

A photograph of a child's cabin with wooden walls and bunk beds. A young boy is leaning over the top bunk, looking out. A girl is sitting on the bottom bunk reading a book. The room is warmly lit with wooden paneling and a small bookshelf.

Groupe

**Pierre & Vacances**  
*CenterParcs*

# DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2018/2019

Incluant le Rapport Financier Annuel





# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

# 4

|   |           |  |            |
|---|-----------|--|------------|
| <b>4.1 S'engager pour un tourisme responsable</b>   | <b>70</b> | <b>4.4 Être exemplaire dans la conduite de nos métiers</b>   | <b>85</b>  |
| 4.1.1 Une démarche RSE créatrice de valeur partagée   | 70        | 4.4.1 Agir en employeur responsable  | 85         |
| 4.1.2 L'écoute de nos parties prenantes   | 72        | 4.4.2 Pratiquer une politique d'achats responsables  | 94         |
| 4.1.3 Nos principaux risques extra-financiers   | 72        | 4.4.3 Améliorer la performance environnementale des sites  | 95         |
| 4.1.4 Une gouvernance et des pratiques éthiques et responsables   | 73        | <b>4.5 Méthode de collecte des données</b>   | <b>100</b> |
| <b>4.2 Faire du développement durable un levier au service de l'expérience client</b>                           | <b>76</b> | 4.5.1 Le périmètre de reporting  | 100        |
| 4.2.1 Innover en faveur de la satisfaction client   | 76        | 4.5.2 Données reportées  | 100        |
| 4.2.2 Proposer une expérience client tournée vers la nature et les territoires                                  | 78        | 4.5.3 Modalités de collecte des données  | 101        |
| <b>4.3 Créer de la valeur pour les territoires</b>  | <b>79</b> | <b>4.6 Rapport de l'OTI</b>  | <b>102</b> |
| 4.3.1 Privilégier une stratégie immobilière à impact réduit et une exploitation respectueuse de la biodiversité | 79        | Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion | 102        |
| 4.3.2 Co-construire les nouveaux projets avec les partenaires locaux et les riverains                           | 81        | <b>4.7 Table de concordance DPEF</b>   | <b>105</b> |
| 4.3.3 S'engager en faveur de l'économie locale  | 82        | <b>4.8 Plan de vigilance</b>   | <b>105</b> |
| 4.3.4 Soutenir les projets d'intérêt général au bénéfice des populations locales                                | 83        | 4.8.1 Cadre réglementaire  | 105        |
|   |           | 4.8.2 Cartographie des risques Groupe  | 106        |
|   |           | 4.8.3 Procédures d'évaluation de la situation des marques, sous-traitants et fournisseurs  | 106        |
|   |           | 4.8.4 Actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves   | 108        |
|   |           | 4.8.5 Mécanisme d'alerte et de recueil des signalements  | 108        |
|   |           | <b>4.9 Table des indicateurs clés</b>  | <b>109</b> |

## 4.1 S'engager pour un tourisme responsable

### 4.1.1 Une démarche RSE créatrice de valeur partagée

La stratégie de développement durable du Groupe s'aligne sur l'ambition du Groupe de « conforter notre leadership européen de l'expérience de tourisme innovante et responsable ». Cette ambition se nourrit de notre histoire. Dès les années 60, nous lançons la première station de ski sans voiture en Europe. Cinquante ans plus tard, Avoriaz reste un laboratoire d'innovations. La recherche d'une relation harmonieuse entre l'homme et son environnement (dans ses dimensions aussi bien économiques, sociales, environnementales que culturelles) et la création d'une expérience clients différenciante font partie de notre ADN.

Cet engagement responsable trouve sa source dans notre modèle économique qui allie développement immobilier et exploitation touristique. Cette spécificité impose de concilier performance court terme et vision long terme environnementale, sociale, sociétale et architecturale.

Aujourd'hui comme hier, notre pérennité et notre succès reposent sur notre capacité à innover durablement et à se réinventer dans les modes de financement de projets immobiliers comme dans le développement de nouveaux concepts touristiques. Ces enjeux se déclinent dans notre plan stratégique Ambition 2022 qui s'articule autour de 4 axes :

- ◆ améliorer notre offre ;
- ◆ engager des opérations immobilières majeures ;
- ◆ booster la commercialisation ;
- ◆ optimiser notre organisation.

La démarche RSE s'intègre de manière transverse à cette stratégie. Elle contribue à la performance du Groupe à travers les actions et initiatives présentées dans ce chapitre.

#### Performance extra-financière

Le Groupe fait partie pour la 11<sup>e</sup> année consécutive des sociétés retenues au sein du Gaïa- Index 2019, et conserve sa place dans le top 20 de l'indice, en se classant 16<sup>e</sup> 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.

#### Les piliers de notre stratégie RSE

La politique RSE du Groupe vise non seulement à veiller à une bonne gestion des risques RSE liés à son activité mais également à identifier et saisir les nouveaux leviers de croissance et de différenciation. Pour

être au rendez-vous de ces opportunités et accompagner cette évolution, le Groupe a pris trois engagements forts :

#### Faire du développement durable un levier au service de l'expérience client

Devenir une *Customer Company* en développant de nouvelles offres et expériences clients fait partie des priorités du plan stratégique Ambition 2022. La démarche RSE soutient cet objectif en développant des expériences de vacances inédites et insolites tournées vers la nature et les territoires, en proposant des services et activités alignés sur les nouvelles attentes des familles.

#### Créer de la valeur pour les territoires

La beauté des paysages dans lesquels les sites du Groupe sont implantés est un facteur d'attractivité indéniable. Préserver ce capital naturel et valoriser les richesses locales auprès de nos clients font partie de notre savoir-faire. L'ancrage territorial est un pilier majeur de notre politique de développement durable à travers notre contribution au dynamisme économique local, notre politique de mécénat et le dialogue continu avec les collectivités et les riverains.

#### Être exemplaire dans la conduite de nos métiers

La responsabilité sociale, environnementale et sociétale de l'entreprise est un sujet qui implique l'ensemble des métiers, à la fois opérationnels et services supports. L'engagement du Groupe s'appuie sur sa capacité à intégrer la dimension RSE à l'ensemble de sa chaîne de valeur et à mettre en place des standards d'excellence de la conception à l'exploitation des sites. Dans ce contexte, le Groupe se dote d'outils de management et de pilotage de la RSE dans les métiers et promeut la certification et labellisation externe de construction et d'exploitation.

La responsabilité du Groupe se déploie de manière transversale en impliquant l'ensemble des métiers et activités. Elle est déclinée au sein de nos marques par un programme de développement durable spécifique regroupant des plans d'actions opérationnels et des objectifs.

« *Faisons plus ensemble* » la démarche développement durable du Pierre et Vacances s'engage à agir avec les partenaires et clients en faveur de la valorisation des territoires et de la réduction des impacts environnementaux.

#### Objectifs :

- ◆ **eau** : - 15 % de consommation par nuitée d'hébergement entre 2014 et 2022 ;
- ◆ **énergie** : - 20 % de consommation par nuitée d'hébergement entre 2014 et 2022 ;
- ◆ **déchets** : collecte sélective dans tous les appartements, les résidences et les villages en gestion directe ;
- ◆ **biodiversité** : suppression des produits phytosanitaires pour l'entretien des jardins et espaces verts.

« *Naturall* » la démarche de Center Parcs s'engage à soutenir la nature (Natur) dans le respect de tous (all) : hôtes, employés et partenaires.

**Objectifs :**

◆ **eau** : - 25 % de consommation par nuitée par personne entre 2010 et 2022 ;

◆ **énergie** : - 25 % de consommation par nuitée par personne entre 2010 et 2022 ;

◆ **déchets** : atteindre un taux de tri de 60 % d'ici 2022 ;

◆ **biodiversité** : 100 % des domaines dotés d'un plan de gestion écologique d'ici 2022.

### 4.1.1.1 Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

Les programmes et plans d'actions développés par le Groupe contribuent à l'atteinte des objectifs de développement durable fixés par l'ONU. Nous avons identifié 11 objectifs majeurs et prioritaires liés à nos métiers.

#### Faire du développement durable un levier au service de l'expérience client



Notre contribution :

- ◆ Développement d'offres et d'activités en lien avec la nature et le patrimoine local
- ◆ Tri et gestion des déchets via des filières spécifiques
- ◆ Sélection et promotion de produits écolabellisés dans la politique d'achats du Groupe



Notre contribution :

- ◆ Éducation/sensibilisation des clients à la protection de la nature et à la préservation de l'environnement
- ◆ Réduction des déchets
- ◆ Interdiction d'utiliser les produits phytosanitaires

#### Créer de la valeur pour les territoires



Notre contribution :

- ◆ Réinsertion sociale et professionnelle via la Fondation d'entreprise
- ◆ Développement des compétences



Notre contribution :

- ◆ Développement de l'emploi local, soutien à l'économie locale
- ◆ Achats responsables et inclusifs
- ◆ Engagement du Groupe en matière de respect des droits humains



Notre contribution :

- ◆ Concertation avec les acteurs locaux pour assurer un développement harmonieux des territoires
- ◆ Valorisation du patrimoine naturel et culturel via la Fondation d'entreprise

#### Être exemplaire dans la conduite de nos métiers



Notre contribution :

- ◆ Lutte contre toutes formes de discrimination, promotion de l'équilibre hommes/femmes au sein des équipes
- ◆ Préservation la santé et le bien-être des collaborateurs dans le respect de toutes les formes de diversité



Notre contribution :

- ◆ Traitement des eaux usées, réduction de l'utilisation des produits chimiques et de matières dangereuses dans les eaux usées
- ◆ Mesures d'optimisation des consommations d'eau (équipements hydro-économes, gestion optimisée des eaux de piscine)
- ◆ Gestion écologique des eaux de pluie sur les nouveaux projets



Notre contribution :

- ◆ Production d'énergie renouvelable sur 5 des 26 sites Center Parcs (géothermie, panneaux solaires, chaufferie bois)
- ◆ Contrat d'énergie verte



Notre contribution :

- ◆ Équité professionnelles femmes-hommes
- ◆ Lutte contre la discrimination



Notre contribution :

- ◆ Réduction des émissions de CO<sub>2</sub> ; achat d'énergie verte
- ◆ Prise en compte du dérèglement climatique dans le choix de nouveaux sites



Notre contribution :

- ◆ Réalisation d'étude d'impacts et respect de la biodiversité dans la construction et l'exploitation des sites
- ◆ Plan de gestion écologique des espaces verts et forestiers et de suivi des espèces protégées sur les sites
- ◆ Achat de bois issu de forêts gérées durablement (FSC/PEFC)



## 4.1.2 L'écoute de nos parties prenantes

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

| Nos parties prenantes                                 | Modes de communication  | Faits marquants de l'année   |
|---|---|--|
| <b>Clients</b><br>(Près de 8 millions de clients)     | Questionnaire de satisfaction, présence d'équipe sur site, réseaux sociaux et sites d'avis, service de suivi des litiges...   | Digitalisation et personnalisation de la relation client : Près de la moitié des clients répondant aux questionnaires satisfaction client laisse un commentaire détaillé sur leur séjour |
| <b>Salariés</b><br>(Près de 12 200 collaborateurs)    | Intranet, Enquête de satisfaction, accords d'entreprise, entretiens individuels...  | 74 % taux de participation à l'enquête Happy@work, en hausse de 2 % par rapport à 2017   |
| <b>Actionnaires</b>                                   | Assemblée Générale, <i>roadshow</i> , rencontres individuelles, questionnaire investissement socialement responsable (ISR)... | Meilleures relations Investisseurs 2018 Valeurs moyennes – Trophée bronze  |
| <b>Propriétaires et investisseurs institutionnels</b> | Site Internet et relation client en ligne, réunions de copropriété, suivi des litiges   | Un nombre croissant (+ 76 %) de renouvellement de baux par voie digitalisée  |
| <b>Fournisseurs</b>                                   | Rencontres individuelles, questionnaires, appels d'offres, audits...  | Label Relations Fournisseur responsables renouvelé   |
| <b>Pouvoirs publics et collectivités</b>              | Dialogue, concertation, réunions publiques, Comités de pilotage...  | Création de la société d'économie mixte (SEM) pour le projet de construction de Center Parcs Lot & Garonne   |
| <b>Société civile</b><br>(riverains, associations...) | Groupes/ateliers de travail, réunions publiques, Comités consultatifs, site Internet, partenariats...                         | Enquête publique sur le projet d'extension du Center Parcs Bois France (juillet-août 2019)   |

## 4.1.3 Nos principaux risques extra-financiers

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

- ◆ enjeux prioritaires : recherche foncière, accès à la ressource en eau dans des zones de stress hydrique, anticipation des conséquences du changement climatique sur l'activité ;
- ◆ enjeux forts : maîtrise des risques de pollution de l'eau et de dégradation des milieux naturels, qualité de la relation avec les propriétaires, recrutement et développement des compétences des équipes, gestion des déchets ;

- ◆ enjeux importants : qualité de la relation avec nos parties prenantes locales et nos clients, santé et sécurité de nos collaborateurs, maîtrise des consommations et des tarifs de l'énergie.

