Cette volonté d'ancrage territorial s'incarne au travers de sa politique de recrutement, sa politique d'achats responsables et des partenariats locaux pour les activités et services proposés.

La stratégie de développement durable du Groupe répond aux enjeux identifiés par la cartographie des risques RSE réalisée cette année avec la mise en place de politiques et mesures adaptées.

Les enjeux identifiés comme « à risque » sont classés en trois catégories listées ci-dessous par ordre de priorité :

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

Au vu des nouvelles exigences de la déclaration de performance extra-financière, il est fait état dans chaque partie du document des politiques en place sur les différents enjeux évoqués ci-dessus. Pour le Groupe, une politique se définit selon 4 critères : la formalisation des engagements, la présence d'un ou plusieurs objectifs (qualitatifs ou quantitatifs), la présence d'une personne ou équipe dédiée et le suivi d'un ou plusieurs indicateurs de performance ou de moyen.

3.1.3 Notre organisation

Au 30 septembre 2018, la Direction Développement Durable (RSE) Groupe est rattachée au Directeur Général Adjoint. Elle a pour mission de définir la stratégie RSE du Groupe et d'accompagner, coordonner son déploiement auprès de l'ensemble des Directions Opérationnelles *via* des plans d'actions spécifiques. La Direction RSE assure par ailleurs le *reporting* et la communication des actions du Groupe sur le développement durable (en collaboration avec les Directions de la Communication). Enfin, elle intervient en amont des

nouveaux projets de développement et auprès des *Business Lines* pour développer de nouvelles expériences clients tournées vers la nature et le développement durable.

La Direction RSE s'appuie également sur des relais au sein du Groupe : une Direction RSE Center Parcs Europe (rattaché au Comité de Direction) et une personne chargée de la démarche « achats responsables » au sein de la Direction des Achats.

3.1.3.1 Les politiques de marques

"Faisons plus ensemble", la démarche développement durable de Pierre & Vacances

« À travers la démarche "Faisons plus ensemble", nous avons à cœur d'agir ensemble avec nos partenaires et nos clients pour réduire l'impact environnemental et valoriser chaque territoire »



Naturall, la démarche développement durable de Center Parcs

« À travers notre programme *Naturall* (la nature et nous), nous nous engageons à prendre soin de la Nature (« Natur ») et nous soucier de tous (« all ») : nos hôtes, nos employés, ainsi que nos partenaires locaux actuels et à venir »



La nature & nous

One Planet Living, la démarche développement durable de Village Nature® Paris

« Fondé sur les principes One Planet Living, Villages Nature® Paris s'engage à réduire son empreinte écologique sur 10 cibles mesurables depuis la construction et aujourd'hui en phase d'exploitation »



3.1.3.2 Notre contribution aux Objectifs mondiaux de développement durable (ODD)

	ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie 4.4 Via sa Fondation d'entreprise, le Groupe s'engage en faveur de la réinsertion sociale et professionnelle.
	ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles 5.1 et 5.5 Le Groupe lutte contre toutes formes de discrimination et promeut l'équité femmes/hommes au sein de ses équipes.
	ODD 6 : Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau 6.3 Le Groupe veille au traitement de l'ensemble de ses eaux usées, s'assure de la présence et capacité suffisante des équipements d'assainissement, participe à leur rénovation ou construction, si nécessaire, pour chaque nouveau projet ; le Groupe veille à réduire de manière significative l'utilisation de produits chimiques et de matières dangereuses dans les eaux usées. 6.4 Le Groupe met en place des mesures d'optimisation des consommations d'eau (équipements hydro économes, gestion optimisée des eaux de piscines, etc.) et limite l'utilisation d'eau potable au strict nécessaire (minimisation des besoins d'arrosage, récupération de l'eau de pluie, etc.). 6.6 Dans ses choix d'implantation, le Groupe s'assure de minimiser l'impact sur les zones humides et met en place des mesures compensatoires si nécessaire, il veille à maintenir l'équilibre hydrologique des sites et à mettre en place une gestion écologique des eaux de pluie (noues drainantes, infiltration au plus près des bâtiments etc.) sur tous les nouveaux projets.
	ODD 7 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable 7.2 Le Groupe favorise la production locale d'énergies renouvelables dans les nouveaux projets et fait progresser la part d'énergie verte dans ses contrats. 7.3 Le Groupe vise une haute performance énergétique dans les nouveaux projets et améliore en continu les équipements existants.
	ODD 8 : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous 8.4 Le Groupe a l'ambition de poursuivre son développement économique en veillant à l'utilisation raisonnée des ressources et à la préservation de l'environnement. 8.5 Le Groupe soutient le recrutement local, l'emploi de travailleurs handicapés, veille à l'équité femmes/hommes, promeut les achats auprès du secteur protégé et favorise dès que possible l'emploi des personnes éloignées de l'emploi dans ses recrutements pour les nouveaux projets. 8.7 Le Groupe a mis en place une politique d'achats responsables et des mesures permettant d'identifier et de prévenir les risques de violation des droits de l'homme auprès de ses fournisseurs. 8.8 Le Groupe s'engage à assurer un environnement de travail sécurisé et veille à la santé et au bien-être de ses collaborateurs. 8.9 En tant qu'acteur du tourisme, le tourisme durable est un enjeu essentiel pour le Groupe et cela passe notamment par la politique de réduction de l'empreinte écologique de ses sites, de maximisation des retombées économiques locales et la valorisation des richesses naturelles et culturelles régionales auprès de ses clients.
	ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables 11.3 Dans le cadre des démarches de concertation, le Groupe s'assure que ses nouveaux projets répondent aux enjeux locaux et de développement des territoires. 11.4 Via sa Fondation d'entreprise, le Groupe s'engage en faveur de la valorisation du patrimoine culturel et naturel local.
	ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables 12.2 Le Groupe s'engage à une utilisation rationnelle des ressources naturelles dans le cadre de sa politique de développement durable notamment axée sur l'amélioration de la performance environnementale de ses sites. Le Groupe promeut également le choix de produits éco-labellisés dans ses achats. 12.4 Le Groupe assure un suivi et une gestion optimisée des déchets dangereux et assure une utilisation rationnelle des produits chimiques. 12.5 Le Groupe assure un suivi du volume des déchets générés par ses activités, prend des mesures pour optimiser le tri et s'assure de la valorisation de ses déchets dans des filières adaptées. 12.8 Le Groupe enrichit son offre d'activités en lien avec la découverte de la nature et des richesses locales. De plus, via sa Fondation d'entreprise, le Groupe soutient des projets d'intérêt général visant la sensibilisation à la protection de la nature. 12.b Le Groupe a mis en place un outil de management interne (BEST) et promeut la certification environnementale délivrée par des organismes tiers pour ses projets immobiliers et ses sites touristiques. Le Groupe déploie une politique d'achats responsables et intègre des critères sociaux et environnementaux dans la sélection de ses fournisseurs et ses produits.
	ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions 13.1 Le Groupe met en place une politique de développement qui intègre les enjeux du dérèglement climatique. 13.2 Le Groupe suit les émissions de CO₂ liées à ses consommations d'énergie, met en place des actions pour réduire ces émissions notamment via le recours aux énergies renouvelables sur ses nouveaux projets et les achats d'énergie « verte » dans ses contrats.
	ODD 15 : Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité 15.1 Lors de nouveaux projets, le Groupe favorise le choix de sites peu sensibles en matière de biodiversité, réalise des études d'impact sur les sites retenus et met en œuvre la méthodologie « éviter/réduire/compenser ». Si nécessaire, le Groupe met en place des mesures compensatoires sur les impacts résiduels. De plus, le Groupe applique une gestion écologique des espaces verts et s'insère dans les stratégies nationales de biodiversité des territoires. 15.2 Le Groupe s'assure de la bonne mise en œuvre des mesures de compensation sur les espaces forestiers impactés par ses projets, favorise l'achat de bois issu de forêts gérées durablement (FSC, PEFC) et veille à la mise en place de plan de gestion écologique et forestier pour les forêts dans lesquelles les sites sont implantés. 15.8 Le Groupe bannit toutes plantes exotiques envahissantes pour le paysagement intérieur ou extérieur de ses nouveaux projets.

3.1.4 Méthode de collecte des données et de l'étude de risques RSE

3.1.4.1 Le périmètre de reporting

L'année de référence du reporting court du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018.

On notera la sortie du périmètre de reporting de la marque Adagio depuis l'année 2015/2016 dont les données sociales et de consommation d'eau et d'énergie sont incluses dans le document de référence d'AccorHotels, la marque ayant rejoint le programme de développement durable de ce groupe.

3.1.4.2 Données reportées

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

- ♦ des indicateurs sociaux, environnementaux et une partie des indicateurs sociétaux établis selon un protocole décrivant précisément les indicateurs, leurs méthodes de calcul et de contrôle interne, et les responsabilités dans la collecte de données ;
- ♦ des données issues d'un outil interne (BEST) qui permet de consolider les actions mises en œuvre sur les sites Pierre & Vacances en France et en Espagne. L'outil est renseigné par les Directeurs de site ou leurs référents développement durable. Ces éléments déclaratifs sont ensuite vérifiés à différents niveaux (demandes de justificatifs, visites sur site, audits qualité...) ;
- ♦ des informations et des indicateurs suivis par les départements concernés et transmis pour le rapport.

3.1.4.3 Modalités de collecte des données

Données sociales (partie 3.2)

Le périmètre de reporting

Pour les données sociales, est pris en compte l'ensemble des salariés rémunérés par le Groupe, quelle que soit l'activité (immobilier ou tourisme) ou la marque (Center Parcs, Pierre & Vacances, Maeva, Les 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 0,3 % 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 ou SIRH propres à chaque pays. Les indicateurs sont ensuite consolidés par pays et au niveau Groupe.

Données environnementales (partie 3.3)

Le périmètre de reporting

Pour les données environnementales, le périmètre de référence couvre l'ensemble des unités d'exploitation du Groupe au 30 septembre 2018 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.com, franchises...) sont exclus du présent reporting.

Collecte et outils

- ♦ Sur le périmètre de Pierre & Vacances, le Groupe consolide les consommations d'eau et d'énergie à la charge des copropriétaires à bail. Les volumes de 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 épaula par ailleurs les responsables régionaux de maintenance en établissant des bilans et des alertes en cas de variations anormales non justifiées.
- ♦ Sur le périmètre de Center Parcs la notion de quote-part ne s'applique pas. Le suivi des consommations d'eau, d'énergie et de production de déchets est effectué de manière hebdomadaire et mensuelle par le coordinateur énergie de chaque domaine. Les données mensuelles sont vérifiées par un expert interne qui les analyse, réalise les consolidations et suit les objectifs pour l'ensemble des sites en Europe. Les domaines Center Parcs utiliseront le logiciel Icare à partir de 2018/2019 pour la collecte des données eau, énergie et déchets.
- ♦ Pour Pierre & Vacances comme pour Center Parcs Europe, les données environnementales (en m³ ou en KWh) sont rapportées au nombre de nuitées d'hébergement : une nuitée correspondant à un hébergement loué pour une nuit quel que soit le nombre d'occupants.

Données sociétales (parties 3.4 à 3.8)

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 en 2017 fondée sur de nombreux indicateurs et objectifs chiffrés qui sont suivis et font l'objet de plan d'actions précis.

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

Analyse des risques RSE

Un travail approfondi sur l'identification des risques RSE a été effectué cette année par la Direction RSE. Mené avec le Directeur des Risques et Assurances du Groupe et intégrant les travaux menés par ailleurs sur la cartographie des risques achats, la loi Sapin 2 et le devoir de vigilance, il a permis de reconsidérer la politique RSE Groupe au regard

de l'évolution du contexte externe (législatif, climatique, tendances parmi les consommateurs et citoyens...) et de la stratégie du Groupe. Les Directeurs de chaque *business line* et entités du Groupe ont été interviewés sur leur perception du niveau de criticité (probabilité d'occurrence et impact) et du niveau de maîtrise de 15 familles de risques environnementaux, sociaux (dont les Droits de l'Homme) et sociétaux. Une hiérarchisation des risques a ainsi pu être établie.

3.2 Pratiquer une politique d'employeur responsable



3.2.1 Les Ressources Humaines au cœur de la performance du Groupe

12 700⁽¹⁾ personnes travaillent au sein du Groupe. Notre stratégie de ressources humaines regroupe nos engagements, notre système de gouvernance et nos indicateurs sans pour autant être formalisée dans un document signé par la Direction Générale. Nos équipes tiennent un rôle central dans la qualité de service délivrée, la satisfaction de nos clients passant par celle de nos collaborateurs. Dès lors, notre stratégie de ressources humaines vise à développer leur engagement au quotidien. Elle a également pour but d'assurer les besoins de recrutement récurrents, liés l'activité saisonnière d'une partie de nos sites et de garantir la performance de nos équipes, notamment par des formations adéquates.

Ainsi, les sujets de recrutement, de formation et de satisfaction des collaborateurs constituent nos enjeux majeurs en termes de ressources humaines, comme confirmé par la cartographie des risques RSE (cf. partie 3.1).

Au cours des 4 dernières années, la stratégie RH s'est structurée autour de 4 axes :

- ♦ accompagner la transformation du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs ;
- ♦ contribuer au développement des performances individuelles et collectives de nos collaborateurs ;
- ♦ développer et challenger nos managers ;
- ♦ être fort, fiable et professionnel dans nos expertises.

Pour accompagner cette stratégie, un système d'information digital (SIRH) commun à l'ensemble du Groupe a été mis en place. Dénommé H@RIS, il est déployé progressivement au cours des exercices 2017/2018 et 2018/2019 sur l'ensemble des modules (Core, Formation, Recrutement, Évaluations, Rémunération, Talents/Carrières). Ce SIRH marque un pas de plus dans la modernisation de notre pilotage des ressources humaines. Il offre aux managers et aux collaborateurs un accès plus fluide à l'information et facilite la gestion du développement des compétences et de carrière de chacun.

3.2.1.1 Le modèle emploi

L'activité touristique compte aujourd'hui plus de 85 % des emplois du Groupe. Son modèle emploi est donc lié aux caractéristiques du secteur du tourisme : digitalisation continue et croissante, exigence de services et d'expérience toujours plus riche de la part des clients, saisonnalité des activités, grande variété de métiers. Il évolue pour répondre aux transformations du Groupe comme la mise en place des arrivées dites « flexibles », la rénovation de l'ensemble des domaines Center Parcs ou encore l'internationalisation de nos marques. Ces transformations induisent des changements profonds et rendent nécessaires un accompagnement des équipes.

3.2.1.2 Les valeurs du Groupe

Des valeurs Groupe ont été définies lors d'un travail mené sur les précédents exercices avec des représentants de la communauté de managers (*B-Community*). Ces valeurs, illustrées par des comportements concrets, s'inscrivent pleinement dans le quotidien de nos équipes et constituent un socle incontournable de nos projets.

(1) Effectifs au 30 septembre 2018

1. « Nous sommes tous des entrepreneurs responsables »

Toute l'histoire du Groupe est basée sur la valeur d'entrepreneuriat et pour garantir efficacité leadership dans la durée, il est nécessaire que chacun s'inscrive dans une vision long terme et globale de la performance (en intégrant notamment les sujets de responsabilité sociale, sociétale et environnementale).

2. « Nous cultivons le vivre ensemble »

Faisant écho aux valeurs des deux marques Pierre & Vacances et Center Parcs, « le vivre ensemble » traduit notre vocation de créer du lien, des occasions de partage, de travail en équipes et d'agir en proximité avec un grand sens du service et de l'écoute.

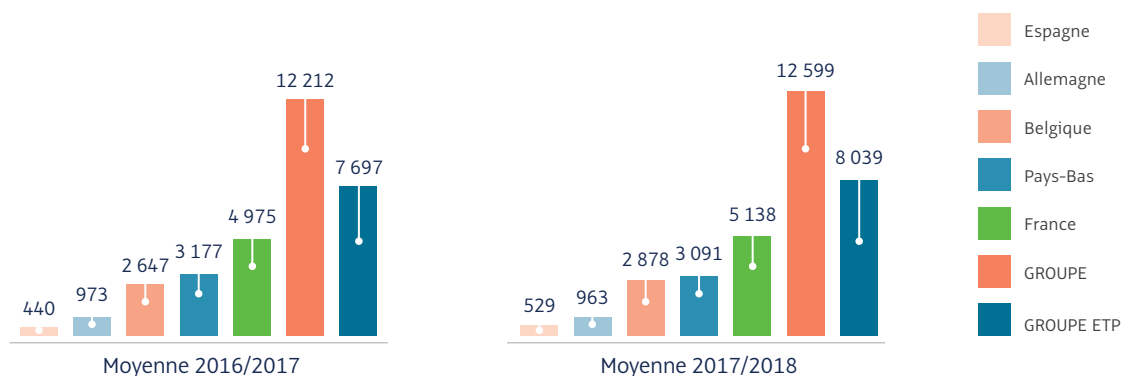
3.2.1.3 Notre cartographie sociale

Le profil du Groupe

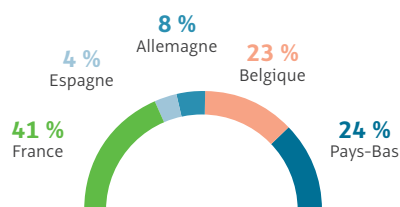
Les différents métiers du Groupe sont :

- ♦ les métiers de l'exploitation touristique : accueil, réception, technique, rénovation, sécurité, propreté, piscine, Direction des sites, contrôle d'exploitation ;
- ♦ les fonctions commerciales, digital, analytiques et de la relation clients ;
- ♦ les fonctions supports : marketing, finance, services généraux, sécurité, développement durable, informatique, achats, juridique, ressources humaines, communication ;
- ♦ les métiers de l'immobilier : développement immobilier et promotion immobilière, commercialisation et gestion immobilière, et relations propriétaires.