La stratégie RSE, fondée sur les 3 piliers énoncés plus haut (partie 4.1.1), est structurée de manière à répondre à ces risques RSE par des politiques établies avec les différentes *Business Lines*. L'impact de ces politiques est suivi grâce à des indicateurs de performance (*Key Performance Indicators* – KPI). Elle s'appuie également sur les atouts du Groupe comme l'ancrage des sites sur leur territoire, et leur situation sur des sites en pleine nature ou dans des environnements naturels privilégiés à la montagne, à la mer ou à la campagne.

## 4.1.4 Une gouvernance et des pratiques éthiques et responsables

### 4.1.4.1 Gouvernance mise en place

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

- ◆ au niveau de la Direction Générale : rattachement de la Direction RSE à la DG Groupe ;
- ◆ au niveau des Comités Tourisme et Immobilier : point d'information semestriel ;
- ◆ au niveau des Directions Opérationnelles : suivi bi ou trimestriel en Comité de Direction.

### 4.1.4.2 Notre organisation

La Direction RSE et Fondation, rattachée à la Direction Générale est en charge de définir les orientations et actions stratégiques du Groupe en matière de RSE, d'accompagner les Directions Opérationnelles dans la définition et le déploiement des feuilles de route, de réaliser le *reporting* extra-financier. En 2019, des relais ont été mis en place au sein des différentes Directions et *Business Line* (Pierre & Vacances, Center Parcs, Pierre & Vacances Développement, Achats, PVCP Chine) afin d'animer, suivre et coordonner la mise en œuvre opérationnelle des feuilles de route auprès des équipes et sur le terrain.

### 4.1.4.3 Des pratiques éthiques et responsables

#### Éthique des affaires

##### Contexte

L'éthique des affaires est un engagement important du Groupe et ce notamment quant à son image en tant que leader touristique et à son positionnement en matière d'éthique vis-à-vis de ses clients, collaborateurs, partenaires et fournisseurs. L'entrée en vigueur de la Loi Sapin II a marqué une nouvelle étape dans la volonté du législateur de renforcer la transparence relative à certaines activités économiques et d'étendre son droit de regard sur des activités internationales.

##### Politique et plan d'actions

La Direction Juridique a mis en place, au cours de l'exercice, un plan d'actions visant à renforcer les mesures de prévention et de protection contre le risque de corruption. Ce plan d'actions est piloté par un *Chief Compliance Officer*. Il est présenté animé en collaboration avec les services concernés et présenté au Comité d'Audit une fois par an. Il s'articule autour de 6 exigences :

- ◆ diffusion d'un code de conduite (ou code éthique) ;
- ◆ mise en place d'un dispositif d'alerte qui permet aux salariés de signaler une violation des règles d'éthique ainsi que tout comportement représentant une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général ;

- ◆ formation auprès de salariés exposés à des risques significatifs : personnes en contact avec les collectivités (PVCI/PVD), acheteurs, collaborateurs du département Finance ;
- ◆ élaboration d'une cartographie des risques ;
- ◆ contrôle comptable ;
- ◆ pilotage et évaluation de la démarche.

Diffusé en mars 2019, le code de conduite vise à garantir la réputation et l'intégrité du Groupe aux yeux de ses clients, parties prenantes et des collaborateurs. Ce code couvre uniquement le périmètre français à ce jour. La formalisation de nos engagements dans le domaine de l'éthique des affaires a permis de réaffirmer le fait que nous développons une culture d'entreprise qui repose sur l'ouverture : les collaborateurs doivent pouvoir échanger librement idées et informations, solliciter des conseils et signaler des problèmes. Cette ligne de conduite nous permet de servir les intérêts de nos clients, de créer des opportunités pour nos collaborateurs et de générer des profits durables pour nos actionnaires. Le code de l'éthique est annexé au Règlement intérieur que chaque nouvel employé intégrant le Groupe en France s'engage à avoir lu.

4

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

Le plan de vigilance du Groupe est traité dans le Plan de vigilance (chapitre 4.8 de la DPEF).

Le dispositif d'alerte a été mis en place en mars 2019. Il comprend une charte de lanceurs d'alerte diffusée aux collaborateurs et l'outil en ligne Whispli garantissant l'anonymat des lanceurs d'alerte. Aucune alerte n'a été émise au cours de l'année.

##### Résultats

- ◆ 50 salariés ont bénéficié d'une sensibilisation au code de l'éthique *via* une formation en présentiel.

#### Évasion fiscale

##### Contexte

Le Groupe n'est implanté dans aucun pays à fiscalité privilégiée. Conformément aux exigences de la Loi Sapin 2, le Groupe a défini sa politique fiscale s'articulant autour de 4 piliers :

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



## Politique et plan d'actions

### La conformité fiscale

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

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

### La transparence fiscale

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

### Gestion du risque fiscal

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

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

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

### Assistance aux opérationnels

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

## Respect des droits humains

### Contexte

La sous-traitance de service du secteur du tourisme (particulièrement dans le domaine de la propreté) et de la construction peut comporter des risques en matière de droits de l'homme liés notamment aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité.

### Politique et plan d'actions

Dans la sphère directe de ses activités, le Groupe s'engage à protéger les droits de l'homme. Le Code éthique est fondé sur le respect de la Déclaration Universelle des Droits de l'homme des Nations Unies et des textes fondateurs de l'Organisation Internationale du Travail. Les principes essentiels guidant les actions du Groupe sont :

- ◆ le respect des lois et des règlements ;
- ◆ le respect de la personne ;
- ◆ le respect de l'environnement ;
- ◆ le respect des intérêts supérieurs du Groupe PVCP.

Le code éthique rappelle que chaque collaborateur doit exercer ses fonctions avec intégrité, transparence, loyauté et responsabilité, dans l'intérêt du Groupe.

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

## Règlement général sur la protection des données (RGPD)

### Contexte

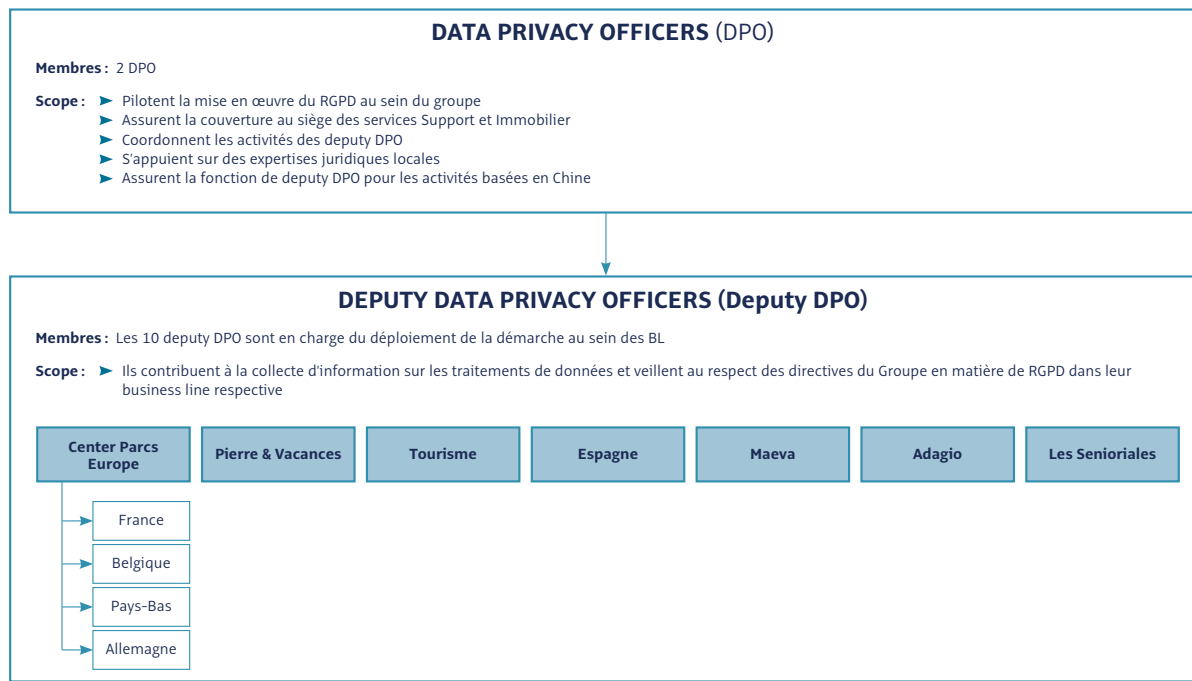
La nouvelle réglementation relative à la protection des données a impacté la nature des réclamations de nos clients et prospects. Mieux informés sur leurs droits, ces derniers formulent des demandes plus documentées et plus précises qu'auparavant. Le cadre légal RGPD entré en vigueur en mai 2018, visant à protéger les individus en garantissant une utilisation respectueuse de leurs données, a été l'opportunité pour le Groupe de revoir les process mis en œuvre en interne afin que l'utilisation des données personnelles de ses clients et de ses salariés reste supervisée et durable. Il a nécessité des adaptations de certains métiers du Groupe sur les questions liant la donnée, la sécurité et les droits des personnes.

### Politique et plan d'actions

Une politique RGPD a été élaborée afin d'intégrer l'approche « Protection des données » sur tout le cycle de vie de la donnée dans le but de garantir la conformité, tant avec le Règlement Général qu'avec les législations locales, partout où nous sommes présents.

## Gouvernance et organisation

Basée sur le principe de subsidiarité, une organisation dédiée a été mise en place pour assurer la gouvernance des sujets RGPD : une équipe de 2 *Data Privacy Officers* (DPO) s'appuie sur 10 *Deputy DPO*, référents pour adresser les diverses activités :



Au cours de l'exercice, les DPO ont mis en place le process privacy by design, largement adoptée par les chefs de projet, et qui permet d'intégrer les contraintes RGPD dès l'amont d'un nouveau service ou projet à destination des clients ou des collaborateurs. Dans ce contexte des analyses Privacy Impacts Assessment (PIA) ont également été lancées pour évaluer les risques de préjudice à l'encontre des personnes en fonction de l'utilisation faite de leurs données. Les premières PIA réalisées ont porté à la fois sur des activités existantes, mais aussi sur deux projets essentiels pour le Groupe, la plateforme de gestion des consentements ainsi que le futur espace de stockage des données.

Les DPO mènent des audits sur site afin de s'assurer de la conformité des pratiques avec la réglementation et ont défini un plan d'audit cyclique.