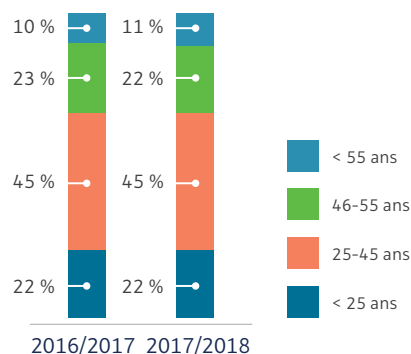
Moyenne annuelle des effectifs en numéraire par pays et en équivalent temps plein



Répartition de la moyenne des effectifs par pays



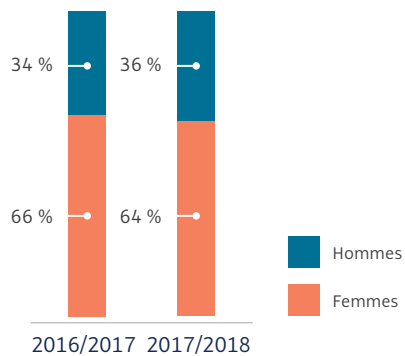
Répartition des effectifs par tranche d'âge



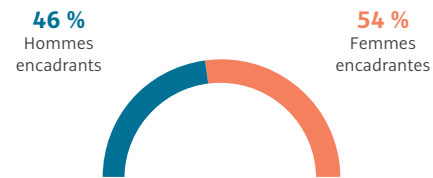
Chiffres clés de l'emploi au sein du Groupe

Les effectifs au sein du Groupe – voir périmètre du *reporting* social partie 3.1 – ont connu une hausse en nombre de collaborateurs (+ 3,2 %), et en équivalents temps plein – ETP (+ 4,5 %) au cours de l'exercice en raison principalement des développements en Espagne.

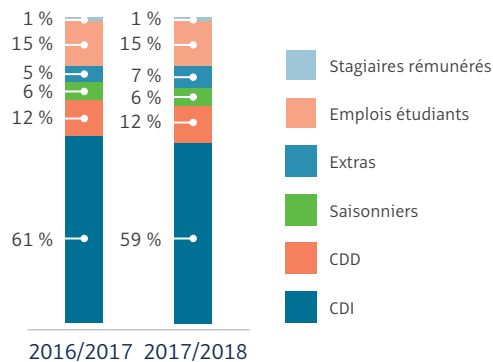
Répartition des effectifs par sexe



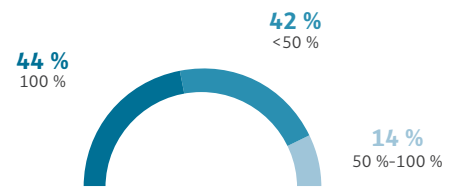
Proportion des femmes dans l'encadrement



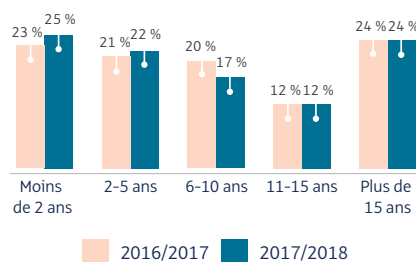
Répartition des effectifs par type de contrat



Répartition des contrats par taux d'activité



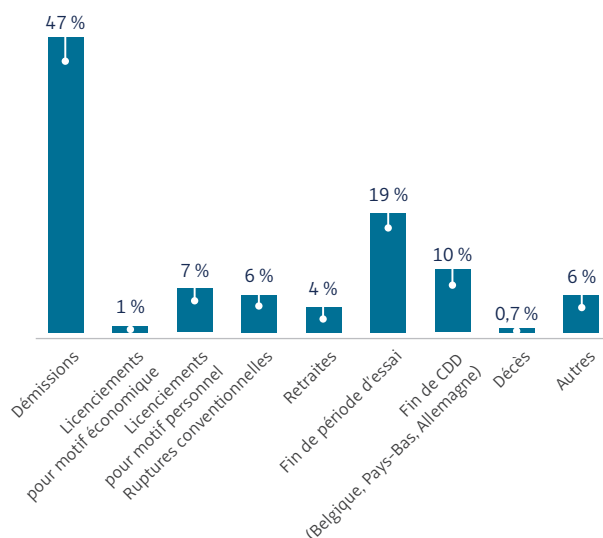
Répartition des effectifs par ancienneté



♦ Le taux de rotation, de 19,1 % cette année, est en légère hausse par rapport à l'an passé (16,5 %), principalement liée à l'ouverture de 7 résidences Les Senioriales sur l'exercice.

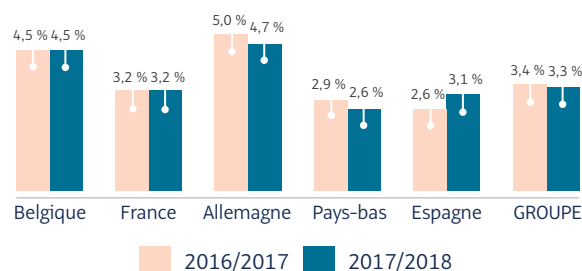
Taux de rotation	2016/2017	2017/2018
Nombre d'entrées	1 665	1 924
Nombre de sorties	1 622	2 110
TAUX DE ROTATION	16,5 %	19,1 %

Répartition des départs par motif en 2017/2018



◆ Le taux d'absentéisme, de 3,3 %, est resté quasi stable par rapport à l'année passée (3,4 %).

Taux d'absentéisme



3.2.2 Développer l'attractivité du Groupe

Développer notre attractivité et recruter constituent des enjeux majeurs pour le Groupe. En effet, notre activité d'exploitation touristique implique l'emploi de métiers dit « en tension » comme les métiers de ménage, les équipes de sécurité, la réception mais aussi les *call centers* ou tous les métiers liés aux nouvelles technologies (IT, digital, analytics, etc.). Par ailleurs, une partie de sites Pierre & Vacances étant ouverts de manière saisonnière, le recrutement de personnel a lieu à plusieurs reprises dans l'année et pour chaque saison.

Ainsi, ces deux dernières années, les travaux menés sur la marque employeur et la structuration de nos campagnes de recrutement contribuent à améliorer l'attractivité et la visibilité du Groupe sur le marché de l'emploi, notre objectif étant de se positionner comme le leader de l'emploi local dans le secteur du tourisme.

3.2.2.1 La marque employeur

Le travail de fond engagé l'an passé sur la marque employeur (*Employee Value Proposition*) s'est poursuivi afin de faire mieux connaître le Groupe en externe, au-delà de ses marques commerciales. Mené de manière collaborative, il a abouti à la définition de 4 piliers, communs à l'ensemble du Groupe : un terrain de jeu international, l'innovation pour tous, le développement personnel pour tous, chaleur et simplicité, et à la signature dédiée « accédez à un monde d'opportunités ». L'année écoulée a été consacrée à la création d'une plateforme de communication dédiée à cette marque employeur et, notamment, à l'élaboration d'outils de communication communs *offline* et *online* déclinables de manière spécifique pour répondre aux besoins de chaque marque.

3.2.2.2 La politique de recrutement

Sur ces bases, la stratégie digitale de recrutement s'est poursuivie cette année par le renforcement de nos partenariats avec des plates-formes dédiées et des réseaux sociaux en vue d'adresser les populations cibles sur chaque métier. À titre d'exemple, une grande campagne de communication, *via* les réseaux sociaux et l'affichage, a été réalisée cette année pour le recrutement de personnel de ménage.

Le recrutement des stagiaires est également encouragé. Une campagne de communication spécifique pour les stagiaires et les apprentis a été lancée sur les réseaux sociaux afin de valoriser les expériences vécues et les possibilités d'embauche au sein du Groupe. Au cours de l'exercice 2017/2018, parmi les stagiaires et alternants accueillis et diplômés au siège social en France, 36,8 % ont été embauchés en contrat CDD ou CDI après leur période de stage ou d'alternance.

Pour ce qui est du personnel saisonniers, une campagne de communication a été lancée afin d'attirer les meilleurs profils sur le thème « Qu'est-ce que vous faites ces prochains mois ? Pierre & Vacances recrute 700 créateurs de sourire ». Cette campagne a permis de cibler un plus grand nombre les candidats. En parallèle, la fidélisation du personnel saisonnier constitue un axe de travail majeur. Pour cela, un parcours d'intégration (*work@PV*) permet aux équipes sur site d'accompagner les saisonniers tout au long de leur parcours au sein du Groupe et des formations spécifiques leur sont dispensées. Cette année, le processus d'évaluation du Groupe (cf. partie 3.2.3.3) a été appliqué aux saisonniers, leur permettant ainsi d'avoir un retour constructif sur leur travail et de suivre l'historique de chacun en vue d'une prochaine coopération. La marque Pierre & Vacances veille aussi à proposer de bonnes conditions et des avantages spécifiques aux contrats saisonniers : logement de fonction, protection sociale complète (mutuelle et prévoyance), possibilité de bénéficier de séjours à tarifs préférentiels, et mobilité intersaison. Le taux de fidélisation des saisonniers est dorénavant suivi au sein de la marque Pierre & Vacances en France. Il a été cette année de 45 %.

Afin de poursuivre ce travail sur l'attractivité du Groupe dans le cadre d'une stratégie triennale, des chantiers seront spécifiquement lancés l'an prochain pour accroître l'audience, la notoriété et la réputation du Groupe sur les réseaux sociaux. Par ailleurs, les campagnes de recrutement, notamment sur les métiers en « tension », seront poursuivies.

Le Groupe capitalise également sur le savoir-faire et les compétences internes. La mobilité interne ou l'évolution de nos collaborateurs est encouragée. Au cours de l'exercice, 3 060 collaborateurs du Groupe (hors Espagne) ont bénéficié d'une mobilité et/ou d'une évolution interne afin de répondre à leur souhait de développement professionnel en lien avec les besoins du Groupe.

3.2.3 Développer les compétences de nos collaborateurs

3.2.3.1 La formation, une priorité au service des enjeux business

La stratégie de formation est construite en lien direct avec les réalités et les enjeux opérationnels de chaque entité et l'évolution de nos différents métiers.

La qualité de service et de l'expérience clients sur nos sites est une priorité pour le Groupe et un objectif majeur de la politique de formation. Ainsi, la « démarche de service » s'est poursuivie sur Pierre & Vacances et un programme d'hospitalité a été défini et déployé sur un site pilote (pour un déploiement complet et progressif au cours de deux prochains exercices) sur Center Parcs. Par ailleurs, des formations sur mesure pour accompagner la montée en gamme de certains de nos sites Pierre & Vacances et Center Parcs ont été mises en place.

Un accent a également été mis sur les compétences commerciales des équipes sur site pour les marques Pierre & Vacances et Center Parcs (développement des ventes sur sites de produits, activités et services) ainsi qu'au sein de la Direction Commerciale & Digitale et de Pierre & Vacances Conseil Immobilier (relatives au renforcement de la performance commerciale).

Des parcours de formation donnant lieu à certification professionnelle ont également été mis en place sur les métiers en « tension » (piscines ou nettoyage) et des formations spécifiques métiers ont été organisées, de manière individuelle et collective, pour les collaborateurs des fonctions support dans le cadre de l'évolution de leurs métiers.

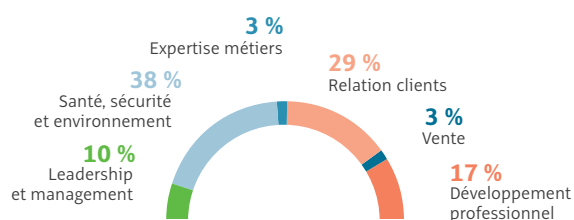
Une nouvelle plateforme de *e-learning* offrant des formations, ludiques et concrètes, sur les différents produits et services du Groupe, a également été déployée pour les équipes des *call centers* en France. Elle sera enrichie à partir de l'exercice prochain.

Par ailleurs, les parcours de croissance managériale (*B-CORE*), les programmes de formation au management de projets et aux entretiens annuels de performance (combinés avec celle sur le nouveau SIRH H@ris) se sont poursuivis cette année.

Enfin, le Groupe, soucieux de la sûreté, la sécurité, et la santé de ses collaborateurs et ses clients, a poursuivi ses programmes dédiés (sur les gestes et postures, la gestion des incivilités et la prévention du vol).

Sur le prochain exercice, des modules de formation seront mis en place dans le cadre des autres chantiers menés sur chacune des marques, notamment le *lean management* et la démarche d'innovation.

Répartition des heures de formation par axe



Nombre total d'heures de formation

	2016/2017	2017/2018
Nombre total d'heures de formation	74 658	69 446
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	12,37	9,19
Part des salariés formés	49 %	60 %
Part des femmes parmi les salariés formés	63 %	61 %
Budget formation	2 745 590 €	2 415 698 €

3.2.3.2 Les managers au cœur de la performance des équipes

B-Core et B-Community

Convaincu de l'importance du rôle des managers au sein de l'organisation pour assurer la performance du Groupe, un socle commun de valeurs managériales tournées vers la satisfaction des clients et la conduite des équipes a été défini : *B-CORE (Best in class/Client centric/Ownership/Role model/Entrepreneur)*. L'implémentation de ces valeurs a permis à chaque manager du Groupe d'avoir un référentiel de valeurs commun (au-delà des métiers, des pays et des marques) pour mieux appréhender son rôle et ses responsabilités dans son quotidien.

De plus, une communauté de « *Leaders – B-Community* » a été créée il y a 3 ans afin de tisser des liens et faciliter les échanges, renforcer leurs compétences et développer une culture managériale commune. Elle permet également au Groupe de relayer efficacement sa vision et sa stratégie.

Formation au leadership et au management

Fin 2014, un dispositif global relatif au « parcours de croissance managériale » destiné aux « *Leaders* » du Groupe a été développé. Il s'est renforcé puis élargi aux autres niveaux managériaux cette année. Son objectif : accompagner les managers dans leur rôle de leader, de coach et d'agent du changement. Depuis 2015, près de 1 300 managers ont suivi ce programme de formation. La cohérence des messages et des pratiques diffusés à travers le Groupe a contribué à la professionnalisation des managers. Cette progression a été reconnue par leurs propres collaborateurs comme le révèlent les résultats de l'enquête de satisfaction et d'engagement *Happy@Work* 2017.

L'évaluation de la performance, une priorité au service des enjeux business

L'évaluation de la performance est un processus clé de la fonction managériale, aujourd'hui entièrement digitalisé et commun à l'ensemble du Groupe. Continu tout au long de l'année, il est plus particulièrement formalisé au cours de l'entretien annuel de performance et l'entretien professionnel dont 81 % de nos collaborateurs ont bénéficié au cours de l'exercice 2017/2018 (hors Espagne).

Cette évaluation porte sur les forces et points de développement, la gestion de carrière et l'identification des potentiels. Elle permet d'approfondir les besoins individuels de chacun et de mettre en place les plans d'actions et de formation adaptés.

3.2.3.3 Un pilotage des talents inscrit dans une démarche d'innovation et de transformation du Groupe

Grâce à l'implication des managers, la Direction des Ressources Humaines a piloté une démarche d'identification et de développement des « Talents » et des « Spécialistes clés » à l'échelle du Groupe depuis 2014. Le parcours de ces collaborateurs fait l'objet d'une attention particulière et 63 % des talents ont bénéficié d'une mobilité interne au cours des 3 derniers exercices.

Le développement de certains des jeunes talents a été au cœur du projet 5.0 mené en 2017/2018 à l'occasion des 50 ans du Groupe, pour promouvoir l'innovation et préparer l'avenir. Ce projet s'est articulé autour de 2 priorités : « comment offrir à nos clients une expérience inoubliable ? » et « comment utiliser nos ressources de manière intelligente pour faire mieux ? ». Un groupe d'une cinquantaine d'ambassadeurs a été choisi parmi les talents de moins de 35 ans. Leur rôle était d'encourager l'émergence d'idées au sein de l'entreprise, de favoriser l'innovation et la transformation entrepreneuriale. L'ensemble des collaborateurs a été invité à poster des idées sur une plate-forme digitale dédiée. Les 50 ambassadeurs ont quant à eux bénéficié d'un accompagnement spécifique basé sur l'intelligence collective et le travail collaboratif pour faire émerger les idées les plus pertinentes. Les ambassadeurs ont présenté une dizaine de projets au Comité de Direction Générale en décembre 2017. Trois ont été retenus et sont en cours de déploiement. Ainsi, ce programme a donné lieu à la création d'une Direction de l'Innovation Groupe qui a pour mission de structurer l'innovation au sein du Groupe, d'identifier de nouveaux leviers de croissance et de renforcer l'ouverture et la collaboration avec les acteurs de la nouvelle économie.

3.2.4 Veiller au bien-être et à la satisfaction de nos collaborateurs

Nous sommes convaincus que la satisfaction de nos collaborateurs est un gage d'engagement et d'efficacité individuelle et collective, et qu'elle est le socle de la satisfaction de nos clients. Aussi, nous considérons le bien-être et l'engagement de nos équipes comme des sujets majeurs de notre politique RH.

3.2.4.1 Mesurer et améliorer le bien-être et l'engagement des collaborateurs

Une enquête destinée à mesurer la satisfaction et l'engagement de tous nos collaborateurs a été menée en 2017, pour la deuxième fois à l'échelle du Groupe. Cette enquête a enregistré un taux de participation de 72 %. Elle a confirmé les retours très positifs des collaborateurs sur le Groupe de manière générale et plus particulièrement sur la priorité donnée à l'orientation client (80 % d'opinions favorables de nos collaborateurs), sur la stratégie générale quant aux conditions de travail (75 %) et sur la qualité et l'efficacité du management (73 %). Les collaborateurs apprécient l'accompagnement qui leur a été offert, notamment en matière de formation.

En lien avec ces résultats, près 550 plans d'actions ciblés ont été définis en 2017/2018. Ils portent sur l'ensemble des items de cette enquête et plus particulièrement sur les actions managériales, les conditions de travail et le développement de nos collaborateurs. Ces plans d'actions ont été ou sont en cours de déploiement par les managers et leurs équipes au cours des exercices 2017/2018 et 2018/2019.

Une nouvelle enquête sera lancée en 2018/2019 sur des bases similaires afin d'être en mesure de comparer les résultats et de suivre les progrès.

cela, le déploiement des politiques RSE propres à chaque marque (*Faisons plus ensemble* pour Pierre & Vacances et *Natural* pour Center Parcs) facilite l'appropriation des démarches par les équipes.

À Center Parcs, tous les collaborateurs sont informés et formés aux procédures environnementales à mettre en place sur leur domaine (*via*, par exemple les questionnaires hygiène/sécurité/environnement envoyés régulièrement). Chez Pierre & Vacances, l'ensemble des collaborateurs des sites labellisés Clef Verte est sensibilisé aux enjeux environnementaux de leur site et aux bons gestes à adopter. L'outil BEST, déployé sur l'ensemble des sites Pierre & Vacances en France et en Espagne (cf. partie 3.4.1.2) a permis cette année de partager des supports de formation de manière plus fluide. Par ailleurs, l'organisation par l'équipe développement durable d'un atelier de travail lors de la convention annuelle de la *business line* cette année a été l'occasion de présenter la démarche *Faisons plus ensemble* et de partager sur les objectifs et actions à mettre en place auprès de Directeurs de sites et leurs principaux responsables.

On note que l'effort entrepris depuis plusieurs années pour déployer en interne une culture RSE (événements spéciaux, formation, implication du COMEX, etc.) et l'ancienneté des collaborateurs (plus d'un tiers des salariés sont présents dans le Groupe depuis 11 ans ou plus) ont permis de développer la sensibilité des équipes aux sujets RSE. Cette maturité a rendu possible la formalisation d'engagements développement durable propres à chaque marque et aux métiers supports. Elle constitue un levier précieux pour l'avancement de la stratégie.

3.2.4.2 La communication interne, un socle commun adapté à chaque pays et chaque marque

La répartition de nos sites sur 5 pays confère à la communication interne un rôle majeur. Celle-ci est en effet essentielle pour diffuser au sein de chaque entité, marque, établissement ou pays la stratégie du Groupe, pour impliquer les collaborateurs et pour créer du lien entre les équipes. Elle est également clé pour diffuser de manière homogène les processus et standards, et fournir aux managers les outils nécessaires pour accompagner leurs équipes (dispositifs de mobilité interne, de rémunération, d'évaluation, l'avancée du plan d'actions *Happy@Work*, etc.).

Développer la culture RSE en interne

La sensibilisation des collaborateurs aux enjeux du développement durable est clé pour assurer leur implication au quotidien. C'est également une exigence impérieuse des labels et certifications environnementales dans lesquels nos marques sont engagées. Pour

3.2.4.3 L'équité au travail

Le sujet de l'équité entre les collaborateurs est important et nous sommes convaincus que la diversité au sein des équipes est créatrice de valeur. Des mesures sont mises en place afin de s'assurer de l'égalité femmes-hommes, l'intégration des personnes en situation de handicap et la lutte contre toute forme de discrimination.

Égalité professionnelle femmes-hommes

La proportion des femmes au sein des effectifs est de 64 % et 54 % des managers sont des femmes. Ce chiffre est resté stable ces dernières années. Les femmes représentent 61 % de l'ensemble des salariés formés, un chiffre en cohérence avec leur présence dans les effectifs du Groupe.

Un engagement unilatéral sur l'égalité au travail est actuellement en vigueur en France. Par ailleurs, chaque année en France lors des Négociations Annuelles Obligatoires, des indicateurs sur l'équité des salaires sont partagés avec les partenaires sociaux ; aucun écart de rémunérations entre les sexes n'a été constaté lors de la dernière négociation.

Une politique de rémunération transparente et équitable

La rémunération et les avantages sociaux accordés aux salariés sont des leviers d'amélioration de la performance et de protection des plus bas salaires. Poursuivant l'effort de mise en cohérence et d'optimisation entamé au cours des exercices précédents, une politique de rémunération est progressivement renforcée et alignée au sein du Groupe et la mesure des rémunérations est réalisée en prenant en compte le marché de l'emploi au sein des différents pays/régions où le Groupe opère.

L'évolution des rémunérations est en lien direct avec les performances des collaborateurs en complément des évolutions collectives pour les plus bas salaires. La Direction Rémunération et Avantages Sociaux du Groupe est étroitement associée à cette politique afin de proposer des niveaux de rémunération en cohérence avec le marché, les performances et le potentiel de nos collaborateurs. Par ailleurs, la part variable des rémunérations est définie chaque des années en cohérence avec les enjeux et la stratégie de l'entreprise.

Les charges de personnel s'élèvent à 355 502 milliers d'euros au titre de l'exercice 2017/2018.

Lutte contre la discrimination

Dans le cadre des accords ou des règlements intérieurs, le Groupe applique une politique de lutte contre les discriminations. En France par exemple, le Règlement intérieur rappelle depuis l'exercice 2015/2016 les obligations générales pour lutter contre les discriminations. De plus, les managers sont sensibilisés, formés et accompagnés lors des formations sur les entretiens annuels de

performance et tout au long de l'année ou lors de survenance de problématiques individuelles. Aux Pays-Bas, une politique de lutte contre les « comportements indésirables » (discrimination et intimidation) est en place depuis de nombreuses années. Des personnes ont été spécifiquement formées à cet effet sur la façon d'aider les employés face à ce genre de problèmes. À ce jour, aucune plainte n'a été déposée sur ces sujets.

Par ailleurs, le Groupe mène depuis 2005 des actions concrètes en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés et de leur maintien dans l'emploi. Un Accord Handicap France a été renouvelé en 2015 pour trois ans. Il a été renégocié et signé en juillet 2018 pour la période 2018/2020.

Dans ce cadre, la Mission Handicap du Groupe met en place une politique volontaire basée sur l'action, l'information, la sensibilisation et des actions concrètes qui répondent aux problématiques des différentes entités.

Le nombre de travailleurs handicapés présents sur le périmètre Pierre & Vacances France est de 147 personnes cette année soit 2,9 % de l'effectif sur ce périmètre, une proportion en légère baisse par rapport à l'an dernier (3,4 %).

Cette année encore des événements de sensibilisation ont été organisés afin d'accompagner nos collaborateurs dans le regard qu'il porte sur le handicap. Par ailleurs, le réseau de relais handicap (Responsable Ressources Humaines, CHSCT, membres de la commission handicap) – mis en place afin de mieux déployer la politique sur les sites – a poursuivi ses actions.

D'une manière générale, cette démarche générale de lutte contre les discriminations dépasse le cadre français. Center Parcs met en place des actions pour intégrer les personnes en situation de handicap sur l'ensemble de ses sites.

Emploi de travailleurs handicapés (TH) - Périmètre France

	2016/2017	2017/2018
Proportion des collaborateurs reconnus TH	3,4 %	2,9 %
Nombre de TH présents au cours de l'année	170	147
Nombre de salariés reconnus TH recrutés au cours de l'année	29	21
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des TH	1	0

3.2.4.4 Relations sociales et accords collectifs

Le Groupe respecte la liberté d'association et le droit de négociation collective des pays où il est implanté. Environ 530 réunions avec les représentants du personnel se sont tenues à travers le Groupe au cours de l'exercice 2017/2018. Le Groupe a à cœur de faire vivre un dialogue social constructif, gage d'une véritable qualité de relations sociales. Les représentants du personnel sont régulièrement informés, consultés et associés aux principales décisions prises.

Le Groupe collabore avec les représentants du personnel dans chacun des pays européens où il est présent et respecte le droit du

travail applicable dans le pays. Un Comité d'Entreprise Européen (CEE), où siègent des représentants de chaque pays se réunit au moins deux fois par an.

Enfin, le Groupe se conforme aux normes de l'Organisation internationale du travail (OIT) en matière d'emploi. Le Groupe opère à plus de 99 % dans l'Union Européenne, où les règles sociales sont bien développées au travers de systèmes démocratiques et parlementaires.

Liste des accords en vigueur

Accords	Périmètre	Année de signature	Durée de validité
Télétravail	UES Supports et PPCI	2008	Indéterminée
Égalité professionnelle Femme/Homme	France hors S.I.T.I et Les Senioriales	2013	Indéterminée
Handicap	PCCI – UES SUPPORT – PV Résidences et Resorts France	2018	3 ans
Participation	France	2012	Indéterminée
Organisation et aménagement du temps de travail	France	2015	Indéterminée
Accords Mutuelle et Prévoyance	PCCI –UES SUPPORT– UES TOURISME	2016f	Indéterminée
PV accord pour les NAO	PCCI –UES SUPPORT– UES TOURISME	2018	Annuel
Intéressement Guadeloupe	SET Pierre & Vacances Guadeloupe	2016	3 ans
Accord de méthode sur les risques psychosociaux	UES Tourisme	2010	Indéterminée
Convention Collective de Travail concernant le secteur du tourisme	Pays-Bas	2017	2 ans
Accord collectif sur l'organisation et la structure des partenaires sociaux (syndicats et représentants du personnel)	Belgique	2015	4 ans
Accord sur le contrôle RH-Rodibus	Pays-Bas	2017	1 an
Mercer CZ Assurance Santé	Pays-Bas	2017	1 an (renouvelé chaque année)
Mutuelle Aegon WIA ⁽¹⁾	Pays-Bas	2009	1 an (renouvelé chaque année)
Régime de retraite	Pays-Bas	2015	3 ans
Chèques repas électroniques	Belgique	2013	Indéterminée
Chômage temporaire	Belgique	2012	Indéterminée
Régime de retraite complémentaire	Pays-Bas	2015	5 ans
Polyvalence & coût de déplacement	Belgique	2014	Indéterminée
Harmonisation des CPSP	Belgique	2011	Indéterminée
Normes salariales/Assurance Groupe	Belgique	2016	Indéterminée

(1) WIA : Loi relative au travail et au revenu social selon la capacité de travail.

3.2.4.5 Assurer un environnement de travail sécurisé

La sécurité de nos collaborateurs et celle de nos clients sont étroitement liées. Cet enjeu, majeur pour le Groupe, est piloté conjointement par les départements des Risques Opérationnels et la Direction des Ressources Humaines.

Sur le périmètre Pierre & Vacances

Le Responsable Risques Opérationnels Prévention & Sécurité gère les périmètres France et Espagne. Il est relayé sur le terrain par des chargés de prévention et sécurité régionaux qui s'assurent de la bonne mise en place des procédures définies. Chaque site des marques Pierre & Vacances et Maeva a ainsi pour interlocuteur régional unique, un référent prévention et sécurité, sur l'ensemble des domaines de risques identifiés : légionnelle, piscines privées et publiques, santé et sécurité au travail, sécurité incendie, sûreté, activités de loisirs, gestion de crise. Sur le périmètre France et 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 ». L'accidentologie est pilotée via deux indicateurs, le taux de gravité et le taux de fréquence des accidents du travail. Sur le périmètre de Pierre et Vacances France, un objectif de réduction des accidents du travail de 25 % est fixé pour l'année prochaine – adossé à l'année calendaire du ministère du travail débutant au 1^{er} décembre. Quant au périmètre de l'Espagne, la cible est de maintenir stable le taux de fréquence et de gravité.

Cette année, comme les précédentes, des audits ont été organisés sur l'ensemble des résidences en France et en Espagne et les formations dispensées à l'ensemble des Directeurs de régions, de zone, de sites, et des responsables techniques.

Par ailleurs, dans le cadre des Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP), une enveloppe budgétaire de 6 millions d'euros a été programmée et un plan de déploiement des travaux établi jusqu'en 2021 ; les travaux planifiés sont en cours de réalisation.

En dehors de l'activité de tourisme, le Responsable Risques Opérationnels Prévention & Sécurité accompagne les équipes de Pierre & Vacances Développement dans l'intégration des règles de prévention et de sécurité sur les projets immobiliers en développement.

Sur le périmètre Center Parcs

La gestion des risques est organisée par pays. Un Responsable Risque est ainsi l'interlocuteur national des équipes opérationnelles de chaque pays, et suit les besoins et l'évolution des lois et réglementations locales. Le processus de management des risques opérationnels est fondé sur la norme ISO 14001 et sur un système management HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement). Il met l'accent non seulement sur le risque environnemental, mais aussi sur 8 autres domaines de risques, liés aux spécificités de la marque : la sécurité incendie, l'hygiène en matière d'eau potable, l'hygiène alimentaire, la sécurité des activités à risque pour les clients, la prévention en matière de sécurité et d'hygiène des piscines, la sécurité et santé des collaborateurs, la sûreté et la prévention de la légionnelle. L'ensemble des sites a maintenu sa double certification ISO 14001 et ISO 50001 cette année encore, attestant la qualité du système de management en place.

L'ensemble des procédures et la politique sécurité sont diffusés au sein des équipes pour réduire autant que possible l'incidentologie et l'accidentologie sur les sites, et sont suivis via les taux de gravité et de fréquence des accidents du travail. Par ailleurs, un partenariat innovant a été établi avec la gendarmerie nationale en France, dans le cadre du programme « Tourisme et Sécurité » du gouvernement. Basé principalement sur la prévention, l'échange de renseignements et la préparation à la gestion de crise, ce partenariat s'est enrichi cette année de la réalisation de 6 exercices de sûreté communs et l'obtention du label « Sécuri-Sites » sur 4 domaines Center Parcs. Dans le cadre de ce partenariat, Center Parcs France a par ailleurs reçu la médaille d'or de la meilleure direction/équipe sûreté et le prix du Public lors de la 13^e édition des trophées de la sécurité.

Au global, l'augmentation du taux de fréquence des accidents, de 8 % par rapport à l'an dernier, est principalement liée aux équipes de ménage (notamment l'utilisation de vélo par le personnel) et le fait de sites nouvellement ouverts (Villages Nature® Paris) ou ré-ouvert après fermeture pour travaux (Center Parcs Vielsalm). Le déploiement du SHE Matters dans sa version digitale devrait également œuvrer à la sensibilisation de tous les employés à la prévention des risques au quotidien. On a par ailleurs constaté sur Pierre & Vacances cette année une augmentation marquée des enregistrements d'accidents, directement liée aux processus chez Pierre & Vacances (les accidents étant majoritairement de faible voire très faible gravité). L'augmentation du taux de gravité au niveau Groupe est quant à lui lié à quelques accidents ayant généré de longs arrêts maladie.

Taux de fréquence /gravité des accidents du travail

	2016/2017	2017/2018
Taux de fréquence	27,9	32,2
Taux de gravité	1,15	1,38

Taux de gravité de 2016/2017 corrigé en intégrant les arrêts enregistrés sur 2016/2017, liés à un accident survenu l'année précédente.

3.3 Limiter l'impact de nos sites sur les milieux naturels et valoriser la biodiversité



Maîtriser l'impact de nos activités sur les milieux naturels est un enjeu fort pour le Groupe et des mesures sont prises dans les phases de conception, de construction, au moment de l'exploitation de nos sites mais également dans la stratégie de développement et le choix des sites.

3

3.3.1 Dans la stratégie de développement du Groupe

La caractéristique environnementale est un élément pris en compte très en amont, dès le choix des terrains d'implantation. En France, pour les développements immobiliers de taille conséquente (plus de 100 logements), sur des terrains situés dans des espaces naturels ou non construits, une politique visant l'évaluation de la sensibilité écologique des sites est suivie. Ainsi, avant la décision de retenir un site, la zone de développement pressentie fait systématiquement l'objet d'un pré diagnostic environnemental, ou *a minima* d'une cartographie des enjeux. Cette mesure peut conduire à exclure les terrains à forts enjeux environnementaux. Ces derniers temps, des études ont été menées pour 3 (Center Parcs de Saône-et-Loire, du Jura et du Lot & Garonne) des 5 projets en cours de développement. Pour le projet d'Avoriaz « Téléphérique » en cours de montage, une évaluation environnementale plus complète a été initiée, sur demande de l'administration. Le projet sur Aime-la-Plagne sera quant à lui construit pour l'essentiel sur une zone déjà artificialisée (parkings de surface).