Cette organisation structurée autour des DPO et *Deputy DPO* est complétée par deux instances de gouvernance :

- ◆ le *Data Privacy Committee*, qui définit les directives RGPD du Groupe. Il se réunit 4 à 6 fois par an ;
- ◆ le *Data Privacy Executive Committee*, qui fait arbitrer aux membres du COMEX quand nécessaire la politique et leur donne de la visibilité sur l'avancement de la démarche. Il se réunit 2 à 3 fois par an.

Le siège du Groupe étant basé en France, le Groupe a désigné la CNIL comme chef de file des autorités de contrôle européennes.

## Résultats

Au cours de l'année, un panel d'outils a été déployé pour assurer la mise en œuvre de cette politique. Ces outils sont disponibles sur les Intranets Groupe dédiés aux collaborateurs ou celui réservé aux *Deputy DPO* et membres des Comités *Data Privacy*. Ces bibliothèques de documents sont mises à jour régulièrement par les DPO.



| Domaines                                | Livrables/documents diffusés à l'ensemble du Groupe  |
|---|--|
| Communication auprès des collaborateurs | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Une vidéo de présentation « Pour tous savoir du RGPD, ses objectifs et ses principes » diffusée à tous les salariés du Groupe</li> <li>◆ Une présentation générale du RGPD</li> <li>◆ Une newsletter présentant les chantiers aboutis et engagés</li> </ul>   |
| Process métiers                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Modèles pour les contrats de sous-traitants</li> <li>◆ Process de réaction en cas de contrôle CNIL</li> <li>◆ Processus d'alerte – Failles et contrôle</li> </ul>   |
| Bonnes pratiques                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Guides d'utilisation sectoriels détaillant les grands principes du RGPD appliqués aux métiers des services CRM et Marketing, RH et Ventes indirectes</li> <li>◆ Guide de réponses à destination du service Relations Clients</li> <li>◆ Guide des bonnes pratiques « Garantir la sécurité physique des pièces et des documents »</li> <li>◆ <i>Privacy by Design</i></li> </ul>   |
| Formation                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 2 formations destinées aux <i>managers</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- formation sur le process <i>Privacy by Design</i> qui permet d'intégrer les contraintes RGPD dès l'amont d'un nouveau service ou projet à destination des clients ou des collaborateurs, dispensée à l'ensemble de l'équipe Marketing Pierre &amp; Vacances Center Parcs France (8 participants) ;</li> <li>- formation sur le process de réponse aux droits des personnes dispensée aux équipes <i>Call Centers</i>, Relations Clients et CRM en France, aux Pays-Bas, en Belgique et en Allemagne (45 participants).</li> </ul> </li> </ul> |

## 4.2 Faire du développement durable un levier au service de l'expérience client

En créant la station de ski d'Avoriaz en 1967, Gérard Brémont contribue à fonder une station singulière qui se démarque par sa conception en étant entièrement piétonne et pleinement intégrée au paysage grâce à son architecture mimétique. Cette innovation s'accompagne de l'invention du concept de résidence de tourisme.

### 4.2.1 Innover en faveur de la satisfaction client

#### Contexte

La démarche novatrice initiée depuis 50 ans se poursuit : l'innovation constitue l'un des 4 piliers de la stratégie Tourisme du Groupe. Un département Innovation a été créé spécifiquement cette année à l'échelle du Groupe. Au même titre que l'ensemble des services du Groupe, sa mission est d'améliorer la satisfaction des clients et d'enrichir l'offre.

#### Politique et plan d'actions

Le Groupe met le client à une place centrale pour améliorer l'expérience client, personnaliser la relation et fluidifier les parcours.

L'objectif est d'identifier les étapes du parcours clients qui nécessitent d'être améliorées, puis d'explorer les solutions possibles pour résoudre les problèmes identifiés.

#### Un éco-système innovant pour améliorer la satisfaction client

Pour soutenir cette politique, la Direction de l'Innovation du Groupe a identifié 2 missions clés :

- ◆ coopérer avec des start-ups pour construire un parcours client personnalisé et fluide ;
- ◆ diffuser l'innovation, construire une communauté d'innovateurs au sein du Groupe et dans l'ensemble des départements.

Les *start-up* sélectionnées fournissent de nouveaux services qui génèrent de la satisfaction client (innovation dans les services ou dans les produits). Après 9 mois, 11 expérimentations (*Proof of Concept*) ont été lancées. Certaines de ses expérimentations contribuent à améliorer l'impact de notre politique RSE :

- ◆ la *start-up* ADDOCK développe une solution permettant aux clients de réserver des activités locales en temps réel (en cours de test avec *maeva.com*) enrichissant par-là même l'offre client par des activités en lien avec les territoires ;
- ◆ Mapsindoors est un système de géolocalisation permettant aux clients de repérer plus facilement dans les Center Parcs grâce à une carte digitale intégrée à l'application Center Parcs. Cette innovation est à l'essai sur le Center Parcs le Bois aux Daims. Les clients utilisateurs, se situant mieux dans le parc, découvrent plus facilement la richesse du site naturel et sa biodiversité.

Cette démarche de partenariat avec des *start-up* a été facilitée par la création en janvier 2019 de la communauté d'innovateurs, qui a pour vocation de faire émerger des services et produits innovants pour les clients et de diffuser l'innovation au sein de l'ensemble des métiers du Groupe.

La diffusion de l'innovation au sein du Groupe a débuté par la mise en place des « Petit déj de l'innovation » dans le but d'acculturer les employés du siège aux approches innovantes en faisant notamment appel à des intervenants extérieurs qui présentent de nouvelles façons de travailler sur l'innovation.

## Piloter la satisfaction client

Chaque *Business Line* met en place un process afin d'évaluer et piloter la satisfaction client. Le traitement des questionnaires satisfaction clients réalisé chaque semaine permet de suivre le *Net Promoter Score* <sup>(1)</sup> (NPS), l'intention de retour et la satisfaction globale. Ce travail est complété par une analyse réalisée par la *social room* (responsable des interactions avec les clients sur les réseaux sociaux) sur les notes déposées en ligne. Un *reporting* mensuel est envoyé aux sites afin de partager les axes de satisfaction et d'amélioration avec les collaborateurs des sites.

## Résultats

La satisfaction des clients est en nette hausse :

- ◆ *Net Promoter Score* (NPS) Pierre & Vacances (ensemble des marques PV, Premium, Villages, Maeva) : 21,3 % (en progression par rapport à l'année précédente : 15,10 %) ;
- ◆ NPS Center Parcs : 3,2 % (en hausse par rapport à 2017/2018 : 1,80 %).

En 2019, 123 sites du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs se sont vu décerner l'Attestation d'Excellence TripAdvisor (1 Center Parcs, 40 résidences Pierre & Vacances, 80 résidences partenaires et 2 résidences en multipropriété), distinction qui honore les établissements du monde entier qui offrent un service de qualité sur la durée.

## Personnaliser la relation avec nos clients propriétaires

La relation de confiance que nous instaurons avec nos propriétaires est essentielle à la pérennité de notre business model. Au-delà de la rentabilité de leur investissement, leurs attentes portent sur une meilleure fluidité dans le relationnel avec le Groupe. La Direction des Propriétaires a mis en place une organisation spécifique : d'une part une équipe implantée au siège gère les demandes des propriétaires relatives à leur bien (renouvellement des baux, rénovation, relation propriétaires) et d'autre part des syndicats, implantés localement, qui ont en charge la gestion d'une partie des copropriétés exploitées par le Groupe.

Des efforts importants ont été réalisés pour améliorer la satisfaction des propriétaires vis-à-vis de :

- ◆ la réactivité du Groupe sur leurs requêtes tout au long de la vie du bail ;
- ◆ l'organisation de leurs séjours ;
- ◆ le traitement des litiges ;
- ◆ la fluidification de la procédure lors du renouvellement de bail *via* la plateforme digitale.

Aujourd'hui, 93 % des propriétaires ont créé leur compte en ligne et 30 % des baux ont été renouvelés par voie numérique au cours de l'année (contre 17 % en 2017/2018).

## Résultats et KPI

Satisfaction des propriétaires :

- ◆ 1,9 jour de délais de traitement des litiges propriétaires (1,8 jour en 2017/2018) ;
- ◆ volume des litiges propriétaire (nombre de litiges comparé au nombre total de propriétaires) : 1,40 % (baisse de 0,15 % par rapport à l'année 2017/2018 ; soit 46 litiges en moins) ;
- ◆ taux de renouvellement des baux : 83 % – nota : *résultat basé sur une estimation pour un site dont les opérations sont toujours en cours.* (76 % en 2017/2018).

Au-delà de la satisfaction du client lors de son séjour, le Groupe travaille à garantir sa sécurité dans un contexte de risques identifiés comme élevés par les autorités européennes.

## Assurer la sécurité de nos clients

Dans un contexte de sécurité renforcée en France, Center Parcs a poursuivi la démarche de certification des sites français. Au cours de l'exercice le site de Villages Nature® Paris a obtenu le label « Sécuri-Site » qui certifie la mise en place d'un dispositif de sécurité complet, à l'intérieur du parc comme aux abords du site ainsi que la collaboration étroite avec les autorités locales. Délivrée par l'État et basé principalement sur la prévention, l'échange de renseignements et la préparation à la gestion de crise, ce partenariat s'est renforcé par la réalisation d'exercices de sûreté communs.

Le Groupe veille à la sécurité de ses clients sur sites, *via* notamment la mise en place de normes ISO 14001 sur les sites Center Parcs et la démarche sécurité sur Pierre & Vacances. Le taux de sinistralité est de 0,006 % sur Pierre & Vacances et de 0,001 % sur Center Parcs. Ce taux de sinistralité correspond aux sinistres liés à des dommages corporels impliquant la responsabilité civile (au-dessus de la franchise) rapportés au nombre de clients Center Parcs et au nombre de logements occupés pour Pierre & Vacances.

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

## 4.2.2 Proposer une expérience client tournée vers la nature et les territoires

### Contexte

Depuis plus de 50 ans le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs s'attache à mettre l'expérience client au cœur de son offre pour que « les vacances soit la plus belle des expériences ». Notre clientèle, composée à 80 % de familles <sup>(1)</sup>, est à la recherche de vacances lui permettant de se reconnecter à ses proches, mais aussi de découvrir la région tout en préservant l'environnement.

Les résidences et villages Pierre & Vacances sont localisées 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. 70 % des sites Center Parcs sont couverts par des espaces verts ou forestiers tel que le Center Parcs Allgäu ouvert en octobre 2017 et implanté au pied des Alpes bavaroises. Le Groupe veut mettre en valeur ce capital naturel et inciter ses clients à découvrir les richesses locales.

### Politique et plan d'actions

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

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

En 2019, Pierre & Vacances a élargi sa gamme d'activités Nature grâce à l'animation « Jardinier » destinée aux enfants âgés de 3 à 5 ans pour les Club Enfants des villages Pierre & Vacances. Le Groupe a installé des ruches pédagogiques afin de montrer l'importance de la protection des abeilles qui est une espèce en voie d'extinction, essentielle à la préservation de la biodiversité.

Center Parcs continue également à étoffer son programme d'animation « Wanna be/Quand j'serai grand je serai... » avec des activités autour des métiers en lien avec la nature « gardien de la forêt, photographe ou soigneur animalier... D'autres activités nature sont également proposées en partenariat avec des associations locales avec l'objectif de proposer au moins une activité Nature par parc d'ici 2022. Enfin, la présence de petite ferme sur chaque site est également l'occasion de sensibiliser les enfants et leur famille au respect des animaux et de leur environnement.

### Une attention particulière portée au bien-être animal

Au cours de l'année un état des lieux des pratiques et des recommandations ont été élaborés en partenariat avec deux écoles vétérinaires. Ce travail a abouti à la formation des équipes Kid's Farm de l'ensemble des Center Parcs France visant à harmoniser et améliorer les pratiques pour prendre soin des animaux tout en s'inscrivant dans l'amélioration continue de notre système de management des risques opérationnels.