Par ailleurs, le sujet de la consommation d'espace naturel est de plus en plus suivi et encadré par la réglementation, au niveau français et européen, les gouvernements cherchant à limiter l'érosion des sols, la rupture des éco-systèmes sur les territoires, et les déséquilibres hydrographiques. Dans la conception des projets, des mesures spécifiques sont prises pour minimiser la surface imperméabilisée, maintenir l'équilibre hydrographiques et garantir la continuité écologique. Ce sujet est progressivement intégré dans la stratégie de développement du Groupe, tant sur les nouveaux projets immobiliers que sur les autres axes de développement.

Les opportunités de développement sur des sites déjà artificialisés (friches, terrains militaires, campings...) sont de plus en plus prises en compte. À titre d'exemple, le Center Parcs d'Allgäu, en Allemagne, ouvert en octobre 2018, est développé sur un ancien site militaire après dépollution et une partie des voiries et des bâtiments ont été intégrés dans le plan masse. De même, la résidence Pierre & Vacances ouverte à Deauville cette année a été construite sur un site précédemment occupé par des entrepôts, requalifié par la ville en un quartier touristique.

Le développement touristique du Groupe passe également par la restructuration de bâtiments existants, notamment en montagne. Ainsi, le Groupe intervient dans des immeubles touristiques anciens par une restructuration lourde qui n'a pas d'impact sur la consommation d'espaces non urbanisés. Par ailleurs, quand le Groupe réalise de nouvelles résidences, la surface développée est le plus souvent largement inférieure, à nombre de lits identique, à d'autres concepts d'hébergements touristiques.

Enfin, la diversification du modèle de croissance de l'offre touristique du Groupe (notamment pour *maeva.com* et Pierre & Vacances) repose, non seulement sur des constructions neuves, mais aussi sur le développement de partenariats avec d'autres opérateurs, ce qui a pour conséquence de ne pas augmenter notre impact direct sur la consommation d'espaces non urbanisés (commercialisation de séjours dans des résidences partenaires).

3.3.2 Dans les phases construction et exploitation

3.3.2.1 Phase construction

Lors du développement de nouveaux projets, la préservation de la biodiversité des sites sélectionnés est un enjeu prioritaire. Une analyse de l'état initial de l'environnement est systématiquement réalisée. Elle repose entre autre sur un diagnostic « quatre saisons » visant à recenser l'ensemble des enjeux faunistiques et floristiques du site. Cette étude permet d'identifier les espèces protégées et habitats sensibles à préserver en priorité. Elle permet également de

définir les actions d'évitement, de réduction et de compensation (ERC) de l'impact qui seront mises en œuvre tout au long du projet. Les premières mesures concernent ainsi l'adaptation du plan masse, en fonction des contraintes environnementales spécifiques au site. À la suite de la phase de conception, une charte chantier vert est mise en place intégrant l'ensemble des mesures à suivre pour préserver la biodiversité présente mais également pour éviter toute pollution de l'eau et des milieux naturels. Les certifications environnementales en œuvre sur les projets sont une garantie supplémentaire de la tenue de ces engagements.

Center Parcs Allgäu (Allemagne)

Le chantier du Center Parcs d'Allgäu, s'est poursuivi en vue de l'ouverture du site en octobre 2018. Le choix d'un site préalablement artificialisé – une ancienne zone militaire – pour le développement de ce domaine contribue à la stratégie de réduction des impacts sur les milieux naturels. La zone a dû être entièrement dépolluée en amont de la construction, permettant notamment d'éviter toute pollution à venir sur les nappes phréatiques. De nombreuses mesures de préservation de la biodiversité ont été également mises en œuvre sur site et à proximité : création d'un corridor écologique de 1,1 ha en dehors du domaine, reboisement d'une zone de 52 ha, création d'une zone de rétention d'eau et d'habitats pour les oiseaux et chauves-souris. Des mesures ont été prises afin de limiter l'impact en phase exploitation comme le maintien de routes étroites imposant une vitesse limitée sur le domaine ou le choix d'un éclairage extérieur à faible pollution lumineuse.

Center Parcs Lot-et-Garonne

Le projet de Center Parcs en Lot-et-Garonne sera le premier d'une nouvelle génération de domaine de taille moyenne (87 ha et 400 cottages).

Dans le cadre de la gouvernance participative mise en place depuis le lancement du projet, un Comité Environnement composé d'acteurs associatifs et institutionnels a été créé. Il a suivi les études environnementales « quatre saisons » qui ont permis de déterminer les zones sensibles et les espèces faunistiques et floristiques à protéger.

Les demandes d'autorisations environnementales au titre de la Loi sur l'Eau, du défrichement et de la dérogation à la destruction des espèces protégées ont fait l'objet d'une étude d'impact, d'un travail sur le plan masse et sur l'implantation des bâtiments visant à limiter au maximum l'impact environnemental du projet. Concrètement, la méthodologie ERC (éviter, réduire, compenser) a été suivie et les secteurs les plus sensibles évités. Pour les impacts résiduels, des mesures ont été définies comme la création d'un « corridor noir » limitant la pollution lumineuse autour de l'étang du Papetier, la restauration écologique des milieux à forts enjeux et la création de l'ENS Espace Naturel Sensible. Le projet a reçu l'avis favorable du Conseil National de Protection de la Nature (CNP) et de l'Autorité Environnementale. L'autorisation préfectorale a été délivrée le 11 octobre 2017.

3.3.2.2 En phase exploitation

Gestion des espaces verts en exploitation

Des pratiques de gestion visant à préserver la biodiversité des sites, tout en assurant le niveau de confort attendu par nos clients sont mises en place par les équipes d'exploitation : fauches tardives en fonction des espaces, réduction au maximum des amendements, zéro traitements phytosanitaires pour l'entretien des espaces extérieurs, désherbage à la main dès que cela est possible... La politique *Natural* de Center Parcs prévoit ainsi la mise en place d'un plan de gestion différenciée et de valorisation de la biodiversité sur 100 % des sites à horizon 2020. A date 75 % des domaines ont réalisé un plan de gestion différenciée.

La protection de l'environnement et de la biodiversité fait aussi partie des sujets suivis sur la marque Pierre & Vacances. Au travers des standards développement durable BEST et de la politique *Faisons plus ensemble*, les collaborateurs sur sites sont formés aux impacts de l'exploitation et de la gestion des espaces verts sur la biodiversité

Travail avec les associations locales pour le suivi de la biodiversité

Au Center Parcs Domaine du Bois aux Daims, le suivi de l'évolution de la biodiversité a été confié à deux associations, Ligue de Protection des Oiseaux – LPO Vienne et Vienne Nature, dans le cadre de la mise en place de l'Observatoire Biodiversité. Cet observatoire a pour but de garantir la qualité et la transparence du suivi des mesures et de fournir des relevés réalisés par des experts extérieurs spécialisés par espèces selon les protocoles établis. Pendant cinq ans, de 2013 à 2018, un recensement a été effectué tous les ans. Un bilan complet de l'évolution des espèces depuis 2013 est prévu sur l'exercice 2018/2019, puis un bilan sera effectué tous les trois ans.

Zoom sur Villages Nature® Paris

À Villages Nature® Paris, dans le cadre de la démarche développement durable *One Planet Living* un travail sur la gestion écologique du site est désormais suivi en phase exploitation. Pour cela, deux agents sont dédiés au sujet et accompagnés par un cabinet spécialisé. Le plan de gestion écologique et le travail des équipes vise à préserver les espèces animales et végétales patrimoniales présentes sur site à l'état initial et à maintenir des milieux favorisant l'arrivée de nouvelles espèces. Ainsi, la gestion différenciée des espaces verts et naturels, ainsi que l'absence d'usage de tout produit phytosanitaire sur les espaces verts semble être favorable au développement de la biodiversité sur site. D'après les derniers comptages réalisés en 2018, 92 espèces protégées sont présentes sur Villages Nature® Paris.

Mesure de prévention des pollutions sur l'eau

La protection des milieux naturels des sites Pierre & Vacances ou zones adjacentes et Center Parcs est également un enjeu majeur pour le Groupe.

Sur l'ensemble des sites des mesures de prévention contre les pollutions sont mises en œuvre, comme la présence de bacs de rétention pour le stockage des produits chimiques ou la formation du personnel de ménage et de piscine au dosage et à l'utilisation des produits chimiques. Des outils et *process* sont par ailleurs déployés spécifiquement sur chacune des marques. Sur les résidences Pierre & Vacances, la lutte contre les pollutions de l'eau représente 8 actions obligatoires du référentiel BEST (cf. partie 3.4.1.2). Les sites doivent par exemple privilégier des produits naturels ou éco-labélisés pour l'entretien.

Quant aux domaines Center Parcs, la certification ISO 14001 a permis de cadrer depuis plusieurs années les procédures et formation en lien avec les risques de pollution.

3.4 Améliorer la performance environnementale de nos sites et répondre aux enjeux climatiques



3

3.4.1 La certification de nos projets

3.4.1.1 En phase construction

Sur les nouveaux développements, l'engagement développement durable du Groupe est cadré par des certifications de construction. Cela nous permet de fixer des cibles précises de performance environnementale pour chaque projet et de guider les équipes. Les certifications sont également une reconnaissance supplémentaire, par une tierce partie, attestant de la performance environnementale effective de nos projets. Les deux projets finalisés cette année, Pierre et Vacances Deauville et Center Parcs Allgäu en Allemagne, portent une certification environnementale (soit 100 % des sites livrés).

Center Parcs Lot-et-Garonne

Pour ce projet, la certification HQE aménagement a été retenue très en amont, non seulement pour assurer la performance environnementale du projet mais également pour accompagner les mesures de concertation et d'intégration au territoire.

Une charte d'objectifs a été définie autour de 3 axes : ancrage et dynamisme territorial ; éco-systèmes, biodiversité et eau ; empreinte écologique et bien-être.

Un premier audit a été réalisé et le premier certificat « HQE Aménagement » pour les phases initiales a été obtenu. Divers points forts ont été relevés notamment la contribution du projet au développement touristique du Département et de la Région, la création d'emplois locaux, les mesures environnementales prises en faveur de la biodiversité (cf. partie 3.5). En matière de stratégie bas carbone, le projet prévoit de couvrir 80 % des besoins de chaleur du centre village par une énergie renouvelable (une chaufferie bois), le cœur de village sera quant à lui non couvert et par conséquent non chauffé limitant ainsi les consommations d'énergie. Enfin, le site sera entièrement piéton.

Center Parcs Allgäu

Sur le projet d'Allgäu, la certification DGNB a été obtenue cette année. Parmi les points forts retenus pour ce projet figurent le choix du site (un ancien site militaire) et les aménagements réalisés pour tirer profit de l'existant : réutilisation des voiries et réutilisation des matériaux issus de la démolition des bunkers pour les fondations des cottages (évitant ainsi le recours à près de 100 000 m³ de béton). Concernant les cottages, ont été remarqués : l'architecture inspirée par le style « alpin » régional ; l'utilisation du bois pour la structure, le toit et les façades ; l'orientation pour maximiser l'exposition au soleil. Par ailleurs, des installations innovantes ont été choisies pour la collecte de déchets : les bennes des points d'apport volontaires sont équipées de capteurs afin d'ajuster la collecte au remplissage effectif et ainsi limiter les opérations et trajets inutiles pour les véhicules. Des mesures ont également été prises pour préserver la biodiversité (cf. partie 3.3) et de nombreuses activités clients sont proposées autour de la nature ou en partenariat avec des acteurs locaux (cf. partie 3.6).

Villages Nature® Paris : la démarche One Planet Living

En complément de la démarche et du plan d'action *One Planet Living* mis en œuvre (cf. partie DD), l'Aqualagon, bâtiment iconique de la destination a fait l'objet d'une certification HQE spécifique. Le dernier audit a eu lieu fin 2017 validant le passeport « exceptionnel ».

Résidence Pierre & Vacances Presqu'île de la Touques – Deauville

La résidence Premium de La Presqu'île de la Touques ouverte en mai 2018 à Deauville, a obtenu la certification HQE – Bâtiment tertiaire. En plus d'une isolation performante, le site est pourvu d'équipements de récupération de chaleur, de production d'énergie renouvelable (panneaux solaires, préchauffe de l'eau par les eaux grises...). Les besoins de chauffage et d'électricité sont pilotés indépendamment pour chaque appartement à distance permettant ainsi de réguler au plus juste les consommations d'énergie. Par ailleurs, le site a été développé sur une ancienne zone industrielle, requalifiée (cf. partie 3.5).

3.4.1.2 En phase exploitation

Outils Internes – BEST

L'outil BEST vise deux objectifs principaux :

- ♦ fixer annuellement, avec les Directions opérationnelles, un niveau de performance cible qui est suivi au cours de l'année. Concrètement, les Directeurs de sites doivent mettre en place des actions « Standards » (obligatoires) et des actions « Additionnelles ». Ces actions portent sur trois axes : le pilotage (qui regroupe l'ensemble des sujets de management de la démarche RSE sur site) ; l'expérience client (qui valorise la stratégie développement durable auprès des clients) et la réduction de l'empreinte environnementale ;
- ♦ faire entrer les standards développement durable dans le quotidien des sites (par la planification d'actions, un tableau de bord de suivi d'indicateurs mais aussi par la remontée et le partage de bonnes pratiques).

BEST, lancé en 2016/2017 sur les sites Clef Verte en France, a été déployé sur l'ensemble des sites Pierre & Vacances en France et en Espagne sur l'exercice 2017/2018 (159 sites).

L'outil et le référentiel d'actions ont été présentés lors de sessions de formation à l'ensemble des Directeurs de sites *via* du *e-learning* ou en présentiel. Tout au long de la saison, des contrôles des plans d'actions et de la mise en place des standards développement durable sont réalisés. Ces contrôles se font *via* des appels téléphoniques, des visites sur site et également *via* des audits réalisés par un cabinet indépendant dans le cadre de la démarche qualité sur les normes et standards de la marque.

À l'issue de l'exercice 2017/2018, 80 % des sites Pierre & Vacances ont mis en place les actions standards requises (86 % en France et 55 % en Espagne).

Pour 2018/2019, les objectifs sont, premièrement, de maintenir la présence de la Direction RSE auprès des sites pour les accompagner dans la mise en œuvre de leur plan d'actions ; de réaliser des visites de contrôle pour s'assurer de la mise en œuvre des standards sur 100 % des sites ; d'adapter l'outil pour le déployer à l'ensemble des domaines Center Parcs en Europe (intégration du *Naturall Plan* et des exigences des certifications ISO).

Outils externes

ISO 14001 et ISO 50001 – Center Parcs

Center Parcs est engagé depuis 1999 dans la certification ISO 14001. Cette année a été marquée par la re-certification ISO 14001 (version 2015) de l'ensemble des sites (audits réalisés sur un site par pays, auprès de la Direction Générale et des services support). La certification ISO 50001 a été obtenue sur ce même périmètre cette année également. Afin de répondre aux exigences de ces deux normes, une nouvelle version du système de management de l'environnement et de l'énergie a été rédigée. Les

domaines Center Parcs sont ainsi devenus les premiers acteurs majeurs du tourisme à avoir la double certification ISO 14001 et ISO 50001. Comme chaque année 1/3 des parcs sera audité en vue d'une re-certification ISO en 2018/2019.

En plus de la certification ISO, la marque Center Parcs a décidé de développer la labélisation Clef Verte sur l'ensemble des sites en Europe avec pour objectifs d'atteindre 100 % des Center Parcs labélisés au 1^{er} janvier 2020. Deux sites ont été certifiés cette année.

Méthode One Planet Living – Villages Nature® Paris

Pour Villages Nature® Paris la méthodologie *One Planet Living* (OPL) couvrant 10 cibles-clés (zéro carbone, gestion des déchets, transports durables, gestion de l'eau,...) qui a été suivie lors de la conception et de la construction du site se poursuit en phase exploitation. Un Plan d'Action Durable est déployé avec des objectifs quantitatifs ou qualitatifs précis et mesurables. Il est audité annuellement par une tierce partie indépendante qui a pour rôle de s'assurer du bon suivi des engagements et de leur maîtrise. La revue annuelle de l'avancement du plan d'actions, rendue public et présentée aux parties prenantes locales dans le cadre du Comité Consultatif du Développement Durable, permet de suivre la performance effective du site et d'identifier les points d'amélioration.

Clef Verte – Pierre & Vacances et Center Parcs

Le label Clef Verte a été renouvelé en 2018 sur l'ensemble des sites déjà labélisés. Seul le village des Restanques de Saint Tropez n'a pas été présenté, et est sorti du label définitivement fin 2017 du fait du nombre trop faible d'appartements gérés par Pierre & Vacances. Au 1^{er} janvier 2018, 4 sites supplémentaires ont obtenu la certification, ce qui porte à 52 le nombre de sites Pierre & Vacances labélisés en 2017/2018, contre 50 l'an passé, et à 87 % les résidences premium certifiées (contre 73 % en 2016/2017). Sur l'année, 40 % des sites Pierre & Vacances France portent le label Clef Verte et 32 % en France et Espagne (sur les sites exploités par le Groupe).

En complément, les 3 résidences Pierre & Vacances premium non encore labélisées (Courchevel 1850, Biarritz et Deauville) ont été auditées par les équipes Clef Verte en 2018 et devraient obtenir leur labellisation au 1^{er} janvier 2019. L'objectif de 100 % de labellisation des sites Pierre & Vacances premium situés en France métropolitaine devrait être atteint au 1^{er} janvier 2019 (objectif initialement prévu pour 2018).

Concernant les résidences en Espagne, une étude est actuellement menée en interne sur l'opportunité de labéliser certaines résidences dans le but de donner de la visibilité à la démarche développement durable. Des pré-audits ont été menés en interne sur 2 sites pilotes et une enveloppe budgétaire allouée afin de remplir les critères impératifs de gestion de l'énergie et de traitement des déchets en vue de postuler au label sur l'exercice prochain.

À ce jour, 41 %⁽¹⁾ des sites Center Parcs et Pierre & Vacances portent une certification (ISO 14001 ou Clef Verte).

(1) Périmètre hors Adagio et Maeva, pour lequel les données de consommation d'eau et d'énergie sont consolidées

3.4.2 Limiter nos consommations d'énergie et d'eau

Les consommations d'eau et d'énergie liées à l'exploitation touristique représentent un enjeu environnemental mais également économique puisqu'il s'agit d'un des postes de dépense les plus importants pour les sites. Les politiques *Naturall* pour les domaines Center Parcs et *Faisons plus ensemble* sur les résidences et villages

Pierre & Vacances ont formalisé des objectifs chiffrés de réduction des consommations d'eau et d'énergie d'ici 2022 (- 25 % pour Center Parcs base 2010 et - 15 % de consommation d'eau et - 20 % de consommation d'énergie sur Pierre & Vacances base 2014).

Volume total d'eau et d'énergie consommées par les sites, géré par le Groupe	2016/2017			2017/2018		
	CP	PV	Groupe	CP	PV	Groupe
Nombre de sites inclus dans le périmètre	24	159	183 ⁽²⁾	25	159	183
TOTAL EAU (EN M³)	3 330 743	1 864 989	5 195 732	3 592 045	1 854 936	5 446 981
Volume d'eau (m ³)/ nuitée ⁽¹⁾	0,85	0,59	0,73	0,86	0,59	0,74
TOTAL ÉNERGIES (EN MWH)	682 506	144 082	826 588	705 963	146 948	852 911
Volume d'énergie (kWh)/ nuitée ⁽¹⁾	173	46	116	170	47	117
Électricité (en MWh)	153 949	111 142	265 091	167 767	112 965	280 732
Gaz (en MWh)	508 418	11 687	520 105	493 782	12 176	505 958
Chaufferie bois (en MWh)	13 841	0	13 841	44 414	0	44 414
Fioul (en MWh)	6 298	6 637	12 935	0	7 187	7 187
Chaleur urbaine (en MWh)	0	14 616	14 616	0	14 620	14 620

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

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

3.4.2.1 Suivi des données de consommation

Pour le pilotage des consommations d'eau et d'énergie sur le périmètre Pierre & Vacances, le Groupe consolide les consommations dont il est directement responsable (c'est-à-dire celles qui sont à la charge des copropriétaires sous contrat de gestion avec le Groupe). Les volumes de consommations (voir tableau ci-dessus) intègrent donc les quotes-parts détenues par le Groupe pour chaque site. Les données sont fournies sur le périmètre Pierre & Vacances par ICARE – l'outil interne de pilotage des consommations d'énergies. Sur le périmètre de Center Parcs la notion de quote-part ne s'applique pas. Les données sont consolidées par l'expert énergie sur la base des fichiers de suivi tenus par chaque site. Icare est en cours de déploiement sur les sites Center Parcs.

Les consommations par nuitée sont exprimées par nuitée d'hébergement quel que soit le nombre d'occupants.

3.4.2.2 Pour Pierre & Vacances

Au siège, une équipe support stratégique assure un suivi des consommations d'eau et d'énergie des sites, réalise les rapprochements budgétaires et analyse les écarts. Elle épaula par ailleurs les responsables régionaux de maintenance en établissant

des bilans et des alertes en cas de variations anormales non justifiées. Sur site, les responsables techniques sont en charge du relevé des compteurs, et assurent un suivi des consommations, avec leur référent régional. Depuis l'exercice 2015/2016, les données de consommation sont analysées au vu des degrés jours unifiés (DJU).

Consommation d'énergie

Sur les résidences en France et en Espagne, la consommation globale d'énergie a augmenté de 4 % à cause de l'ouverture de 5 nouveaux sites en Espagne et de la Presqu'île de la Touques à Deauville. La consommation d'énergie par nuitée d'hébergement est quant à elle restée quasi-stable à 47 kWh par nuitée.

Dans le cadre du travail de suivi et d'optimisation des consommations d'énergie, plusieurs actions majeures ont été menées cette année. Le prolongement du programme de *relamping*, avec plus de 30 000 ampoules passées en LED ou basse consommation en 2017/2018. De plus, un guide à destination des propriétaires a été développé pour encourager la rénovation énergétique et promouvoir les solutions de financements alternatives. Enfin des solutions de développement de l'efficacité énergétique ont été lancées sur plusieurs sites pilotes.

Par ailleurs, une campagne de communication à destination des clients est prévue sur Pierre & Vacances France et Espagne : stickers disposés dans les appartements incitant les clients à prêter attention à leur consommation d'eau, et à la bonne utilisation des lumières, du chauffage et de la climatisation.

Consommation d'eau

La consommation totale est restée stable par rapport à l'année dernière (- 0,5 %) sur le périmètre France et Espagne. Des efforts importants sur la détection de fuites et leur réparation rapide ont permis de limiter les consommations sur les sites.

Deux objectifs de réduction ont été fixés pour 2022 : baisse de 15 % les consommations d'eau et de 20 % les consommations d'énergie par nuitée d'hébergement par rapport à 2014 – 12 % de baisse à date pour l'eau et 16 % pour l'énergie.

3.4.2.3 Pour Center Parcs

Le *Naturall Plan* fixe des objectifs précis en matière de consommation d'eau et d'énergie : une réduction de 25 % de la consommation d'énergie et de la consommation d'eau entre 2010 et 2022 (sur la base des consommations par nuitée par personne – normalisée avec les DJU – Hors Villages Nature® Paris).

Consommation d'énergie

Les objectifs, échelonnés sur les années à venir, figurent dans le programme environnemental de chaque domaine et sont intégrés aux certifications ISO 14001 et ISO 50001.

Le suivi des consommations est effectué de manière hebdomadaire et mensuelle par le coordinateur d'énergie de chaque parc. Les données mensuelles sont vérifiées par un expert interne qui assure le suivi des consommations et des objectifs, effectue les analyses et réalise les consolidations pour l'ensemble des sites en Europe. En fonction des performances observées, il propose des plans d'actions et des plans d'investissement visant l'amélioration continue de la performance énergétique des sites.

Sur l'année 2017/2018, on note une augmentation de 9 % du volume total de consommation d'électricité et une baisse de 3 % du volume total de consommation de gaz. Le ratio de consommation totale d'énergie par nuitée d'hébergement occupé a quant à lui diminué de 12 %, le volume total a lui augmenté de 3 %. La baisse des consommations par nuitées s'explique par une meilleure maîtrise et l'utilisation d'équipements peu consommateurs. Des investissements majeurs, visant à améliorer la performance énergétique des installations, ont été menés cette année. Le passage en LED sur plus de 70 000 ampoules sur les domaines en Europe a permis des économies d'électricité. Enfin, les chaudières au fioul sur le Parc de Vielsalm ont été remplacées par des chaudières à Gaz qui émettent moins de CO₂ et sont plus efficaces.

Consommation d'eau

La consommation d'eau par nuitée d'hébergement est en légère hausse par rapport à l'année dernière (+ 1 %) et le volume total a augmenté de 8 %. Cela s'explique par la plus forte occupation des sites mais aussi par des fuites sur les réseaux d'eau qui ont depuis été identifiées et traitées. L'ouverture de Villages Nature® Paris a entraîné une surconsommation d'eau en début d'exercice pour le remplissage des bassins et la prise en main des équipements par les équipes.

Ces actions s'inscrivent dans la politique *Naturall* et contribuent à atteindre l'objectif de réduire de 25 % les consommations d'énergie et d'eau entre 2010 et 2022 par nuitée par personne – baisse de 12 % à ce jour pour l'eau, et 11 % pour l'énergie (hors Villages Nature® Paris). Les objectifs de réduction des consommations d'eau et d'énergie sont également applicables à Villages Nature® Paris à compter du 1^{er} octobre 2018.

3.4.3 Répondre aux enjeux du changement climatique

Le changement climatique est un réel enjeu pour le secteur du tourisme qui représente 8 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre ⁽¹⁾. Le Groupe prend en considération cette problématique via les politiques *Naturall* et *Faisons plus ensemble*. Elles permettent au travers de leurs objectifs de réduction des consommations, de recours aux énergies renouvelables, de labellisation et certification des sites de contribuer à répondre aux enjeux du changement

climatique. Par ailleurs, la question de l'adaptation aux conséquences du changement climatique est prise en compte lors des développements de nouveaux projets immobiliers. Une étude sera menée sur les prochains mois pour proposer des indicateurs pertinents sur la mesure des effets, notamment physiques, du changement climatique sur les activités du Groupe.

3.4.3.1 Limiter les Gaz à Effet de Serre (GES)

Le suivi des émissions de GES

Afin de mieux connaître et limiter les postes les plus impactants en matière de gaz à effet de serre, le Groupe publie tous les quatre ans une mise à jour du Bilan Carbone de l'ensemble de ses activités sur les scopes 1, 2 et 3 (suivant les facteurs d'émission du Bilan Carbone V7.5 de l'Ademe suivant la méthode *location based*). La dernière mise à jour publiée en 2016 avait permis de confirmer que les postes majeurs d'émissions de gaz à effet de serre du Groupe sont : les transports des clients, les consommations d'énergie, les achats, la rénovation, la construction et de travailler sur ces axes spécifiques par entité et par marque.

Réduire les émissions de CO₂ liées aux déplacements des clients

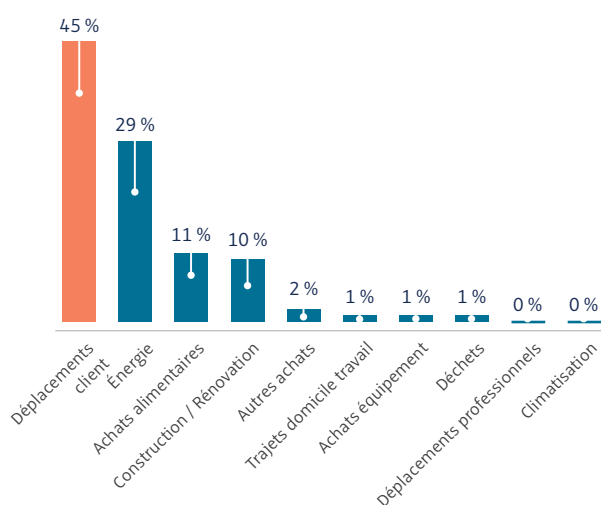
L'offre de séjours de proximité du Groupe contribue à limiter l'impact CO₂ lié aux transports : la distance moyenne parcourue par nos clients est de 400 km et les transports utilisés sont majoritairement le train et la voiture, moins carbonés que l'avion par exemple. Certaines mesures sont proposées pour inciter nos clients à limiter l'utilisation de leur voiture (même si ce mode de transport reste aujourd'hui le plus plébiscité) : des navettes vers les gares les plus proches sont proposées avec des partenaires sur certaines destinations et une information sur l'accès à nos sites par le train est proposée pour chacun de nos sites.

(1) Selon une étude publiée dans la revue "Nature – climate change – Mai 2018"

Réduire les émissions de CO₂ liées aux consommations d'énergie

Volume des émissions de CO ₂ liées à la consommation des énergies, gérées par le Groupe	CP		PV		Groupe	
	2016/2017	2017/2018	2016/2017	2017/2018	2016/2017	2017/2018
Nombre de sites inclus dans le périmètre	24	25	158	159	182	184
Émissions de GES (en tonnes CO ₂ e)	165 000	161 005	16 192	17 124	181 192	178 129

Périmètre : identique à celui des volumes des énergies.
Les consommations des réseaux de chaleurs sont exclues.



Le Groupe consomme plus de 800 GWh par an, les émissions de CO₂ liées aux consommations d'énergie représentent ainsi le deuxième poste d'émissions de CO₂ pour le Groupe. En 2017/2018, les émissions de CO₂ liées aux consommations d'énergie ont légèrement diminué (- 1,6 %). Cela s'explique principalement par l'utilisation de géothermie sur Villages Nature® Paris et par le remplacement des chaudières fioul sur le Center Parcs de Vielsalm par des équipements fonctionnant au gaz. Ces actions permettent d'éviter plus de 7 500 t CO₂e par an. Les émissions de GES par nuitée d'hébergement ont quant à elles diminué de 3 %.

Des actions sont menées au sein de chaque *business line* pour maîtriser les consommations d'énergie et favoriser le recours aux énergies renouvelables afin de réduire notre bilan carbone « énergie » global.

D'une part, pour chaque site exploité, des outils et des *process* sont déployés pour suivre et optimiser les consommations d'énergie et des objectifs fixés (cf. partie 3.4.2).

Par ailleurs, dans le cadre du développement de nouveaux projets, l'installation d'équipements d'énergies renouvelables est systématiquement considérée. À ce jour, plusieurs sites sont

équipés d'installations d'énergie renouvelable : une chaufferie bois développée dans le cadre de l'extension de la station d'Avoriaz réalisée en 2012 couvre les besoins de chauffage et l'eau chaude sanitaires de l'ensemble des nouvelles résidences Pierre & Vacances et de l'équipement aquatique ; le nouveau site de Deauville est équipé de panneaux solaires (thermiques) ; une chaufferie bois couvre depuis 2008 la quasi-totalité des besoins en chauffage des parties communes (dôme et Aqualagon) du Center Parcs Domaine des Trois Forêts ; une unité de géothermie assure la totalité des besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire (équipements centraux et hébergements) de Villages Nature® Paris ; des panneaux photovoltaïques sont installés sur les ombrières du parking du Center Parcs Bois aux Daims (l'électricité produite est réinjectée dans le réseau) et le système de chaleur des cottages et des bâtiments centraux est conçu pour être alimenté par du biogaz si une installation de biomasse venait à être développée localement.

En dehors des équipements conçus lors de la construction de nouveaux sites, des équipements en énergies renouvelables sont considérés sur des sites déjà exploités (ex. les panneaux photovoltaïques sur certains sites Pierre & Vacances espagnols pour chauffer les piscines). Le fait que le Groupe ne soit pas propriétaire des bâtiments constitue le principal frein au développement de ce type d'installations. Néanmoins, l'achat d'électricité verte permet d'augmenter la part d'énergie renouvelable dans les consommations d'énergie en exploitation. Center Parcs vise à couvrir 100 % des besoins en électricité de l'ensemble des sites européens par des contrats d'électricité verte à partir de janvier 2020. Dès à présent 100 % des consommations aux Pays-Bas et en Belgique sont issues de contrats « Verts », sur le site de Villages Nature® Paris spécifiquement, la géothermie et le contrat d'électricité verte couvrent plus de 99 % des besoins énergétiques du site. Ceci contribue à l'objectif global fixé par Center Parcs (incluant Villages Nature® Paris) d'atteindre 60 % de ses consommations d'énergie d'origine « verte » (issues de sources renouvelables ou de contrat d'électricité verte) d'ici 2025 – taux à date de 18 %.

Enfin, les matériaux à faible teneur en carbone sont privilégiés dans les projets de construction (ex. usage du bois pour les hébergements). Quant aux rénovations des sites Pierre & Vacances et Center Parcs, un travail est en cours avec les équipes en charge des relations avec les propriétaires afin de mieux sensibiliser et informer ces derniers sur les travaux de rénovation énergétique (via des guides et newsletters).

3.4.3.2 S'adapter au changement climatique

Le changement climatique a des conséquences directes sur l'industrie du tourisme (pluies importantes, températures très élevées en été, problèmes d'enneigement...). Il induit par ailleurs une évolution des réglementations découlant de la mobilisation des états et organismes internationaux et fait émerger des attentes plus fortes des citoyens envers les entreprises.

Le Groupe considère cet enjeu dans sa stratégie de développement. Ainsi, le risque de faible enneigement dans les stations en montagne est anticipé depuis plusieurs années. Le Groupe privilégie les stations de haute altitude pour assurer une couverture neigeuse minimum. À cela s'ajoute une offre de garantie neige proposée aux clients sur certains sites afin de couvrir les frais engagés en cas de neige insuffisante.