### Valoriser les attraits touristiques locaux et développer des partenariats pour enrichir l'offre d'activités

En janvier 2019, le Groupe a acquis la marketplace RendezvousCheznous qui propose un panel de 1 400 activités authentiques en France, avec lequel Pierre & Vacances coopérait. Grâce à ce rachat, la marque dispose des compétences, en interne, pour proposer à ses clients de découvrir la France « autrement », grâce à des habitants du cru, véritables ambassadeurs de leur région et de leur savoir-faire, qui partagent des expériences – gastronomie, œnologie, artisanat, métiers d'art, sport, etc.

### Sensibilisation des clients aux éco-gestes pendant le séjour

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

(1) Les familles représentent 78 % de la clientèle sur les sites PV France et Antilles (données issues de l'IQS) et 81 % sur les sites Center Parcs Europe.



### Promouvoir une alimentation durable, lutter contre le gaspillage alimentaire et l'usage du plastique à usage unique

Sur les domaines Center Parcs et les villages Pierre & Vacances, une offre de restauration est proposée par des prestataires externes ou gérée en direct (notamment sur deux Center Parcs et sur les sites Pierre & Vacances en Espagne). Le Groupe incite les partenaires à intégrer et développer l'offre de produits locaux ou issus de l'agriculture biologique dans les restaurants et commerces alimentaires en s'appuyant sur la labellisation Clef Verte. Il travaille également à lutter contre le gaspillage alimentaire et à réduire l'utilisation des produits plastiques à usage unique. Sur le site de Villages Nature® Paris, le restaurant PUR etc. met en avant une alimentation respectueuse de l'environnement (pauvre en viande), en partenariat direct avec les producteurs locaux et une large gamme de produits bio, sans gluten et sans lactose.

En cohérence avec la démarche environnementale du site et la loi EGALIM pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous, l'épicerie de Villages Nature® Paris a remplacé l'ensemble des produits plastique à usage unique (assiettes, couverts, touillettes) par des produits en bois ou bambous. Cette pratique sera étendue au cours de l'exercice sur l'ensemble des sites du Groupe.

Au sein de Pierre & Vacances, un travail a été mené en partenariat avec notre prestataire restauration Restoleil sur le buffet de petit-déjeuner de la résidence de Branville afin de privilégier les grands contenants au détriment des petites portions individuelles. Depuis avril 2019, les confitures, pâte à tartiner, beurre sont désormais proposés en grande quantité sur le buffet.

La politique d'achats responsables vise à mettre en place une relation privilégiée avec ses fournisseurs dont la performance RSE est étroitement liée à celle du Groupe. À titre d'exemple, dans le cadre des activités de restauration sur ses sites, le Groupe et ses partenaires sont engagés à abandonner d'ici 2025 les œufs et ovoproduits de poules élevées en cage, pour l'ensemble de ses sites, dans tous les pays où le Groupe est implanté, et à utiliser ainsi exclusivement des œufs et ovoproduits issus d'élevages plein air ou au sol ou des alternatives aux œufs.

### Résultats

- ◆ Des activités Nature sont proposées sur 24 sites Center Parcs (soit 92 % de nos sites).
- ◆ 4 586 enfants inscrits aux activités Nature sur les 7 Villages Pierre & Vacances ayant mis en place ces animations.
- ◆ Interdiction des pailles plastique dans les 6 Center Parcs implantés en Allemagne.

4

## 4.3 Créer de la valeur pour les territoires

### 4.3.1 Privilégier une stratégie immobilière à impact réduit et une exploitation respectueuse de la biodiversité

#### Contexte

La diminution de la surface foncière disponible constitue l'un des risques extra-financiers majeurs identifiés par le Groupe, du fait de la pression foncière et des exigences du Groupe sur l'implantation des sites. Le Groupe déploie une stratégie immobilière adaptée à ces contraintes en poursuivant son développement dans ses pays d'implantation (France, Pays-Bas, Belgique, Allemagne, Espagne) et sur de nouveaux territoires (en Chine et en Europe).

#### En phase de conception

##### Politique et plan d'actions

Le Groupe a déployé une stratégie de développement autour de 3 axes :

- ◆ élargir l'offre touristique Pierre & Vacances en s'appuyant sur la croissance externe (*asset light*) via les franchises et le *management contract* (ou contrat de gestion) et la commercialisation de sites partenaires. L'objectif fixé par Pierre & Vacances Tourisme développement international est d'atteindre 300 résidences partenaires, franchisés ou en *contract management* en 2022 ;

- ◆ capitaliser sur le parc immobilier existant en rénovant notre parc touristique (3 projets de rénovation livrés durant l'exercice : Hoch Sauerland, De Haan and Zandvoort) et en lançant des projets d'extension sur certains sites (Center Parcs Bois Francs, Villages Nature®) ;
- ◆ choisir des terrains déjà artificialisés et ayant une richesse limitée en matière de biodiversité afin de réduire l'impact environnemental des projets immobiliers ; rénovation lourde des bâtiments existants... Concrètement, lors de la recherche de nouveaux terrains par les équipes de développement immobilier France ou immobilier BNGC (Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Chine), les sites déjà artificialisés comme les friches militaires nombreuses en Allemagne ou les espaces en partie aménagés (ex. parkings dans les stations de montagne) sont particulièrement considérés pour de futurs développements. Par ailleurs, un pré-diagnostic environnemental ou une cartographie est réalisé sur les projets en développement (offrant une capacité supérieure à 100 unités de logements et situés en zone naturelle) afin de considérer ces aspects dans le choix des sites. Enfin, la rénovation de bâtiments existants est un axe fort de développement à venir.

Ces deux derniers axes sont pris en charge par 2 équipes de développement immobilier, PVD pour la France et l'équipe Construction Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Chine.

Plusieurs projets de construction sont en phase de développement :

Cette année, 6 des 9 projets en développement sur des zones naturelles ou non construites de plus de 100 logements (Center Parcs Lot & Garonne, l'extension de Villages Nature®, l'extension de Center Parcs de Bois Francs, Center Parcs Jura, Center Parcs Saône et Loire, Center Parcs de Roybon) ont fait l'objet d'une étude environnementale préalable, et allant au-delà des obligations légales. Les deux autres concernés : La nouvelle résidence premium de Belle Dune : l'aménagement de la zone d'aménagement concerté (ZAC) sur laquelle la résidence sera implantée a été confié au Syndicat Mixte Baie de Somme – Grand Littoral Picard qui a pris en charge l'ensemble des demandes administratives relatives aux nouveaux aménagements prévus sur cette zone. Aucune étude environnementale n'a, dans ce contexte, été commanditée par le Groupe pour ce projet. Quant au projet de Téléphérik sur Avoriaz : le terrain situé dans la station a été identifié par la commune de Morzine- Avoriaz pour un aménagement touristique. Une étude environnementale a ainsi été menée par la commune de Morzine Avoriaz dans le cadre de la modification du Plan Local d'Urbanisme. De la même manière, pour le projet d'Aime-la-Plagne, en cours de montage, une étude d'impact a été réalisée dans le cadre de la Zone d'aménagement et de l'Unité Touristique Nouvelle. Par ailleurs, ces deux projets en montagne se situent sur des zones en partie artificialisées, sur des parkings et des bâtiments existants, réduisant grandement la part de surface artificialisée par la construction de ces projets immobiliers : + 36 % la surface supplémentaire de terrain artificialisée pour le projet pour le Téléphérik, et à + 6 % pour le projet d'Aime-la-Plagne. Quant à la prochaine résidence de Deauville « Bâtiment des Douanes » et au projet de Capella à Avoriaz, il s'agit de rénovation lourde de bâtiments existants, n'induisant aucune artificialisation supplémentaire.

Par ailleurs, la politique asset light du Groupe se concrétise avec le projet d'ouverture d'un nouveau village Center Parcs en Belgique. Signé en contrat de gestion, ce parc nommé Terhills Resort comprendra 250 villas situées dans un cadre naturel. Il ouvrira au printemps 2021.

### Résultats

- ◆ 191 résidences commercialisées par nos plateformes (+ 29 % par rapport à l'année dernière).
- ◆ 6 pré-diagnostics environnementaux ou cartographie des enjeux réalisés sur 9 projets à l'étude concernés.

## En exploitation

### Politique et plan d'actions

En phase exploitation, le Groupe déploie une politique de sécurité environnementale et des standards en la matière sur les sites Center Parcs Pierre & Vacances visant zéro pollution accidentelle sur le milieu naturel. Afin de favoriser le développement de la biodiversité sur ces sites, Center Parcs s'est fixé comme objectif de se doter d'un plan de gestion différencié des espaces verts comprenant un état des lieux de la biodiversité pour tous les sites d'ici 2022 et des mesures adaptées pour chaque site (fauche tardive, choix des espèces, méthode d'entretien adaptée en fonction de la vocation de chaque espace, suppression des produits phytosanitaires).

#### Faire de la biodiversité un atout de nos sites

Au cours de l'exercice, 2 sites Center Parcs aux Pays-Bas (De Kempervennen et De Eemhof) ont réalisé en partenariat avec l'université des sciences appliquées de Bois-le-Duc (Pays-Bas), un premier diagnostic biodiversité. Cet état des lieux a permis d'élaborer une méthodologie de calcul d'un score biodiversité portant sur les critères suivants : le nombre d'espèces présentes sur le parc et l'index biodiversité (calculé sur base de la richesse et la diversité des espèces, la présence d'espèces de référence de la région, les espèces rares ou en voie de disparition, les espèces protégées et le management de l'intensité de la biodiversité). Cette méthodologie standardisée sera répliquée dans 8 Center Parcs en Europe au cours de l'année 2019/2020 dans l'objectif d'avoir une évaluation précise de l'état de la biodiversité de nos parcs, afin de pouvoir mettre en œuvre des actions de protection adéquates. L'objectif est que cette approche soit déclinée sur l'ensemble des Center Parcs d'ici 2022.

### Résultats

- ◆ 58 % des sites Center Parcs disposant d'un plan de gestion différencié complet.
- ◆ Score biodiversité de 6,2/10 sur les 2 Center Parcs analysés.

## 4.3.2 Co-construire les nouveaux projets avec les partenaires locaux et les riverains

### Contexte

L'acceptabilité locale de nos projets de développement est un des enjeux majeurs pour le Groupe qui, par ailleurs, a l'ambition de créer de la valeur dans les territoires. Dans le cadre de nos projets de développement, cette volonté d'ancrage local se traduit par une coopération étroite avec les partenaires publics et privés très en amont. Pour chaque projet de développement, une organisation et un plan de concertation sont élaborés spécifiquement en fonction du cadrage réglementaire national, des caractéristiques du projet et du contexte local.

### Politique & plan d'actions

La concertation a pour but d'informer la population voisine du projet, d'accompagner sa bonne intégration dans le tissu économique local et d'apporter des adaptations au projet le cas échéant.

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.

#### Center Parcs Lot & Garonne – un travail en collaboration avec les acteurs locaux

L'année 2018/2019 été consacrée à affiner et boucler le montage économique des locaux de loisirs et de services du domaine (Centre village/équipements centraux) qui a pris la forme d'une société d'économie mixte locale (SEML) dans le cadre d'un partenariat « public/privé » rassemblant les collectivités territoriales (Région Nouvelle Aquitaine, département de Lot-et-Garonne, communauté de communes des Landes de Gascogne, la banque des territoires (Caisse des dépôts) et le Groupe PVCP. Cette SEML sera la propriétaire de ces équipements centraux et les confiera au Groupe dans le cadre d'un bail commercial de longue durée, moyennant un loyer ferme et révisable. Ces démarches se sont concrétisées par la signature d'un accord définitif entre les différents partenaires en juillet 2019. Cet accord a permis de signer, le même jour, la promesse de VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement) par le Groupe PVCP à la SEM.