Les sujets liés au stress hydrique ou à l'exposition de certaines zones géographiques à de potentiels événements climatiques extrêmes (inondations...) font également partie des enjeux identifiés

par le Groupe. Ces problématiques sont considérées dans les choix d'implantation de nouveaux développements. Elles concernent également les sites en exploitation. Ainsi, la cartographie des sites localisés sur des zones sensibles a été mise à jour cette année à l'aide de l'outil Aqueduct de l'Institut des ressources mondiales (WRI). Cette étude a permis d'identifier 36 sites situés en zones « très vulnérable » et « vulnérable ». Il s'agit de résidences situées en Espagne, des villages en Outre-Mer et de certains domaines Center Parcs en Belgique. Pour ces sites comme pour l'ensemble des résidences et resorts, des mesures de préservation de l'eau sont mises en place comme l'installation d'économiseurs d'eau sur l'ensemble des robinetteries, ou encore l'arrosage raisonné en fonction de la pluviométrie, et des systèmes de recyclage de l'eau (ex. osmose inverse sur certains domaines Center Parcs). Enfin, les directives des préfectures ou des instances locales (interdiction d'arrosage des espaces verts...) sont bien entendu suivies par les résidences concernées.

3.4.4 Optimiser la gestion des déchets

3.4.3.1 Optimiser le tri des déchets en phase exploitation

La gestion des déchets générés par l'exploitation de nos sites est un sujet de préoccupation majeure pour le Groupe. Il s'agit en premier lieu de suivre – sur les sites où cela est possible – le volume de déchets produits et d'utiliser les filières de tri appropriées pour chaque déchet. Notre but est d'assurer un tri des déchets optimal pour assurer un bon niveau de valorisation de ceux-ci en coopération avec nos prestataires de gestion des déchets. Inciter les collaborateurs par des communications claires et des standards d'exploitation, et sensibiliser les clients à adopter les bons gestes sont autant de leviers d'actions.

Pour Pierre & Vacances

L'enlèvement des déchets non dangereux est assuré par les services des collectivités qui ne réalisent pas de pesée au moment du vidage des bacs, les volumes de déchets produits ne peuvent donc être fournis. Les sites Pierre & Vacances mènent néanmoins des actions pour favoriser le tri au travers de la politique *Faisons plus ensemble* et des standards BEST. Certains sites, dont la taille des cuisines le permet, sont équipés de poubelles double-tri, et 100 % des sites Clef Verte proposent une solution de tri aux clients. De plus tous les

sites sont dotés de conteneurs de tri spécifiques, en accord avec les codes de tri des collectivités. Les équipes d'exploitation sont par ailleurs en relation avec les services municipaux pour s'assurer que les services et équipements sont en place, notamment pendant les hautes saisons. Au 30 septembre 2018, plus de 80 % des résidences et villages Pierre & Vacances en France et en Espagne disposent de containers de tri à moins de 50 mètres de la résidence.

Pour Center Parcs

Sur les domaines Center Parcs, la coopération avec des prestataires de gestion des déchets privés permet le suivi précis des déchets sur chaque site. Un engagement en matière de recyclage a été pris dans le cadre de la politique *Naturali* : 60 % de déchets triés d'ici 2022. 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.

Les volumes et le type de déchets sont suivis et pilotés à l'échelle de chaque site et coordonnés par un expert au niveau Groupe. Le rôle de l'expert est de sensibiliser les équipes sur site, d'agir comme un intermédiaire avec les différents prestataires et de trouver des moyens innovants pour améliorer la gestion des déchets. Il s'assure également que les objectifs de la marque sont atteints et que les données sont collectées et suivies.

Volume et tri des déchets - Center Parcs	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Nombre de sites	24	24	25
Total (en tonnes)	17 514	17 190	19 129
Taux de tri	30,93 %	33,54 %	39,80 %
Ratio volume de déchets produits par nuitée (en kg/nuitée/personne)	1,07	0,99	1,11

Répartition par type de déchets - Center Parcs	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Déchets industriels banals (DIB) non triés	71,0 %	66,5 %	60,2 %
Verre	10,1 %	9,1 %	11,1 %
Carton/papier	10,0 %	10,2 %	10,3 %
Déchets biodégradables	9,5 %	12,0 %	8,9 %
Autres déchets non dangereux triés	2,0 %	2,0 %	9,5 %
Déchets dangereux	0,1 %	0,2 %	0,03 %

Périmètre : Center Parcs et Sunparks en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne.

Note : la répartition des déchets a été retravaillée cette année en se fondant sur l'ensemble des déchets dont les domaines ont la charge, et en se basant sur la classification européenne.

En 2017/2018, le taux de tri sur l'ensemble des Center Parcs en Europe a atteint 39,8 % (en hausse de 6 points par rapport à l'an dernier). Ces progrès s'expliquent par l'intégration cette année de l'ensemble des déchets verts (tontes, élagage, taille...) sur les sites en Belgique et aux Pays-Bas et par la mise en place de différentes actions de sensibilisation au tri (collaborateurs et clients).

Le volume de déchets total ainsi que celui par nuitée par personne sont par ailleurs en hausse de respectivement de 11 % et de 12 % par rapport à 2016/2017. Cela s'explique par le suivi plus précis de nouveaux flux de déchets qui sont désormais intégrés au calcul de l'indicateur (déchets verts, emballages...). L'un des chantiers pour l'année 2018/2019 sera de poursuivre et d'affiner le reporting sur ces flux.

La gestion des déchets sur Villages Nature® Paris

Le site de Villages Nature® Paris a vocation à proposer des solutions innovantes de tri et de valorisation des déchets. L'objectif sur site comme pour Center Parcs est d'atteindre 60 % de déchets triés en 2022. En 2017/2018, 35 % des déchets produits sur le site ont été triés. Afin d'aller plus loin dans cette démarche, différents pilotes seront lancés dans les mois à venir : collecte des bio déchets clients (restes alimentaires) sur un hameau complet, séminaires zéro déchet non valorisé, collecte de déchets spéciaux comme les capsules de café en aluminium. Enfin près de 3 tonnes d'inventus alimentaires ont été données à des associations caritatives.

3.4.4.2 Lutter contre le gaspillage alimentaire

Sur les domaines Center Parcs, et dans une moindre mesure, les villages Pierre & Vacances, une offre de restauration est proposée par des prestataires externes (seuls deux Center Parcs sont en gestion directe pour la restauration). Le sujet du gaspillage alimentaire est donc à traiter de concert avec ces prestataires. Certaines mesures concrètes sont d'ores et déjà prises sur les buffets comme l'adaptation des menus en fonction de la typologie de clients (notamment de leur nationalité) pour répondre au mieux à leurs habitudes alimentaires, et l'ajustement des choix ou de la présentation des plats au fur et à mesure du service pour limiter les pertes.

3.4.4.3 Assurer la bonne gestion des déchets de chantier

Lors de nos différents chantiers de construction, le Groupe s'applique à développer le tri et la valorisation des déchets de chantier. Des indicateurs ont été mis en place sur chaque opération en France. En 2017/2018, 60 % des déchets de chantiers en France ont été valorisés (Pierre & Vacances Deauville et extension de Center Parcs Trois Forêts).

La gestion des rénovations est également une préoccupation forte pour les équipes. Les éléments de mobilier sont valorisés dans des filières spécialisées qui reposent sur des éco-organismes que le Groupe sollicite à chaque opération de rénovation. En 2017/2018 ce sont 131 tonnes qui ont été collectées via ces organismes.

Un travail sera engagé en 2019 pour évaluer plus précisément les déchets générés sur les chantiers de rénovation en France.

3.5 Co-construire avec nos partenaires



3.5.1 Travailler avec les acteurs territoriaux

Le Groupe a pour ambition de créer de la valeur dans les territoires où il s'implante. Dans le cadre du développement de nouveaux projets, cette volonté d'ancrage local implique une coopération étroite avec les partenaires privés et publics très en amont.

Ainsi, pour les projets immobiliers de taille conséquente (plus de 100 logements) à forts enjeux environnementaux, une consultation locale allant au-delà des exigences réglementaires est systématiquement mise en place au moins 6 mois avant le dépôt des demandes d'autorisation. La méthode de consultation est adaptée au contexte et à la taille de chaque projet. Elle peut prendre la forme de réunions publiques d'information, de groupes de travail avec les partenaires locaux ou encore de collaboration avec les collectivités locales sur des sujets spécifiques. Un tiers externe est garant de la bonne conduite de cette consultation. La concertation permet d'informer la population locale du projet, de favoriser son intégration y compris économique (rencontre avec les entreprises qui pourront répondre aux appels d'offres et avec les structures spécialisées sur l'emploi pour préparer le recrutement), et de faire évoluer le projet si nécessaire. Cette coopération avec les acteurs locaux se poursuit en phase d'exploitation où les sites favorisent autant que possible les achats locaux, encouragent leurs partenaires à recourir aux circuits courts et à valoriser les produits locaux. 4 des 5 projets en cours de développement cette année (Center Parcs de Saône-et-Loire, du Jura, du Lot & Garonne, Aime-La-Plagne) ont fait l'objet d'une consultation locale (soit 80 %).

Center Parcs Lot et Garonne : poursuite de la concertation

Suite à l'enquête publique menée sur l'été 2017 et l'avis favorable délivré par le commissaire enquêteur, le projet a obtenu en septembre 2017 le permis de construire sur les communes de Pindères et de Beauziac, et en octobre 2017 l'autorisation unique environnementale. L'année 2018 a été consacrée à la mise en place du financement du projet, menée en partenariat avec les collectivités locales. Une société d'économie mixte regroupant les collectivités de la région Nouvelle Aquitaine, le département de Lot-et-Garonne, la communauté de communes des Coteaux-et-Landes de Gascogne et associant la Caisse des Dépôts et le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a notamment été créée pour l'acquisition des équipements de loisirs et de services.

L'animation d'une gouvernance participative s'est poursuivie cette année via des Comités dédiés :

- ♦ un Comité Environnement composé d'acteurs associatifs, et institutionnels ;
- ♦ un Comité Économique conduit en partenariat avec les chambres consulaires. Il a pour objectif d'identifier les entreprises locales, et favoriser leur regroupement pour augmenter leur capacité à répondre aux appels d'offres du Groupe en vue de la construction du site (montant estimatif des travaux de 200 millions d'euros).

Un Comité Emploi sera mis en place au cours du prochain exercice, les besoins étant évalués entre 250 et 500 emplois en phase chantier et à environ 300 emplois directs permanents créés pour l'exploitation du site.

Le Groupe a décidé de s'engager dans une démarche de certification HQE Aménagement afin d'attester de la démarche effective de concertation et d'intégration du projet à son territoire en complément de la prise en compte de la performance environnementale du site.

Projets de Center Parcs en Saône-et-Loire, Jura et Isère

À la suite des débats publics tenus en 2015 et des études techniques et environnementales complémentaires réalisées courant 2016 (ressource en eau, assainissement, accès aux sites), le Groupe s'est trouvé confronté à des recours déposés contre les PLU des communes du Rousset-Marizy (Saône-et-Loire) et de Poligny (Jura) et a donc dû suspendre le développement des deux projets. Il reprendra les études dès que ces PLU seront définitivement validés. Le Groupe reste convaincu de l'attractivité touristique de ces territoires et de sa capacité à répondre aux attentes des collectivités en matière de retombées sociales, économiques, fiscales, et aux exigences environnementales.

Quant au développement d'un Center Parcs en Isère, à Roybon, le Groupe a travaillé depuis l'origine du projet en collaboration avec les partenaires locaux. En décembre 2016, la cour administrative d'appel de Lyon a confirmé la validité de l'arrêté préfectoral d'autorisation au titre des espèces protégées. Seul l'arrêté « Loi sur l'eau », annulé par le tribunal administratif puis la Cour administrative d'appel de Lyon sur le motif de mesures compensatoires aux zones humides impactées jugées « non conformes » est en contentieux. Le 21 novembre 2018, le Conseil d'Etat a validé le pourvoi du Groupe en cassant l'arrêt par lequel la Cour Administrative d'Appel de Lyon avait annulé l'autorisation loi sur l'eau. Il renvoie le dossier à cette même Cour.

Pierre & Vacances, La Plagne – Aime 2000

Le Groupe a été désigné en septembre 2016 par la commune d'Aime-la-Plagne dans le cadre d'une consultation publique pour l'aménagement d'une Zone d'Aménagement Concertée (requalification et construction) du quartier d'Aime 2000 situé en contrebas d'un immeuble classé au patrimoine architectural du 20e siècle. Les éléments principaux de programmation du projet ont été établis au courant de l'année, en concertation avec la collectivité locale concédant l'aménagement. En parallèle, une concertation a été engagée avec les représentants des immeubles riverains et le projet a fait l'objet d'adaptation pour tenir compte de leurs observations.

La première réalisation sera un hôtel d'un nouveau concept d'hébergements touristiques « Lifestyle », intégrant des offres de services et de restauration.

Pierre & Vacances Deauville

La résidence Pierre & Vacances premium ouverte cette année à Deauville sur la presqu'île de la Touques s'inscrit dans une démarche de requalification de ce quartier emblématique de la ville, remarquablement situé entre la rivière Touques et le Bassin des Yachts, jusqu'à présent occupé par des entrepôts et des friches industrielles. Par ce projet réalisé dans le respect de l'architecture locale et en concertation avec les partenaires territoriaux, le Groupe participe à la nouvelle dynamique de ce quartier, en construisant une résidence de tourisme neuve. Ce projet touristique sera complété par la réhabilitation du bâtiment des douanes, en extrémité de la presqu'île, dont l'ouverture est prévue pour le deuxième trimestre 2021.

Extension du Center Parcs, Domaine des Bois Francs

Un ambitieux programme de rénovation et d'extension du Domaine des Bois Francs en Normandie, l'un des plus anciens Center Parcs en France, a été lancé en vue de répondre aux nouvelles attentes des clients et des nouveaux standards de la marque. Pour ce projet d'extension, des échanges avec les collectivités (Intercommunalité et communes) et les services de l'État se sont déroulés au cours de l'exercice pour mettre en place un processus de concertation

préalable au dépôt des demandes d'autorisation pour les travaux à venir. Une concertation adaptée aura lieu au premier semestre 2019 et des rencontres avec les associations locales seront organisées pour présenter l'évolution du domaine.

Des travaux de rénovation ont par ailleurs été lancés sur la moitié du domaine soit environ 500 cottages, complétant la première phase de travaux de rénovation (de près de 200 cottages).

Concertation sur les autres projets européens

Pour les projets européens, la méthode de concertation est définie en fonction du contexte et des procédures locales. Ainsi, pour le Center Parcs d'Allgäu, un Comité a été mis en place depuis le début du projet. Composé d'associations environnementales, des représentants des différentes collectivités locales et d'experts indépendants, il a travaillé sur l'impact de la fréquentation des clients sur les espaces environnants et s'assure de la valorisation des attraits culturels, naturels et des produits du terroir. Cette année, l'accent a été mis sur la communication auprès des riverains et des habitants de la région sur l'avancement du projet.

Par ailleurs, des dispositifs ont été mis en place pour permettre aux habitants de la région de postuler lors des campagnes de recrutement déployées tout au long de l'année.

3.5.2 Pratiquer une politique d'achats responsables

La Direction Achats contribue à la démarche RSE du Groupe en visant la mise en place d'une relation privilégiée avec ses fournisseurs dont la performance RSE est étroitement liée à celle du Groupe. La politique d'achats responsables a été formalisée l'année dernière et 4 axes prioritaires ont été définis : être un partenaire économique durable des territoires ; responsabiliser les acheteurs et les clients internes ; construire une base fournisseurs responsables ; acheter des produits et des services responsables.

92% des achats du Groupe sont réalisés auprès de fournisseurs européens, 41 % auprès de fournisseurs français et moins de 1 % dans des pays considérés comme « à risque », notamment en Chine.

sélection de nouveaux fournisseurs. Ceci permet de limiter au maximum les atteintes graves en termes de pratiques de travail, de santé et de sécurité, de protection de l'environnement d'intégrité dans les affaires, en fonction de la situation géographique ainsi que de l'activité du fournisseur.

Les catégories d'achats « à risque » ont été identifiées suite à une cartographie des risques RSE des chaînes d'approvisionnement établie en 2017 et mise à jour cette année. Cette actualisation a fait évoluer la liste des achats considérés comme « à risque », certaines catégories ont été ajoutées (travaux d'entretien et de remise à niveaux, purification de l'eau, entretien eau potable, uniformes et vêtements de protection) et d'autres supprimées.

3.5.2.1 Relations avec les sous-traitants et fournisseurs

Conformément à la stratégie du Groupe et à la loi relative au Devoir de Vigilance, la Direction des Achats a mis en place un plan de vigilance.

Ce plan comporte des mesures permettant d'identifier et de prévenir les risques de violations des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales, des blessures corporelles graves, des atteintes à l'environnement ou des risques pour la santé et la sécurité résultant indirectement des opérations des fournisseurs et sous-traitants avec lesquels le Groupe maintient une relation commerciale établie, lorsque de telles opérations découlent de cette relation.

100 % des catégories d'achats considérées comme « à risque » sont dotées de cahiers des charges responsables pris en compte dans la

3.5.2.2 Construire une base fournisseur responsable

Le plan de vigilance se décline à travers la mise en place d'un processus interne d'identification et de gestion des risques fournisseurs appliqué au moment des appels d'offres. Ce processus est appelé « pré-qualification RSE fournisseurs ». Pour l'année 2018/2019, chaque nouveau fournisseur sélectionné par la Direction des Achats devra avoir été qualifié avant toute signature de contrat. Ce processus s'applique à 100 % des appels d'offres, concernant ou non les catégories d'achat considérées. Les fournisseurs sont informés en amont que leur pré-qualification RSE, c'est-à-dire la performance sociale et environnementale globale de leur offre, est prise en compte pour la sélection.