Assurer un dialogue continu avec nos parties prenantes est une étape fondamentale de notre processus de développement qu'il s'agisse des projets immobiliers des équipes construction France ou BNGC (Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Chine). Ce dialogue est adapté à chaque pays, et au type de projet.

| Nom du projet   | Description du projet  | Type de concertation   |
|---|--|--|
| Yixing, province du Jiangsu (Chine)   | 144 unités d'hébergement dont 50 % sont des appartements<br>Développement <i>via le contract management</i>                              | Travail avec les autorités locales   |
| Telephérik, Avoriaz (France)  | 7 500 m <sup>2</sup> pour 163 unités de logements  | Concertation avec la mairie, les représentants des associations de propriétaires et les remontées mécanique  |
| Projet d'Aime-la-Plagne (France)  | Construction d'un hôtel (nouveau concept d'hébergements touristique <i>lifestyle</i> intégrant une offre de services et de restauration) | Étude de la faisabilité économique du projet d'ensemble de la ZAC Aime 2 000 avec la collectivité locale et différents partenaires possibles, concertation avec les parties prenantes locales (association de propriétaires...)                                |
| Projet d'extension de Villages Nature®, île-de-France (France)                    | 242 nouveaux cottages  | Une concertation pendant la phase 1 du développement (avant l'ouverture du site en 2016) et enquête publique durant l'été 2019   |
| Projet d'extension du domaine de Center Parcs des Bois Francs, Normandie (France) | 322 nouveaux cottages  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 1 concertation volontaire menée au printemps 2019</li> <li>◆ comprenant 5 réunions publiques et un dossier détaillant le projet disponible en mairie et en ligne</li> <li>◆ 1 enquête publique en été 2019</li> </ul> |

### Résultats

7 des 9 projets en développement en France de plus de 100 unités (Center Parcs Lot & Garonne, Pierre & Vacances Aime-La-Plagne, Pierre & Vacances Belle Dune, Telepherik Avoriaz, Extension de Center Parcs des Bois Francs, Extension de Villages Nature®, Center Parcs Jura, Center Parcs Saône & Loire, Center Parcs Isère) ont fait l'objet d'une concertation adaptée au contexte local.

### Projet en Saône & Loire, Jura et Roybon

Concernant le projet de Center Parcs du Jura, le contentieux sur le Plan Local d'Urbanisme n'est pas clos : la communauté de communes, compétente en matière d'urbanisme, ayant décidé de faire appel du jugement du tribunal administratif. Dans l'attente d'une audience qui interviendra au mieux en 2020, le projet reste suspendu à cette décision.





Pour le projet de Saône-et-Loire, le PLU est devenu définitif au cours du mois de septembre 2019, à la suite du rejet par la cour administrative de la procédure d'appel engagée par les opposants. Le Groupe est maintenant en mesure de poursuivre la concertation avec l'ensemble des parties prenantes et se rapprocher des

collectivités territoriales pour réétudier les conditions techniques et financières dans lesquelles le projet pourrait se réaliser.

Quant au développement d'un Center Parcs en Isère, à Roybon, en avril 2019, la Cour Administrative de Lyon a ordonné une expertise environnementale qui à la clôture de l'exercice n'a pas débuté.

### 4.3.3 S'engager en faveur de l'économie locale

#### Contexte

Au-delà d'être un simple opérateur touristique, le Groupe souhaite se positionner comme un acteur au service de l'économie locale. Nos plus grands sites, de la marque Center Parcs, emploient jusqu'à 600 personnes pour offrir l'ensemble des activités de loisirs, les services de restauration et d'entretien. Environ 200 personnes sont employées par Center Parcs parmi de nombreux domaines comme à Bispingen (Allemagne) avec un effectif moyen de 286 personnes et à Villages Nature® avec 209 personnes en moyenne. Les sites Center Parcs sont principalement implantés dans la campagne ou en zone rurale, majoritairement éloignés de grands centres d'emplois. Le Groupe est donc très dépendant de la qualité et de la disponibilité de la main-d'œuvre locale et en même temps pourvoyeur d'activités et d'emplois sur l'ensemble de sa chaîne fournisseurs.

#### Politique et plan d'actions

Le développement de l'économie locale fait partie intégrante de la politique RSE du Groupe. En phase construction, le Groupe privilégie les entreprises locales. En amont de l'ouverture, les collaborateurs travaillent conjointement avec les acteurs économiques locaux (Département, Région, Pôle Emploi) pour communiquer sur les offres d'emploi à pourvoir sur le site et forment les employés afin qu'ils disposent des compétences adaptées aux métiers du tourisme.

#### En phase construction

Pour le Center Parcs Lot & Garonne actuellement en construction, des actions sont menées afin de favoriser l'économie locale, en amont de la livraison du projet. Après la phase d'information et d'implication des parties prenantes, le Groupe a initié un travail étroit avec les entreprises du bâtiment et leurs chambres consulaires afin d'anticiper la phase de construction. Les premiers marchés ont été attribués dans le cadre des travaux de VRD (voiries, réseaux divers) préalables à la construction des hébergements et équipements centraux, et en vue du démarrage des travaux de cottages fin 2019. Au 30/09, plus de 80 % des marchés attribués l'ont été à des entreprises de la Région.

Deux ans avant l'ouverture du domaine le Comité Emploi s'est réuni pour la première fois. Son rôle étant de préparer les conditions optimum de recherche de salariés en vue de leur formation et recrutement ultérieur.

Parallèlement, PVCP, la communauté de communes, le Département du Lot & Garonne ont mis en place un Comité filière courte en vue de rechercher et mettre en place les futurs partenariats portant sur les approvisionnements en alimentation/restauration, maintenance et entretien, notamment l'exploitation de la ferme animalière.

#### En phase exploitation

Nos sites contribuent à la vitalité du territoire en proposant des emplois à la population locale et en privilégiant les achats auprès d'entreprises locales.

- ◆ Les sites développent le lien avec les producteurs locaux, via notamment l'organisation de marché des produits locaux sur plusieurs de nos sites et le magasin de produits locaux localisé au sein du site Center Parcs Bois aux Daims qui propose des produits (spécialités locales...) sourcés auprès de producteurs locaux.

#### L'empreinte socio-économique de Center Parcs Bois aux Daims

Une enquête a été menée par Protourisme en 2019 afin d'analyser les retombées économiques du Center Parcs Bois aux Daims <sup>(1)</sup> en analysant les dépenses réalisées par nos clients en dehors du Center Parcs :

- ◆ plus d'1/4 des clients pratiquent des activités hors du Center Parcs ;
- ◆ 7 euros dépensés sur le territoire (i.e. la Vienne) par chaque client du Center Parcs en moyenne (majoritairement dans les services et la restauration), soit un montant total de consommation des clients en dehors du Center Parcs dans le département de la Vienne s'élevant à 7,4 millions d'euros en 2017 (TTC) ;
- ◆ 520 salariés en 2018, dont plus de la moitié habitant le département ;
- ◆ depuis la construction du site jusqu'à la 10<sup>e</sup> année d'exploitation, le Center Parcs Bois aux Daims aura permis d'alimenter 1 400 emplois directs et indirects à l'extérieur du site.

#### KPI

- ◆ Achats locaux sur les constructions en Europe (dans un rayon de 150 km autour du site) : 84 % d'achats locaux en phase de construction.
- ◆ Achats locaux/Exploitation Center Parcs France (dans un rayon de 150 km autour du site) : 32 % d'achats locaux en phase d'exploitation.

(1) Étude menée en septembre 2018 auprès de 614 répondants.

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

### Contexte

Convaincu que le dynamisme des territoires est un élément clé de la réussite de son modèle, le Groupe a créé en novembre 2017 la Fondation Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs qui a pour vocation de contribuer à la vitalité des territoires et à la création de lien social. Elle soutient exclusivement des acteurs de l'intérêt général (association, fondation...) qui travaillent autour de projets œuvrant dans au moins un des trois domaines d'intervention suivants :

- ◆ nature et loisirs pour tous ;
- ◆ culture et mémoires locales ;
- ◆ insertion sociale et professionnelle.

La Fondation bénéficie d'une dotation de 250 000 euros par an et s'appuie sur le volontariat des collaborateurs et des collaboratrices du Groupe.

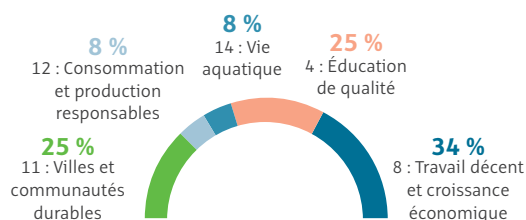
### Politique et plan d'action

Chaque projet soutenu par la Fondation doit se situer dans un périmètre de 50 km autour d'un des sites touristiques du Groupe. Cette forte proximité géographique permet au Groupe d'impliquer les salariés du Groupe autour d'actions locales concrètes, sur un territoire qu'ils habitent, qu'ils affectionnent et pour lequel ils souhaitent se mobiliser.

En 2018/2019, la Fondation a soutenu 12 projets (dont près de 50 % été déjà financé en 2017/2018) auxquels elle a alloué en moyenne 20 000 euros. Elle a solidifié ses actions et poursuivi la dynamique de création de synergies locales initiées avec les associations et les salariés.

Par ce soutien financier, la Fondation contribue aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :

#### ODD adressés par les projets soutenus par la Fondation



Pour accompagner cette stratégie, la Fondation a développé, cette année, les outils de communication suivants :

- ◆ un site Internet dédié aux actions de la Fondation : [fondation.groupepvcp.com](http://fondation.groupepvcp.com) ;
- ◆ un clip présentant la Fondation, sa mission et ses thématiques ;
- ◆ des outils internes permettant aux salariés de s'approprier l'identité de la Fondation et les processus de sélection des projets.

## Résultats

Parmi les 12 projets soutenus par la Fondation en 2018/2019, nous citerons les 4 projets suivants emblématiques des actions menées :

| Nom du projet soutenu                          | Localisation   | Ambition  | Synergies locales   | Nombre de collaborateurs impliqués   |
|--|--|---|---|--|
| <b>Akindo/Work hard Chill hard</b>             | À Lommel en Belgique, à proximité de Center Parcs De Vossemeren      | Création et solidification d'un programme d'accès aux loisirs de la région et de professionnalisation pour des jeunes de 13 à 30 ans.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ateliers métiers animés par les salariés de Center Parcs De Vossemeren.</li> <li>◆ Accueil des jeunes pour un moment de détente chez Center Parcs.</li> <li>◆ Team building solidaire de l'équipe managériale de Center Parcs pour aider l'association à organiser ses activités d'été.</li> <li>◆ Course solidaire des salariés au profit Akindo permettant de lever 2 000 euros supplémentaires pour l'association.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 4 ambassadeurs pour l'organisation d'une course « Run for Akindo » avec environ 200 personnes participantes.</li> <li>◆ 10 salariés impliqués dans l'organisation d'un team building solidaire.</li> <li>◆ 4 salariés pour la réalisation d'une journée métiers.</li> </ul> |
| <b>La Source- La Guéroulde</b>                 | Dans l'Eure, à proximité de Center Parcs Les Bois Francs             | Donne accès à la pratique des arts plastiques et à des sorties culturelles à des familles isolées géographiquement et socialement.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Prêt d'une salle de séminaire des Bois Francs pour animer une semaine d'atelier artistique avec 16 parents et enfants.</li> <li>◆ Installation d'une fresque artistique à l'entrée des Bois Francs.</li> <li>◆ Accueil d'une exposition d'œuvres d'art réalisées par les bénéficiaires de l'association.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 3 ambassadeurs pour l'organisation d'évènement avec les bénéficiaires de l'association</li> </ul>   |
| <b>Sauvegarde des Forêts Varoises/ Copains</b> | À Porquerolles, à proximité de Pierre & Vacances Presqu'île de Giens | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Préservation d'anciennes espèces arboricoles de l'île de Porquerolles et gestion du maraîchage biologique avec des salariés en insertion professionnelle.</li> <li>◆ Mise en place d'un laboratoire de transformation culinaire et lancement de la marque des produits bio « les Jardins de Porquerolles ».</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Organisation d'1/2 journée de team building solidaire avec les équipes locales pour aider l'association sur des tâches nécessaires (cueillette et désherbage).</li> <li>◆ Pendant tout l'été : organisation d'une vente hebdomadaire de produits alimentaires « Les jardins de Porquerolles » au sein des résidences Pierre &amp; Vacances.</li> <li>◆ Création d'une carte touristique de Porquerolles distribuée aux clients et mettant en avant le projet Copains.</li> <li>◆ Embauche d'une des salariés en insertion de Copains chez Pierre &amp; Vacances sur un CDD.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 1 ambassadrice pour l'organisation d'un team building solidaire avec 16 salariés.</li> </ul>  |
| <b>La Ruche Marseille/ Passe la 3° !</b>       | À Marseille, à proximité d'Adagio Marseille                          | Création d'un programme d'entrepreneuriat pour les habitants des quartiers « politiques de la ville » de Marseille.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Mise à disposition de 50 places d'accès à l'espace de coworking de La Ruche Marseille auprès des clients et collaborateurs d'Adagio.</li> <li>◆ Organisation de 2 séances de 2h de formation autour des techniques de négociations commerciales et de gestion animée par des salariés d'Adagio.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 1 ambassadrice pour l'organisation de 2 formations mécénat de compétences.</li> </ul>   |



En 2018/2019, près de 80 collaborateurs et collaboratrices ont participé à une action de la Fondation, et ont pu découvrir une nouvelle façon de s'investir sur leur territoire.

Center Parcs Europe organise de nombreuses activités tout au long de l'année afin de sensibiliser les clients (enfants et adultes) à la préservation de la nature. Le *Kids Climate Conference* s'est tenu pour la 8<sup>e</sup> année consécutive en partenariat avec le *Missing Chapter* à Center Parcs Hoch Sauerland. Cet événement a sensibilisé les enfants des écoles environnantes aux enjeux du changement

climatique. Les propositions qui en ont émergé ont été soumises aux maires des communes.

Par ailleurs, Center Parcs Bispinger Heide a organisé le « Naturcampus » en collaboration avec l'association du parc naturel de Lüneburger Heide en septembre 2019. Cet événement, qui a réuni 90 enfants, proposait aux enfants d'explorer la nature sous les thèmes suivants : le loup, la bruyère Lüneburger, l'abeille et le changement climatique.

## 4.4 Être exemplaire dans la conduite de nos métiers

### 4.4.1 Agir en employeur responsable

#### 4.4.1.1 Notre stratégie RH et nos valeurs

Les ressources humaines sont au cœur de la performance du Groupe et l'activité touristique représente à ce jour 85 % des emplois. L'enjeu est donc de conduire l'évolution des métiers, des compétences et de la culture d'entreprise pour accompagner :

- ◆ la digitalisation croissante du secteur du Tourisme, avec des clients plus connectés, qui réservent, évaluent et recommandent leurs vacances en ligne, impliquant une demande grandissante dans les métiers de l'informatique (développeurs, *data analyst*, UX/UI designer, expert cybersécurité...);
- ◆ la flexibilisation des dates d'arrivées de nos clients sur site, nécessitant une agilité accrue du personnel d'accueil et de nettoyage notamment;
- ◆ la concurrence sur le marché de la location de vacances, incitant à une évolution de la relation propriétaire;
- ◆ l'internationalisation du marché avec l'ouverture de sites en Chine, nécessitant l'internationalisation de nos savoirs faire;
- ◆ l'évolution du business model avec le développement du *contract management* et des franchises;
- ◆ une exigence accrue des clients sur la qualité et la modernité de nos produits et services.

Cette transformation requiert une véritable implication et engagement des équipes et une culture Groupe qui se construit autour de deux valeurs essentielles : « cultiver le vivre ensemble » et « être des entrepreneurs responsables ».

#### Politique

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

- ◆ attirer et recruter de nouveaux talents et compétences au sein du Groupe;
- ◆ développer les talents et les compétences des équipes;
- ◆ engager les équipes autour du projet de l'entreprise et de nos valeurs.

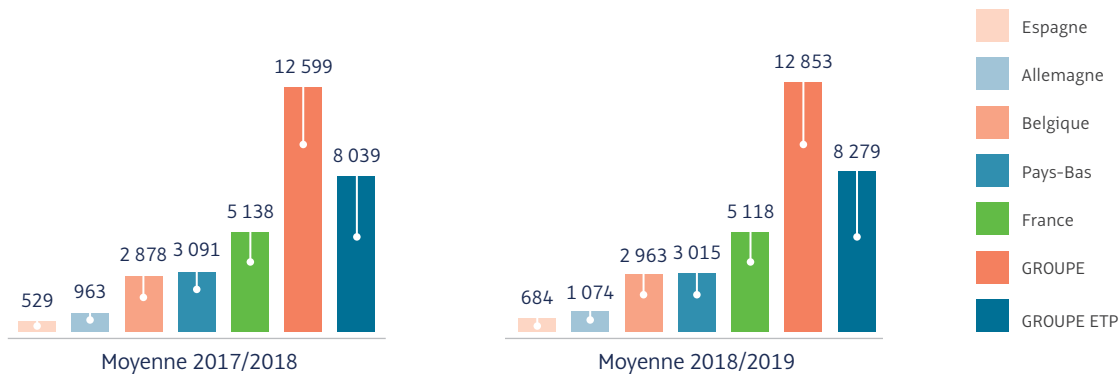
La politique, les actions mises en œuvre et les résultats obtenus au cours de l'exercice pour chacun de ces piliers sont détaillés ci-après.

#### Le profil du Groupe

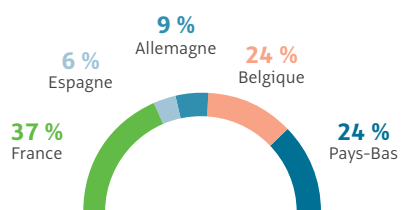
L'activité du Groupe nécessite les compétences de différents métiers :

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

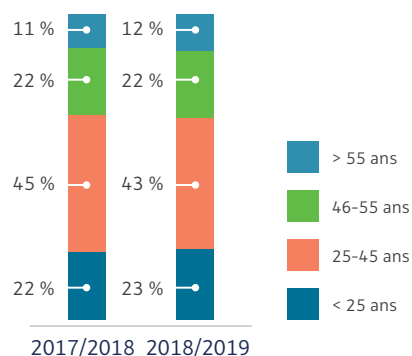
Moyenne annuelle des effectifs en numéraire par pays, et moyenne annuelle des effectifs Groupe en numéraire et équivalent en temps plein



Répartition de la moyenne des effectifs par pays au 30 septembre 2019

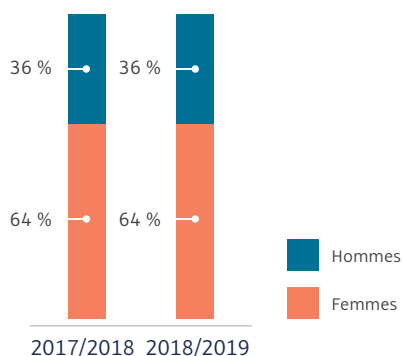


Répartition des effectifs par tranche d'âge au 30 septembre 2019

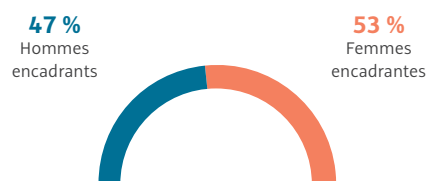


## Chiffres clés de l'emploi au sein du Groupe

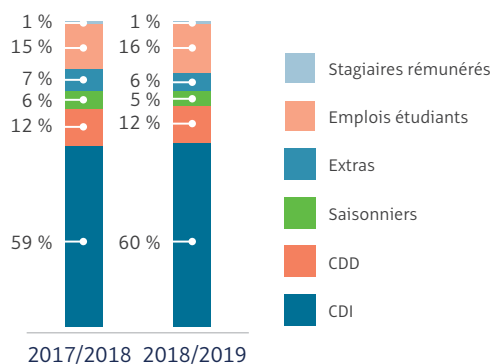
Répartition des effectifs par sexe



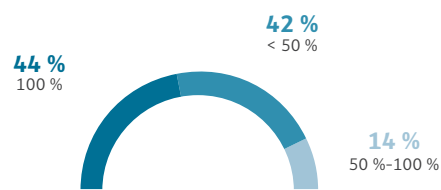
Proportion des femmes dans l'encadrement présentes au 30 septembre 2019



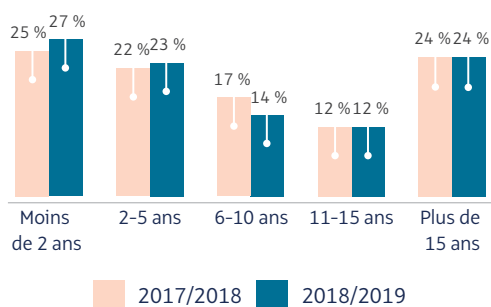
Répartition des effectifs par type de contrat



Répartition des contrats par taux d'activité en 2018/2019



Répartition des effectifs présents au 30 septembre par ancienneté



Le taux de rotation, de 20,8 % cette année est en légère hausse par rapport à l'année passée (19,1 %). Cette évolution s'explique par de nombreux mouvements (départs et arrivées) dus à :

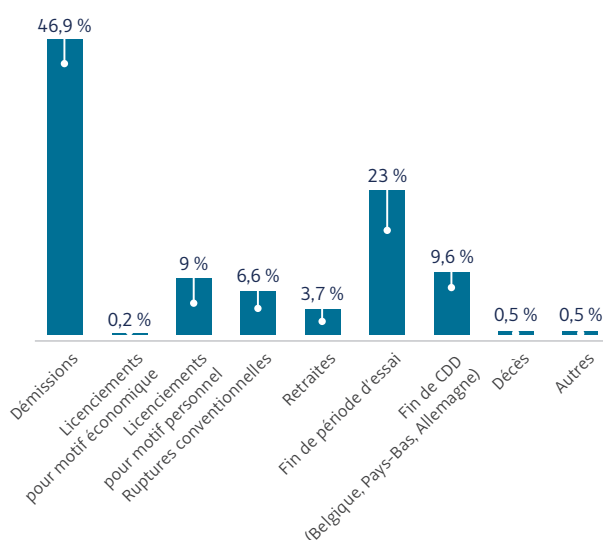
- ♦ des ouvertures de sites (Les Senioriales à Sainte-Marie (Réunion, France), Allgäu en Allemagne, Eurobuilding (Espagne) ;

- ♦ nouvelles organisations mises en place au Siège (notamment PPCI et certaines fonctions Support) ;
- ♦ la montée en puissance de l'activité de Villages Nature® ;
- ♦ le marché de l'emploi très concurrentiel dans certains pays, notamment aux Pays-Bas.