Le processus de pré-qualification RSE passe par l'envoi d'un questionnaire qui permet d'identifier la conformité des candidats au regard :

- ♦ des réglementations en vigueur : Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies, les Conventions Fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) et les recommandations de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) et les principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGP), des réglementations REACH et RoHS ;
- ♦ des engagements spécifiques des marques du Groupe : Label Relations Fournisseurs Responsables, Label Clef Verte, ISO 14001 et ISO 50001 ;
- ♦ de leur spécificité : des questions complémentaires sont posées en fonction du pays d'implantation du fournisseur (pour mieux appréhender les risques spécifiques liés aux pays) et/ou de la nature de l'activité (notamment pour les catégories d'achats « à risque »).

Lors de l'attribution du marché, si un fournisseur est toutefois sélectionné malgré des écarts constatés entre les exigences de la pré-qualification RSE et les pratiques du fournisseur, un plan d'actions doit être proposé par le fournisseur. Ce plan d'actions sera intégré dans le contrat. Dans ce cas, les acheteurs ont pour instruction de suivre la bonne application du plan d'actions.

Sur 9 fournisseurs chinois, 100 % ont été audités. À la suite de chaque audit, un plan d'actions est établi et suivi par la Direction des Achats.

3.5.2.3 Acheter des produits et services responsables pour nos marques

Le Groupe s'engage à développer l'offre de produits vertueux pour l'environnement dans les catalogues mis à disposition des sites.

Sur 2017/2018, la part des produits achetés présentant une valeur ajoutée environnementale (ex. éco-labellisés, sans produits chimiques) sur les catégories produits d'entretien, papiers hygiéniques, équipements jetables et de nettoyage ainsi que les équipements de protection individuelle (EPI) a représenté 30 % du montant total acheté sur l'exercice précédent.

3.5.2.4 Responsabiliser les acheteurs et les clients internes

Une campagne de formation à destination des acheteurs a eu lieu en 2018. À date, 100 % des acheteurs du Groupe ont reçu cette formation. L'objectif pour 2018/2019 est de sensibiliser les opérationnels en contact fréquent avec les fournisseurs travaillant sur des projets à fort enjeux RSE et aux nouveaux cahiers des charges responsables (pour les catégories d'achats dites « à risque »).

3.5.2.5 Être un partenaire économique durable des territoires

La Direction des Achats suit particulièrement les indicateurs suivants, marqueurs de la politique du Groupe en faveur de l'impact économique local, des PME, du Secteur du travail protégé et adapté (STPA) :

- ♦ En France, pour les chantiers de la résidence Pierre & Vacances de Méribel et de la rénovation du Center Parcs des Bois Francs, la part des achats locaux (à moins de 150 km des chantiers) a été de 73 %. En Allemagne, pour le Center Parcs Allgäu, la part des achats locaux est de 33 % ;
- ♦ concernant la part des achats locaux en phase exploitation sur les 5 Center Parcs France, 24 % ont été effectués localement, à moins de 150 km des sites ;
- ♦ le montant des dépenses auprès des fournisseurs issus du secteur adapté et protégé a atteint 259 milliers d'euros en 2017/2018. Ce chiffre est en diminution de 47 % par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est temporaire et essentiellement due à une réallocation des portefeuilles d'achats ;
- ♦ le Groupe a tenu un délai de paiements moyen de 41 jours pour ces fournisseurs, soit une amélioration de 9 jours par rapport à l'exercice précédent. Ce qui est inférieur à la loi LME (Loi de Modernisation de l'Economie) et favorise une santé financière pérenne des fournisseurs du Groupe.

3.6 Mettre la satisfaction et l'expérience client au cœur de nos actions



3.6.1 Améliorer nos services et innover grâce aux retours de nos clients et de nos propriétaires

3.6.1.1 Nos clients

La satisfaction des clients est une priorité pour le Groupe. La stratégie partagée au sein des Directions de chaque marque est d'établir une relation personnalisée, différenciante et continue avec nos clients. Elle vise aussi à être à l'écoute des clients pour améliorer la qualité de nos prestations et leur garantir un séjour inoubliable. La satisfaction des clients est suivie par une équipe dédiée et des indicateurs définis (taux de satisfaction, NPS et taux de retour par exemple).

Des indicateurs clairs et consolidés pour piloter la démarche qualité

Le degré de satisfaction des clients est suivi et analysé grâce à des questionnaires envoyés après chaque séjour. Deux indicateurs majeurs sont consolidés pour suivre la satisfaction client : la satisfaction globale et le NPS (Net Promoteur Score) correspondant à la différence entre le nombre de « promoteurs » et le nombre de « détracteurs » à la question « recommanderiez-vous ce site à vos amis et famille ? ». Sur 2017/2018, 217 076 questionnaires de satisfaction clients ont été traités pour Center Parcs et plus de 97 500 pour Pierre & Vacances. Le taux de satisfaction globale de 80,4 % pour Center Parcs et 85,4 % pour Pierre & Vacances a légèrement baissé pour les deux marques (soit respectivement 1,5 et 0,8 point en moins par rapport à l'année précédente, mais ce après plusieurs années de hausse). Avec 15,1 pour Pierre & Vacances et 1,8 pour Center Parcs, le NPS demeure positif pour les deux marques avec une baisse pour Center Parcs (2 points en moins par rapport au précédent exercice) et une très légère baisse pour Pierre & Vacances (0,6 point par rapport à l'année précédente mais dans un contexte de forte hausse depuis plusieurs années : + 15,7 points entre l'exercice 2012/2013 et 2016/2017). Ces légères baisses s'expliquent par des conditions météorologiques très difficiles cet hiver (forte corrélation entre satisfaction et conditions météorologiques). À ces résultats s'ajoute une intention de retour élevée : 89 % pour Pierre & Vacances (stable par rapport à l'an dernier) et 89,3 % pour Center Parcs (soit une baisse de 0,9 point par rapport au précédent exercice).

Pour compléter ces retours avec une vision terrain des collaborateurs en contact direct avec les clients, une plateforme « feed-back » a été mise en place pour permettre aux équipes sur site de donner leur avis sur les nouveaux produits, services et rénovations. Les choix d'investissements et d'amélioration des prestations sur sites pour traiter les principaux sujets d'insatisfaction peuvent ainsi être faits en fonction des retours clients et collaborateurs. Ces retours enrichissent également le travail sur les normes et standards.

Les normes et standards

Le travail sur les normes et standards de marque initié en 2016 sur Pierre & Vacances se poursuit afin de garantir une qualité constante de l'offre et de l'expérience client. Elles ont ainsi été déployées sur les différentes étapes du parcours client à partir de leur arrivée sur site (les espaces de réception, l'hébergement, les infrastructures ainsi que la démarche de service) et intègrent les actions spécifiques à la démarche développement durable. Depuis le 3^e trimestre 2017, l'ensemble des sites peuvent s'auto-évaluer sur les normes et standards et des audits externes sont en place depuis janvier 2018.

Mobiliser les équipes

La formation de nos collaborateurs à la démarche de service a, comme chaque année, une place fondamentale dans notre stratégie pour garantir le meilleur service à nos clients (voir partie 3.2).

En complément, la démarche de *Lean Management* s'est poursuivie sur le périmètre Pierre & Vacances France et a été déployée en Espagne. Ce projet – nommé « *Bee Lean* » chez Pierre & Vacances – a été initié fin 2016 et déployé en mars 2017, et sera mis en place sur Center Parcs l'an prochain. Le *Lean Management* apporte à toutes les équipes du Groupe (sur sites et au siège) des méthodes et outils de travail afin de gagner en efficacité avec un triple objectif : la satisfaction des clients, l'amélioration des conditions de travail et l'implication des collaborateurs, et l'évolution des pratiques managériales.

En plus de la démarche *Lean*, le Groupe est convaincu que la satisfaction des clients passe par celle des collaborateurs. C'est pourquoi des actions ont été menées dans le cadre de la démarche *Happy@Work* sur le bien-être et l'engagement des salariés (cf. partie 3.2).

Accroître les échanges avec nos clients sur les sites d'avis et les réseaux sociaux

À l'heure du digital et étant donné la place toujours croissante des sites d'avis et de l'utilisation des réseaux sociaux, la e-réputation est un enjeu majeur pour le Groupe qui a la volonté d'approfondir sa relation avec ses clients *via* ces nouveaux canaux. Pour cela, une équipe dédiée, la *Social Room*, a été formée en juillet 2016. Elle est en charge de répondre aux sollicitations des clients sur les réseaux sociaux et sites d'avis avant, pendant et après leur séjour pour toutes les marques. Le périmètre de la *Social Room* comprend les sites d'avis *TripAdvisor*, *HolidayCheck*, *Zoover*, *Google* et *Booking.com* ainsi que *Facebook*, *Instagram* et *Twitter* pour les réseaux sociaux. Les équipes de la *Social Room* disposent d'objectifs précis de réponses aux avis reçus des clients.

La notation des résidences et domaines sur les sites d'avis permet également de reconnaître le travail engagé par les équipes pour satisfaire les clients et confirme la qualité perçue de nos prestations. En 2018, 100 résidences Pierre & Vacances, Center Parcs et Maeva ont été récompensées de l'Attestation d'Excellence *TripAdvisor* (2 Center Parcs, 39 sites Pierre & Vacances 56 sites Pierre & Vacances partenaires/en commercialisation et 3 sites Multi). Enfin 1 résidence Pierre & Vacances a reçu le prix *Travellers'Choice*.

3.6.1.2 Nos propriétaires

Depuis près de 50 ans, des milliers de propriétaires individuels ont fait confiance à Pierre & Vacances-Center Parcs et choisi d'acquérir un bien immobilier et d'en confier la gestion au Groupe. Outre la rentabilité financière de ces biens, les propriétaires accèdent à de nombreux services et avantages (gestion complète, accompagnement dans la revente, offres promotionnelles exclusives...) et sont accompagnés tout au long de leur bail par des équipes dédiées. Ces équipes œuvrent dans le cadre d'une politique définie : assurer une relation de confiance entre le Groupe et les propriétaires, sur le long terme, avec un objectif fixé de 76 % de baux renouvelés (pour la campagne 2017/2018, l'objectif a été atteint).

Par ailleurs, trois autres indicateurs constituent des baromètres éclairants pour suivre la qualité de la relation avec les propriétaires. Il s'agit d'une part du taux de satisfaction des propriétaires – calculé sur le même mode que celui des clients – de 88,5 % cette année et qui marque une légère baisse par rapport à l'an passé (89,3 %) ; et d'autre part de la volumétrie des litiges en baisse de 15 %. La légère baisse du nombre de lots détenus par les propriétaires (de 6 % par rapport à 2016/2017) est liée principalement à la diminution du nombre d'appartements gérés par le Groupe et la diversification des offres de gestion avec le développement de *maeva.com*.

Développer une relation personnalisée avec les propriétaires

Le Groupe souhaite sans cesse proposer à ses propriétaires les solutions les plus adaptées à leurs attentes. Pour cela le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs s'engage à créer une relation privilégiée. Plusieurs valeurs guident nos actions afin de personnaliser cette relation. D'abord la proactivité, notamment en informant les propriétaires de façon régulière et en anticipant leurs demandes, avec des outils de communication dédiés, comme un webmagazine, « le Webzine », dans lequel les propriétaires sont informés une fois par mois des actualités du Groupe ou du secteur.

Ensuite, la réactivité et la simplification des démarches pour les propriétaires notamment *via* le site Internet. Les messages postés sur le site Internet dédié reçoivent une réponse dans une moyenne de 24,4 heures en 2017/2018. Ce chiffre est en très légère augmentation par rapport au précédent exercice (+ 0,4 point) mais ce délai est difficilement compressible, la complexité de certaines demandes nécessitant de faire appel à d'autres compétences en interne ou en externe. De nouvelles fonctionnalités sont également disponibles pour les propriétaires Center Parcs qui ont désormais accès directement à leurs réservations en occupation sur le site Internet. Pour Villages Nature® Paris, un nouveau site propriétaire a été lancé à la fin de l'exercice en français et en anglais avec la possibilité pour eux de réserver leurs séjours en occupation et de consulter leurs décomptes de loyers. Ils disposent aussi d'informations pratiques sur la vie de leur bail et peuvent en plus réserver leurs séjours locatifs avec réductions dans les résidences du Groupe.

Enfin, la connaissance des propriétaires est également un élément majeur. Un outil de gestion de la relation propriétaire permet de valoriser l'ensemble des échanges. Cet historique permet aux interlocuteurs de la gestion du patrimoine de mieux connaître leurs clients et de mieux répondre à leurs demandes.

D'autres actions sont en projet pour améliorer nos relations avec les propriétaires, comme par exemple la mise en place d'une application mobile nommée « *Thetramoov* ». Cette application permettra de créer un lien direct entre les propriétaires et les interlocuteurs du syndic de copropriété (afin de signaler un incident ou encore consulter les suites données par le syndic par exemple) mais aussi de créer un lien entre la copropriété et ses fournisseurs. Cela permettra un gain de temps, de la réactivité, une traçabilité, moins d'appels téléphoniques et une diminution des demandes papier.

3.6.2 Enrichir l'expérience client

3.6.2.1 Faire vivre à nos clients une expérience de séjours responsables

Nos clients sont de plus en plus à la recherche d'une expérience de vacances alliant plaisir, partage, respect de l'environnement et des populations locales. Le Groupe doit donc continuer à améliorer ses pratiques et les rendre visibles auprès des clients. Cela passe par exemple par la mise à disposition de produits respectueux de l'environnement (produits d'accueil ou les kits d'entretien éco-labellisés) et de solutions de tri des déchets dans les logements.

Cette démarche s'applique également à nos partenaires sur site. Ainsi, un travail a été engagé avec notre partenaire restauration sur les villages en vue d'améliorer la qualité et la diversité de l'offre, de mettre en avant de produits issus de l'agriculture biologique ou du commerce équitable et de prendre en considération les divers régimes alimentaires. Cette dynamique se poursuit aussi sur certaines résidences proposant des petits-déjeuners.

3.6.2.2 Informer nos clients de notre démarche responsable

Afin de valoriser mais également inciter ses clients à adopter des bonnes pratiques, le Groupe souhaite améliorer la communication. Un travail a été engagé cette année sur la sensibilisation aux éco-gestes *via* la création de stickers qui seront déployés sur 2018/2019 dans l'ensemble des logements des sites Pierre & Vacances en France. À Villages Nature® Paris, un travail similaire a été réalisé et divers outils seront déployés en 2019 afin de sensibiliser les clients sur la biodiversité et sur la géothermie. En parallèle, sur Villages Nature® Paris, un pilote est en cours pour l'installation de pommeaux de douche intelligents pour sensibiliser les clients aux consommations d'eau.

3.6.2.3 Proposer une offre de vacances proche de la nature...

Le Groupe a un maillage unique sur les territoires français, allemand, néerlandais, belge et espagnol. Par ailleurs, les résidences et villages Pierre & Vacances sont localisés dans des destinations très variées, souvent au cœur d'environnement naturel (montagne, bords de mer, campagne) et les domaines Center Parcs dans des espaces forestiers. Tous offrent un accès privilégié aux sites touristiques et naturels de chaque région. C'est sur ce socle d'une offre touristique nature, de proximité, ouverte sur les territoires que nous travaillons à enrichir l'expérience de nos clients.

La spécificité « nature » est un atout incontestable que le Groupe souhaite continuer à valoriser. D'abord, dans son offre d'activités à destination des familles et des enfants. À Center Parcs et dans la majorité des villages Pierre & Vacances, des « petites fermes » permettent aux enfants d'approcher et de découvrir les animaux. De plus, des activités de sensibilisation aux enjeux de la planète et à la nature sont proposées : « Quand j'serai Grand, j'serai gardien de la

forêt/fermier... » ou « Center Parcs Academy » à Center Parcs, et activités *Eco'lidays* au sein des villages Pierre & Vacances qui abordent des sujets comme l'énergie renouvelable, le rôle des abeilles ou encore l'importance du tri des déchets par des activités ludiques. Au total, 75 % des Center Parcs proposent une activité nature. À Center Parcs Allgäu, un partenariat a été signé avec le WWF Allemagne pour élaborer le contenu d'une activité spécifique et former les équipes animation. À Villages Nature® Paris, le concept basé sur l'harmonie entre l'homme et la nature a inspiré non seulement l'architecture des bâtiments mais également l'ambiance et les activités proposées dans les cinq univers récréatifs. Neuf activités dédiées à la nature et à l'artisanat sont proposées sur le site. Elles ont représenté 66 % des ventes de l'ensemble des activités (en plus des animations développement durable du Kids Club) sur l'exercice 2017/2018.

3.6.2.4 ... et des territoires

Le Groupe souhaite également faire de ses sites des portes ouvertes sur les territoires. Cela passe d'abord par la promotion des produits du terroir auprès des clients. Un travail a été engagé pour la mise en avant de plats locaux dans les restaurants et des produits de la région sont proposés à la vente *via* des corners dédiés à la réception, les supérettes, les marchés de producteurs locaux ou dans des boutiques dédiées comme au Center Parcs Bois aux Daims.