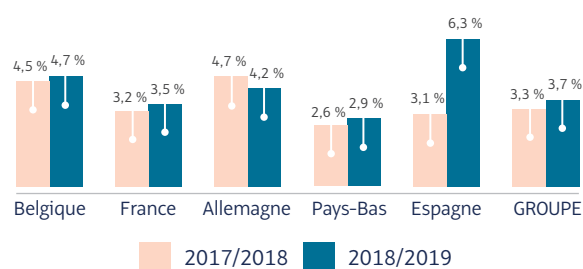


| Taux de rotation        | 2017/2018     | 2018/2019     |
|-------------------------|---------------|---------------|
| Nombre d'entrées        | 1 924         | 2 312         |
| Nombre de sorties       | 2 110         | 2 293         |
| <b>TAUX DE ROTATION</b> | <b>19,1 %</b> | <b>20,8 %</b> |

Répartition des départs par motif au 30 septembre 2019



Taux d'absentéisme



Le taux d'absentéisme a légèrement augmenté, passant de 3,3 % en 2017/2018 à 3,7 % en 2018/2019. Cette tendance s'explique par une hausse du taux en Espagne due à l'augmentation du temps d'absentéisme des collaborateurs disposant de contrat temporaire.

#### 4.4.1.2 Attirer et recruter les talents

##### Contexte

Le dynamisme du marché du travail dans la majeure partie des pays où le Groupe opère, a amené le Groupe à structurer son discours et son image employeur pour attirer et recruter de nouveaux talents.

##### Politique et plan d'actions

Sur l'exercice 2018/2019, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi le travail de structuration et de renforcement de la proposition de valeur en tant qu'employeur.

Au cours de l'année, la Direction des Ressources Humaines a approfondi le travail initié sur la marque employeur dont l'objectif est de :

- ◆ démarquer le Groupe de ses concurrents avec une identité claire grâce à :
  - la définition précise d'une plateforme de marque employeur,

- la réalisation d'une boîte à outils disponible en ligne qui permet aux recruteurs terrains de gérer eux-mêmes la création d'outils de communication de recrutement (posters, affiches, réseaux sociaux...) dans le cadre des campagnes de recrutement lancées localement. 120 outils au total sont disponibles pour répondre aux besoins de tous,
- le renouvellement de notre identité employeur à travers des *shootings* photos de collaborateurs de toute l'Europe pour gagner en authenticité dans les campagnes de recrutement menées au sein de chaque pays ;
- ◆ booster les candidatures à travers des campagnes de recrutement ciblées *via* :
  - la refonte de la stratégie de recrutement *via* les *job boards* (sites spécialisés emploi type LinkedIn, Indeed, Xing, Job Teaser ou encore Welcome to The Jungle) et les réseaux sociaux (réalisation de vidéo de recrutement ciblé sur les agents de propreté, les maîtres-nageurs sauveteurs...);

- ◆ améliorer l'image et la réputation du Groupe sur les réseaux sociaux *via* :
  - le développement de la notoriété du Groupe sur LinkedIn avec une page dédiée (+ 25 % de *followers* au cours de l'exercice 2018/2019),
  - la création du hashtag #PVCPTeam permettant de donner la parole aux collaborateurs afin qu'ils soient les ambassadeurs de notre promesse emploi sur les réseaux sociaux.

Le Groupe expérimente de nouvelles manières de recruter certains métiers techniques sans *curriculum vitae* ni lettre de motivation *via* l'immersion, la découverte de site, la rencontre avec ses futurs collègues et une démarche de candidature facilitée.

#### Les travailleurs saisonniers, un capital humain à développer pour Pierre & Vacances

Le recrutement des équipes en contrat saisonnier est essentiel au bon fonctionnement des résidences Pierre & Vacances afin de faire face aux périodes de forte affluence pendant la haute saison. Chez Pierre & Vacances, les saisonniers représentent 700 collaborateurs en hiver et 1 200 en été. Garants du succès d'une saison, ils suivent le programme d'intégration et de développement Work@PV, qui dispense 4 000 heures de formation par an. Au programme : intégration, formation aux métiers à la culture et aux pratiques Pierre & Vacances, et aussi une campagne d'évaluation de fin de saison qui leur permet d'avoir un retour qualitatif sur leur mission et leur offre la possibilité d'exprimer leurs souhaits d'évolution et de mobilité au sein de Groupe. Le taux de fidélisation des saisonniers est de 49,8 % au sein de la Business Line Pierre & Vacances.

#### KPI

49,8 % : Taux de fidélisation des saisonniers (en hausse par rapport à 2017/2018 : 45 %). Il correspond au pourcentage de saisonniers de l'année ayant déjà travaillé une saison pour Pierre & Vacances France pendant l'année ou l'année précédente. Il s'agit d'un changement de périmètre et de définition par rapport à l'exercice précédent : en effet en 2017/2018 la définition était la suivante « Part des travailleurs saisonniers qui ont travaillé au moins une saison en année N et au moins une saison en année N-1. ».

### 4.4.1.3 Développer les compétences

#### Contexte

Le développement des compétences est un enjeu fondamental pour accompagner la transformation de nos métiers. Le Groupe souhaite valoriser et investir dans son capital humain en s'appuyant sur des équipes engagées prêtes à acquérir de nouvelles compétences.

#### Politique

Le développement des compétences se fait essentiellement par une politique de formation qui accompagne l'évolution des métiers. Cette politique s'articule autour de 5 axes :

- ◆ la santé, sécurité et l'environnement ;
- ◆ l'expertise métier ;

- ◆ la vente ;
- ◆ la relation client ;
- ◆ le management et le leadership.

Au cœur de ces axes, le Groupe veille à développer les compétences transverses de ses collaborateurs autour de thématiques comme les langues étrangères ou la bureautique. Les besoins en formation sont identifiés par deux processus :

- ◆ *via* le collaborateur qui en fait la demande lors de son entretien annuel ;
- ◆ *via* le service en charge du développement et de la formation qui décide, en accord avec les Directions de chaque *Business Line*, de former les collaborateurs sur une thématique ou démarche spécifique (telle que *Happy Family Makers* au sein de Center Parcs).

Au cours de l'exercice 2018/2019, la majorité des actions de formation a contribué à :

- ◆ accompagner la transformation des métiers pour faire face aux mutations majeures ;
- ◆ développer les compétences de nos collaborateurs pour répondre aux enjeux business ;
- ◆ faire monter en compétences les managers, collaborateurs-clé pour améliorer la performance des équipes.

#### Plan d'actions

##### Accompagner la transformation des métiers pour faire face aux mutations majeures

- ◆ Pour soutenir la digitalisation de nos métiers, 41 collaborateurs de la Direction Informatique, de la Direction des Ventes Tourisme, du Digital et de l'Innovation ont été formés à des logiciels IT, aux méthodes de travail « agiles » et aux nouveaux outils d'animation graphique.
- ◆ Welcome@PV : un projet pilote a été mis en place auprès de l'équipe de réception de la résidence Pierre & Vacances Le Crotoy afin d'accompagner l'ensemble de l'équipe de réception (soit 6 collaborateurs) dans la transformation des espaces d'accueil modernisés, plus ouverts et digitaux. Ce coaching a permis de les familiariser avec le nouvel aménagement de la réception et de les accompagner dans la nouvelle posture vis-à-vis du client.

##### La formation, priorité au service des enjeux business

- ◆ Center Parcs Europe : lancement du programme de transformation culturelle « WE ARE ALL » avec ses deux volets : *Happy Family Makers*, qui vise à améliorer l'expérience client à tous ses points de contact et *Improving together*, déclinaison de la méthodologie Lean qui a pour objectif d'améliorer les conditions de travail et de faire gagner les employés en productivité pour dédier plus de temps aux clients.
- ◆ Gestion des litiges et des incivilités chez Pierre & Vacances : plus de 100 collaborateurs ont été formés à la gestion des litiges (techniques de communication et process de dédommagement client dans le cas d'un litige simple) et/ou à la gestion des incivilités (agressions physiques ou verbales). L'enjeu de ces formations est à la fois d'accompagner la montée en gamme de nos sites tout en formant les équipes dans la gestion des évolutions des comportements clients.

## Placer le manager au cœur de la performance des équipes

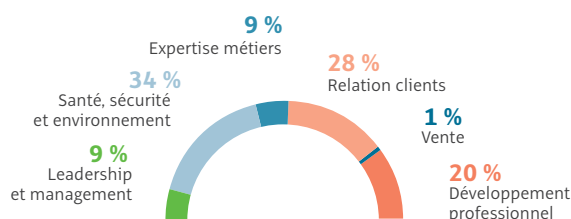
- ◆ Persuadé que les comportements et les compétences des managers sont essentiels à la performance du Groupe, PVCP poursuit son programme de formation au *leadership* et au management lancé en 2014 construit sur un socle commun de valeurs : B-CORE (*Best in Class/Client Centric/Ownership/Role Model/Entrepreneur*). Deux nouveaux modules ont été ajoutés au socle commun de valeurs managériales pour les leaders et les managers de proximité :
  - un module orienté « Intraprenariat » pour les Directeurs de site et de zone Pierre & Vacances. Ce module a pour vocation d'aider les Directeurs des sites et des zones à imaginer de nouvelles façons de travailler avec les territoires, en créant des opportunités business et de développement pour leurs équipes ;
  - un module d'approfondissement sur les pratiques de coaching et feedback pour les managers de proximité et *middle management*. 27 managers ont été formés.
- ◆ L'évaluation de la performance des collaborateurs est une des missions essentielles du manager et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Entièrement digitalisée via l'outil et système d'information H@RIS commun au Groupe, cette évaluation est formalisée lors de l'entretien annuel pour le suivi individuel de la

performance dont 91 % de nos collaborateurs ont bénéficié au cours de l'exercice 2018/2019. Enfin au cours de l'exercice, une revue complète des talents a été menée par la DRH et les managers dans le cadre d'une démarche commune au Groupe basée sur la 9box mixant le niveau de performance et de potentialité. Cette revue des Talents a été simultanément complétée par une revue de la performance de nos collaborateurs – quel que soit leur niveau de performance et de potentiel – destinée à élaborer et mettre en place des plans d'actions de développement individualisé pour les collaborateurs du Groupe.

## Résultats

378 managers formés B-Core.

Répartition des heures de formation par axe en 2018/2019



Nombre total d'heures de formation

|  | 2017/2018 | 2018/2019 |
|--|-----------|-----------|
| Nombre total d'heures de formation                   | 69 446    | 92 573    |
| Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé | 9,19      | 11,40     |
| Part des salariés formés                             | 60 %      | 63 %      |
| Part des femmes parmi les salariés formés            | 61 %      | 64 %      |
| Budget formation (en euros)                          | 2 415 698 | 3 131 305 |

### 4.4.1.4 Cultiver l'engagement et la satisfaction des collaborateurs

#### Contexte

Le Groupe est convaincu que la satisfaction des clients est profondément liée à la satisfaction et à l'engagement des collaborateurs qui les accueillent et les accompagnent au quotidien. C'est pourquoi depuis plusieurs années, l'un des piliers de notre politique de gestion des ressources humaines est l'engagement des collaborateurs, qui a une incidence directe sur la performance globale. Le Groupe est également convaincu que des salariés sont plus engagés envers leur travail s'ils adhèrent à la mission du Groupe et son rôle au sein de la Société.

#### Politique et actions

L'approche Happy@Work implique l'ensemble des employés dans l'amélioration de leur engagement. Ce programme s'articule en trois étapes :

- ◆ mesurer l'engagement des salariés, tous les deux ans, via le questionnaire Happy@Work qui permet de sonder les employés sur leur ressenti vis-à-vis de leur environnement de travail ;
- ◆ partager et approfondir les résultats chiffrés propres à chaque service en petit groupe de travail et de discussion ;
- ◆ mettre en place des actions afin d'améliorer l'engagement et la satisfaction au travail. À la suite de la précédente enquête qui a eu lieu en 2017, 600 actions avaient été implémentées par les équipes à travers le Groupe.