La création de liens avec le territoire concerne également les activités proposées. À Center Parcs Allgäu, certaines activités à destination des enfants sont montées avec des partenaires locaux (autour du miel, du fromage...). Concernant les activités à faire aux alentours des sites, tous les villages Pierre & Vacances ainsi que les domaines Center Parcs abritent une antenne ou un relais de l'office de tourisme local et un travail est mené avec les organismes locaux pour proposer des offres touristiques (excursions, packages...) adaptées à notre clientèle. Sur les résidences et villages Pierre & Vacances, les informations sur les activités à pratiquer à proximité sont présentées au sein de tous les établissements (recommandations de balades, de visites culturelles, d'excursions axées sur la découverte du territoire et du savoir-faire local) et un partenariat est établi avec RendezvousCheznous (offrant un panel de 1 400 activités locales en France). De plus, 28 résidences Pierre & Vacances labellisées « Découvertes Locales » proposent une activité hebdomadaire gratuite hors vacances scolaires réalisée avec un acteur local (dégustations, visites guidées etc.). Enfin, l'application mobile « Planet P&V » valorise les activités disponibles autour des sites en délivrant des informations pratiques sur la région (gastronomie, concerts, expositions, balades, etc.).

À Deauville, où l'approvisionnement est géré en direct par le site, la majorité des produits du petit-déjeuner sont issus de l'agriculture biologique et/ou locaux et/ou de saison. Tous les cafés, laits (de vache et végétaux), certains thés, yaourts, ou le beurre sont bio. Dans la mesure du possible les fruits sont de saisons, une pâte à tartiner fabriquée en France sans huile de palme est proposée. On trouve également des produits locaux comme des fromages normands certifiés AOP ou AOC, et des produits sans additifs.

3.7 Nos actions de mécénat



3.7.1 La Fondation d'entreprise

Créée fin 2017, la Fondation d'entreprise a pour vocation de contribuer à la vitalité des territoires et de favoriser la création de lien social dans les pays où le Groupe est implanté.

La dynamique territoriale est un point clé de l'identité de la fondation : celle-ci s'incarne dans une forte proximité géographique entre les projets d'intérêt général soutenus et les sites, ceci permettant de co-construire des synergies entre le projet associatif et les collaborateurs. Par ailleurs, la Fondation souhaite promouvoir un large éventail de projets dans des domaines variés tout en restant très attentive à la cohérence globale de ses actions au regard des enjeux des territoires.

La Fondation vient aussi renforcer les deux valeurs fortes du Groupe: le « vivre ensemble » et « l'entrepreneuriat responsable ». Elle permet aux collaborateurs de proposer des projets d'intérêt général, d'y participer, d'imaginer des synergies concrètes sur le territoire ou de s'impliquer dans ses instances de décision.

La Fondation soutient des projets d'intérêt général qui œuvrent dans les domaines suivants :

- ◆ accès aux loisirs et découverte de la nature ;
- ◆ animation de lieux de culture et de mémoire locales ;
- ◆ insertion sociale et professionnelle.

Quelques chiffres clés

Sur l'exercice 2017/2018, la Fondation a :

- ◆ soutenu 15 projets d'intérêt général sur l'année 2017/2018 à hauteur de 250 000 euros, dont 5 projets hors France. 8 de ces 15 projets ont été renouvelés pour 2018/2019 ;
- ◆ mobilisé près de 71 collaborateurs autour d'actions locales : parrainage d'un projet, participation à des synergies organisées localement (ateliers « *Do it Yourself* », « *team building* solidaire », sorties sur le territoire autour de la biodiversité, déjeuners associatifs...);
- ◆ engagé 13 sites du Groupe dont le siège à Paris autour de la construction de liens de solidarité sur leur territoire.

3.7.2 Les autres actions de mécénat menées par le Groupe

D'autres actions de mécénat sont menées par le Groupe, directement à l'initiative des *business lines* ou des sites.

Sur l'exercice 2017/2018, au niveau de Pierre & Vacances France, 40 familles de la fondation « Je pars, Tu pars, Il part » ont bénéficié d'un séjour d'une semaine et 476 réservations ont été proposées à la Bourse Solidarité Vacances.

Pour Center Parcs, 300 réservations à prix réduit ont été proposées aux bénéficiaires de *Vakantie Participatie*, au Center Parcs De Eemhof, 30 journées, ayant mobilisé 60 collaborateurs, ont été offertes aux bénéficiaires de la fondation *Stichting de Ophikker*.

Kids Climate Conference et le Nature Campus

Rendez-vous annuels, la *Kids Climate Conference*, organisée par le *Missing Chapter Foundation* et des ONG comme le WWF ainsi que des partenaires privés, s'est déroulée cette année dans les Center Parcs de Erperheide en Belgique et de Hochsauerland en Allemagne. Pour cette 7e année consécutive, Center Parcs a été un partenaire actif de cet événement visant à sensibiliser les enfants aux enjeux du changement climatique lors de 3 jours d'ateliers. Les enfants, âgés de 8 à 14 ans, ont réfléchi à la thématique « Un monde en mouvement ».

En plus de ces événements, un campus nature a été organisé en septembre 2018 en Allemagne au Center Parcs de Bispinger Heide en partenariat avec l'Association *Nature Park Lüneburg Heath*, réunissant plus de 90 enfants sur la sensibilisation aux problématiques environnementales régionales (comment protéger les espaces naturels, quels animaux sont importants dans la région ou encore comment adopter un mode de vie durable). Des ateliers ont été animés par des experts de l'association sur les thématiques suivantes : loup, bruyère, abeille et changement climatique.

3.8 Autres sujets

3.8.1 Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, devoir de vigilance

Le Groupe a pris plusieurs dispositions conformément à la Loi Sapin 2 et au devoir de vigilance, notamment l'élaboration d'un Code Éthique et la mise en place d'un dispositif d'alerte confidentiel. Ce dispositif est accompagné d'un programme de sensibilisation et de formation des collaborateurs du Groupe et d'évaluation des fournisseurs.

Compte tenu de la publication tardive du texte de loi, nous ne sommes pas en mesure d'intégrer à notre analyse de risques et de communiquer des informations relatives au sujet de la lutte contre l'évasion fiscale cette année. Cependant le sujet sera traité au prochain exercice.

3.8.2 Respect du bien-être animal

Le département risques opérationnels de Center Parcs a commencé à appréhender la thématique de la bientraitance animale en encadrant une thèse en partenariat avec l'école vétérinaire de

Toulouse. Des recommandations sur les conditions sanitaires et zootechniques optimales ont ainsi été définies.

3.8.3 Protection des données personnelles

Dans le cadre de sa démarche RSE et au vu des nouvelles exigences réglementaires sur la protection des données personnelles, le Groupe a mis en place des mesures techniques et organisationnelles sur l'ensemble des pays où il opère. Un DPO a été nommé et un Comité

de Pilotage a été mis en place afin de s'assurer du bon déploiement des pratiques à mettre en œuvre pour respecter la réglementation européenne et maintenir une relation de confiance avec les prospects, clients et l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

3.8.4 Autres mentions

- ◆ Les « effets de l'activité quant au respect des droits de l'Homme » et les sujets relatifs au « devoir de vigilance » sont abordés dans la section achats, santé et sécurité des clients et des collaborateurs.
- ◆ Les sujets relatifs à l'économie circulaire sont traités dans la partie « optimiser les déchets ». Par ailleurs, la restauration est assurée par des prestataires, le Groupe ne peut de ce fait pas avoir d'actions directes sur ces sujets mais formule des exigences précises à ses partenaires en matière de réduction et de tri des déchets alimentaires.
- ◆ Les dispositions sur la « sécurité des collaborateurs » s'appliquent également aux clients.
- ◆ Le sujet lié à la lutte contre la précarité alimentaire est abordé dans la partie 3.4.4 « La gestion des déchets sur Villages Nature Paris ».

3.8.5 Tableau des indicateurs clés

Indicateurs clés	Périmètre marque	Périmètre pays	Partie	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Évolution 2017/2018 vs 2016/2017
PARTIE 3.1 Notre politique de développement durable							
PARTIE 3.2 Pratiquer une politique d'employeur responsable							
Enjeux : recrutement et développement des compétences des équipes ; satisfaction des collaborateurs.							
Nombre d'heures de formation	Groupe ^{(1) (2)}	Europe	3.2.3.1	88 906	74 658	69 446	↓
% des salariés formés	Groupe ^{(1) (2)}	Europe	3.2.3.1	56 %	49 %	60 %	↑
Enquête de satisfaction « Happy@work »	Groupe ⁽¹⁾	Europe	3.2.4.1	-	réalisée	⁽⁴⁾	
Taux de retour des saisonniers	PV	France	3.2.2.2	-	-	43 %	Nouveau
Taux de turnover	Groupe ^{(1) (2)}	Europe	3.2.1.3	14,9 %	16,5 %	19 %	↑
% de femmes manager	Groupe ⁽²⁾	Europe	3.2.1.3	51 %	53 %	53 %	→
Santé et Sécurité							
Taux de fréquence des accidents du travail	Groupe ⁽²⁾	Europe	3.2.4.5	27 %	30 %	32 %	↑
Taux de gravité des accidents du travail	Groupe ⁽²⁾	Europe	3.2.4.5	0,68 % ⁽³⁾	1,15 %	1,38 %	↑
PARTIE 3.3 Limiter l'impact de nos sites sur les milieux naturels et valoriser la biodiversité							
Enjeux : recherche foncière ; pollution de l'eau ; dégradation des milieux naturels (biodiversité)							
% des projets pour lesquels un pré-diagnostic environnemental ou une cartographie ont été réalisés en amont du choix du terrain	CP et PV	France	3.3.1	-	-	60 %	Nouveau
% des sites ayant un plan de gestion différenciée des espaces verts	CP hors VN	Europe	3.3.2.2	-	-	75 %	Nouveau
Objectif « Natural » : un plan de gestion différenciée des espaces verts pour tous les sites d'ici 2020							
PARTIE 3.4 Améliorer la performance environnementale de nos sites et répondre aux enjeux climatiques							
Enjeux : changement climatique ; gestion des déchets ; maîtrise des consommations d'eau et d'énergie							
% des projets livrés portant une certification environnementale de construction	CP et PV	Europe	3.4.1.1	-	-	100 %	Nouveau
% de sites labellisés Clef Verte	CP et PV		3.4.1.2	25 %	27 %	29 %	↑
% des sites Pierre & Vacances labellisés	PV	France et Espagne	3.4.1.2	29 %	31 %	33 %	↑
dont % des sites Pierre & Vacances premium	PVP	France	3.4.1.2	54 %	73 %	87 %	↑
Objectif « Faisons plus ensemble » : 100 % en 2018 (report à 2019)							
% des sites Center Parcs labellisés							
Objectif « Natural » : 100 % en 2019	CP	Europe	3.4.1.2	-	-	8 %	Nouveau
% de sites certifiés ISO 14001							
Objectif « Natural » : 100 % des sites certifiés	CP	Europe	3.4.1.2	100 %	100 %	100 %	→
% de sites certifiés ou labellisés (ISO 14001/Clef Verte)	CP et PV	Europe	3.4.1.2	38 %	40 %	41 %	↑

Indicateurs clés	Périmètre marque	Périmètre pays	Partie	2015/2016	2016/2017	2017/2018	Évolution 2017/2018 vs 2016/2017
Consommation d'eau par nuitée d'hébergement (en m³)	CP et PV	Europe	3.4.2	0,72	0,73	0,74	↑
Objectif « <i>Naturall</i> » : réduire de 25 % d'ici 2022 (base 2010 – par nuitée par personne)	CP hors VN	Europe	3.4.2	-	- 13 %	- 11 %	↓
Objectif « Faisons plus ensemble » : réduire de 15 % d'ici 2022 (base 2014 – par nuitée par hébergement)	PV	France et Espagne	3.4.2	-	-	- 12 %	Nouveau
Consommation d'énergie par nuitée d'hébergement (en kWh)	CP et PV	Europe	3.4.2	111	116	117	↑
Objectif « <i>Naturall</i> » : réduire de 25 % d'ici 2022 (base 2010 – par nuitée par personne)	CP hors VN	Europe	3.4.2	-	- 11 %	- 12 %	↓
Objectif « Faisons plus ensemble » : réduire de 20 % d'ici 2022 (base 2014 – par nuitée par hébergement)	PV	France et Espagne	3.4.2	-	-	- 16 %	Nouveau
% d'énergies renouvelables (incluant les achats d'électricité verte)							
Objectif « <i>Naturall</i> » : 60 % d'ici 2025	CP	Europe	3.4.3.1	-	12 %	18 %	↑
% de tri des déchets d'exploitation							
Objectif « <i>Naturall</i> » : 60 % d'ici 2022	CP	Europe	3.4.4	30,9 %	33,5 %	39,7 %	↑
Nombre de sites ayant mis en place les actions standards développement durable (BEST)							
Objectif « Faisons plus ensemble » : 100 %	PV	France et Espagne	3.4.1.2	-	-	80 %	Nouveau
PARTIE 3.5 Co-construire avec nos partenaires et être un partenaire et un acteur des territoires sur le long terme							
Enjeux : relation avec nos parties prenantes locales et nos partenaires ; ancrage local							
% des projets pour lesquels une concertation locale est organisée	CP et PV	France	3.5.1	-	-	80 %	Nouveau
% des catégories d'achats à risque couvertes par un cahier des charges responsable	CP et PV	Europe	3.5.2	-	-	100 %	Nouveau
% des acheteurs formés	CP et PV	Europe	3.5.2	-	-	100 %	Nouveau
PARTIE 3.6 Mettre la satisfaction et l'expérience client au cœur de nos actions							
Enjeux : relation avec les propriétaires et nos clients ; volet nature de l'expérience client							
% des Center Parcs proposant une activité nature							
Objectif « <i>Naturall</i> » : proposer une activité nature sur chaque site d'ici 2020	CP	Europe	3.6.2	-	-	75 %	Nouveau
Satisfaction des clients							
Net promoter score Pierre & Vacances	PV	France et Espagne	3.6.1	14,1 %	15,7 %	15,1 %	↓
Net promoter score Center Parcs	CP	Europe	3.6.1	4,4 %	3,8 %	1,8 %	↓
Taux de renouvellement des baux							
Objectif Groupe : 76 % de renouvellement des baux	CP PV	Europe	3.6.1	-	-	76 %	Nouveau

(1) Les données sociales incluent les salariés des Senioriales (cf. méthodologie de reporting partie 3.1).

(2) Hors Espagne.

(3) Incluant les arrêts liés aux accidents survenus l'année précédente.

(4) Prochaine étude en 2018/2019

3.9 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société Pierre et Vacances, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 30 septembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- ♦ le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de devoir de vigilance, de lutte contre la corruption et de fiscalité ;
- ♦ la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle, ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

(1) groupepvc.com

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- ◆ Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale, ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats.
- ◆ 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 du Code de commerce 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème 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 les 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.
- ◆ Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de commerce.
- ◆ Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques.
- ◆ Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société.
- ◆ Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés.
- ◆ Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques.
- ◆ Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce, avec les limites précisées dans la Déclaration.
- ◆ Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par la société visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations.
- ◆ Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-après : la société Pierre et Vacances ance, en particulier la direction opérationnelle méditerranée et le site Pierre et Vacances Port Royal, et la société Center Parcs Pays-Bas, en particulier le site Center Parcs de Eemhof, qui couvrent 40% des effectifs et consommations d'énergie, considérées comme grandeurs représentatives des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests.
- ◆ Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.
- ◆ Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre septembre et novembre 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ sept semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions développement durable, environnement, ressources humaines, santé et sécurité, risques, opérations, développement et marketing.

Conclusion

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

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons le commentaire suivant : le reporting extra-financier a nécessité plusieurs corrections et retraitements manuels (notamment pour les informations relatives à la santé et sécurité, au turnover, aux consommations d'énergies) ; la consolidation et la validation de ces informations reposent sur un nombre réduit de personnes.

Paris-La Défense, le 13 décembre 2018

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Philippe AUBAIN
Directeur Associé Développement Durable

Jean-François BELORGEY
Associé

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

INFORMATIONS SOCIALES

Informations quantitatives (dont indicateurs de performance)

Effectifs, turnover, taux de retour des saisonniers.
Taux de fréquence, taux de gravité des accidents du travail.

Informations qualitatives (actions ou résultats)

Le recrutement, l'emploi des saisonniers, l'emploi du personnel de ménage,
La satisfaction des collaborateurs.
La santé et la sécurité.

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Informations quantitatives (dont indicateurs de performance)

Consommations d'énergie par nuitée.
Consommations d'eau par nuitée.
Taux de tri des déchets sur Center Parcs, part de sites disposant d'équipements de tri à destination des clients sur Pierre et Vacances.

Informations qualitatives (actions ou résultats)

Les démarches « *Naturall* » de Center Parcs et « Faisons plus ensemble » de Pierre et Vacances.
Le suivi des énergies, dont les énergies vertes.
La gestion des déchets.
La protection de la biodiversité.

INFORMATIONS SOCIÉTALES

Informations quantitatives (dont indicateurs de performance)

Informations qualitatives (actions ou résultats)

Gestion de l'impact des nouveaux sites (acceptation locale, environnement, surfaces disponibles).
La relation avec les propriétaires (satisfaction, sensibilisation à la rénovation).
La satisfaction des clients, notamment l'offre de séjours responsables.