Dans le cadre de cette démarche, le Groupe organise aussi des événements entre collaborateurs qui sont de véritables moments de rencontre et de convivialité qui participent à renforcer l'engagement des salariés mais aussi à nourrir leur quête de sens, moteur de leur engagement. Le Grand Tour Pierre & Vacances et le Village Tour Center Parcs, les conventions de chaque *Business Line*, le séminaire annuel des Leaders du Groupe 1Team1Time et les séminaires de directions visent à fédérer les équipes et à partager la stratégie du Groupe de façon annuelle lors de journée de réflexion, de partage et d'échange autour des orientations du Groupe. Le Sportsday ont réuni 1 400 collaborateurs des sites Center Parcs Europe et Villages Nature® Paris pour 2 jours d'épreuves sportives afin de renforcer l'esprit d'équipe, le sentiment d'appartenance et la solidarité.

### maeva.com, laboratoire d'expérimentation dans le champ des RH pour le Groupe

Pour faire preuve de plus d'agilité dans son fonctionnement et son organisation, la *Business Line* maeva.com et la DRH du Groupe ont lancé un projet de refonte de la politique RH de maeva.com afin d'attirer, recruter, développer et engager ses équipes – aux profils plus jeunes, agiles et digitaux que le reste du Groupe. Le résultat de ce travail a permis la mise en place d'un questionnaire d'engagement via l'outil Peakon. Dans la continuité de la démarche Happy@Work, cette enquête hebdomadaire est envoyée à l'ensemble des employés afin d'améliorer de façon continue l'engagement des collaborateurs maeva.com. Ce nouvel outil permet plus de flexibilité sur le rythme auquel les collaborateurs sont interrogés, et une mise en place d'actions d'amélioration plus réactive.

## Résultats

Les résultats Happy@Work de 2019 :

- ◆ taux de participation : 74 %, en hausse de 2 % par rapport à la campagne de 2017 ;
- ◆ 82 % des employés se disent satisfaits de l'entreprise en général ;
- ◆ 76 % sont fiers de travailler pour le Groupe ;
- ◆ 70 % estiment que leur travail contribue à leur développement professionnel et personnel ;
- ◆ 70 % recommandent le Groupe comme un excellent milieu de travail.

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

#### Contexte

Le Groupe est convaincu qu'appliquer une politique inclusive et lutter contre toute forme de discrimination contribue au bien-être au travail et à la création de valeur humaine. Engagé dans une démarche de maintien de l'emploi des travailleurs handicapés, le Groupe continue de développer ses actions en faveur de la lutte contre les discriminations.

#### Politique, plan d'actions et résultats

Le Groupe est engagé dans une démarche en faveur du handicap depuis 2005 en France. Le dernier accord Handicap signé en 2018 concerne 13 entités et se décline via les politiques RSE et RH du

Emploi de travailleurs handicapés (TH) – Périmètre France

|   | 2017/2018 | 2018/2019 |
|---|-----------|-----------|
| Proportion des collaborateurs reconnus TH                   | 2,9 %     | 3,9 %     |
| Nombre de TH présents au cours de l'année                   | 147       | 201       |
| Nombre de salariés reconnus TH recrutés au cours de l'année | 21        | 28        |
| Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des TH   | 0         | 13        |

(1) Données portant sur la période du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018.

Groupe PVCP. Dans le cadre de la Mission Handicap, le Groupe met en place une politique volontaire visant notamment à :

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

La Mission Handicap est pilotée par une équipe dédiée en charge du déploiement des actions en faveur du handicap. L'équipe a multiplié les événements et actions de communication et de sensibilisation : en interne via des actions au siège (quizz pour tester la connaissance des collaborateurs sur le handicap, mise à jour des informations sur l'Intranet, stand de sensibilisation) et des communications sur les sites (stand de sensibilisation lors du Grand Tour Pierre & Vacances 2019) et des communications pour inciter à faire au secteur protégé de type ESAT (établissements et services d'aide par le travail).

### DuoDay, un temps fort de sensibilisation au handicap

Le Groupe a pour la première fois organisé le DuoDay en mai 2019, événement organisé sur toute la France. Basés sur le volontariat des collaborateurs, 17 duos ont été formés : 9 au siège et 8 sur sites. Durant une journée, un collaborateur du Groupe a partagé sa journée, accompagné d'une personne en situation de handicap en recherche d'emploi ou en réorientation professionnelle via les structures accompagnantes (Cap Emploi, Pôle Emploi, ESAT, CRP...). L'objectif de la journée : découvrir les métiers du Tourisme. Pour le collaborateur, cette rencontre a permis de mieux appréhender le handicap au travail et de casser certains a priori. Les collaborateurs participants et les stagiaires ont dressé un bilan très positif de cette journée. À la suite de l'événement, les CV des participants qui le souhaitent ont été transmis au service recrutement pour étudier les possibilités d'embauche éventuelle. Cette opération a abouti par ailleurs à une période de mise en situation en milieu professionnel à l'accueil et au standard du siège en septembre 2019.

Le nombre de travailleurs handicapés présent sur le périmètre Pierre & Vacances et Center Parcs France est de 201 personnes <sup>(1)</sup>, soit 3,9 % de l'effectif sur ce périmètre, soit une très légère hausse de 0,1 point. D'une manière générale, cette démarche de lutte contre les discriminations dépasse le cadre français, Center Parcs met en effet en place des actions pour intégrer les personnes en situation de handicap sur ses sites.



#### 4.4.1.6 Promouvoir l'égalité entre femmes-hommes

##### Contexte

La part des femmes managers – indicateur suivi depuis plusieurs années – reste conséquente (et stable) au sein des effectifs du Groupe. Cette année, le Groupe a publié l'index égalité femmes-hommes, apparu en 2019 évaluant l'écart de rémunération entre hommes et femmes.

##### Politique, plan d'actions et résultats

La proportion de femmes au sein des effectifs est de 65 % (stable par rapport à l'année précédente) et 53,1 % des managers sont des femmes. Les femmes représentent 63 % des salariés formés, ce qui est cohérent avec leur représentativité au sein des effectifs.

Des indicateurs sur l'équité des salaires sont partagés annuellement avec les partenaires sociaux lors des négociations annuelle obligatoires (NAO). En accord avec la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'index égalité hommes-femmes a été calculé pour 3 entités du Groupe :

Liste des accords signés ou renouvelés au cours de l'exercice :

- ◆ Pierre et Vacances (Société PV RÉSIDENCES & RESORTS France) : 93/100 ;
- ◆ Center Parcs (UES Tourisme : Sociétés CENTER PARCS RESORTS FRANCE et SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE) : 93/100 ;
- ◆ UES SUPPORT (Sociétés GIE PV-CP Services, PV-CP Gestion exploitation, PV-CP Distribution et PV Développement) : 79/100.

Tous 3 sont supérieurs au seuil de 75 points, au-dessous duquel les entreprises doivent mettre en place des actions correctives, sous peine de se voir sanctionner financièrement.

#### 4.4.1.7 Dialogue social

Le Groupe respecte la liberté d'association et le droit de négociation collective des pays dans lesquels il opère. Décidé à faire faire vivre un dialogue social constructif, la Direction informe et consulte les représentants du personnel régulièrement sur les principales décisions prises. Au cours de l'exercice 2018/2019, plusieurs accords ont été renouvelés :

| Accords   | Périmètre   | Année de signature | Durée de validité             |
|---|---|--------------------|-------------------------------|
| Accords Mutuelle et Prévoyance  | PVCI- UES Support- UES Tourisme – Pierre & Vacances Résidences & Resorts France                             | 2018               | Indéterminée                  |
| Mutuelles prévoyance sous forme de déclaration unilatérale de l'employeur (DUE) | SET Pierre & Vacances Martinique, SET Pierre & Vacances Guadeloupe, La France du Nord au Sud, Maeva gestion | 2019               | Indéterminée                  |
| Procès-verbaux de désaccord pour les négociations annuelles obligatoires (NAO)  | PVCI- UES Support- UES Tourisme, Pierre & Vacances Résidences & Resorts France                              | 2019               | Annuel                        |
| Accord pour les négociations annuelles obligatoires (NAO)                       | SET Pierre & Vacances Martinique, SET Pierre & Vacances Guadeloupe  | 2019               | Annuel                        |
| Accord collectif de mise en place du Comité Social Économique (CSE)             | PVCI- UES Support- UES Tourisme – Pierre & Vacances Résidences & Resorts France                             | 2019               | Indéterminée                  |
| Accord sur le vote électronique   | PVCI- UES Support- UES Tourisme – Pierre & Vacances Résidences & Resorts France                             | 2019               | Indéterminée                  |
| Plan d'action égalité professionnelle   | PVCI- UES Support- UES Tourisme – Pierre & Vacances Résidences & Resorts France                             | 2019               | Annuel                        |
| Protocole d'accord pré-électoraux   | SET Pierre & Vacances Martinique  | 2018               | 4 ans                         |
| Protocole d'accord pré-électoraux   | SET Pierre & Vacances Guadeloupe  | 2019               | 4 ans                         |
| Externalisation de la restauration  | Center Parcs Les Ardennes + Sunparks Belgique (De Haan aan Zee + Oostduinkerke aan Zee)                     | Avril 2019         | Non spécifié                  |
| Convention collective de travail dans le secteur du tourisme                    | Pays-Bas  | 2019               | 2 ans                         |
| Accord sur le contrôle RH-Rodibus   | Pays-Bas  | 2019               | 1 an                          |
| Willis Towers Watson Assurance santé  | Pays-Bas  | 2019               | 1 an (renouvelé chaque année) |

### 4.4.1.8 Assurer la santé-sécurité de nos collaborateurs

#### Contexte

La sécurité de nos collaborateurs et de nos clients est un enjeu majeur pour le Groupe, aussi bien du point de vue de la santé que d'un point de vue business. Lors des deux dernières années, les deux métiers les plus concernés par les accidents du travail étaient les personnels techniques et les agents technique de nettoyage. L'enjeu des risques opérationnels est piloté conjointement par les départements des Risques Opérationnelles et la Direction des Ressources Humaines. Une équipe dédiée, propre à chaque *Business Line* a été mise en place au sein de Center Parcs et Pierre & Vacances.

#### Politique

Afin de garantir un environnement sain et sécurisé à tous nos clients et collaborateurs dans les résidences et resorts du Groupe, les Directions des Risques Opérationnels Prévention & Sécurité de Pierre & Vacances et de Center Parcs a mis en place un cadre d'intervention adressant les 3 champs suivants : anticiper, analyser, former et accompagner.

9 domaines à risque ont été identifiés, en conformité avec la réglementation :

- ◆ hygiène, santé et sécurité au travail ;
- ◆ sûreté ;
- ◆ sécurité incendie ;
- ◆ accessibilité ;
- ◆ activité de loisirs ;
- ◆ piscine ;
- ◆ aire de jeux ;
- ◆ hygiène alimentaire ;
- ◆ hygiène en matière d'eau potable (légionnelle).

#### Plan d'actions

##### Sur le périmètre Pierre & Vacances

Le Responsable des Risques Opérationnels Prévention & Sécurité gère les périmètres France et Espagne. Il est relayé sur le terrain en région par deux chargés de prévention et sécurité répartis par Direction Opérationnelle. Chaque site Pierre & Vacances et maeva.com dispose d'un interlocuteur régional unique sur l'ensemble des risques identifiés.

L'objectif en termes d'accidents du travail fixé à l'horizon 2022 est une réduction de 30 %. En Espagne, Pierre & Vacances vise le maintien du taux de fréquence et de gravité des accidents. La tendance est positive puisque les accidents ont réduit de 26 % au cours de l'exercice sur le périmètre France et en Espagne. Cette baisse traduit les efforts réalisés sur :

- ◆ la sensibilisation et la formation :
  - des formations spécifiques à chaque corps de métier : nettoyage, réception, technique, animation, maître-nageur. 163 collaborateurs ont été formés aux gestes et postures afin de réduire les accidents du travail,

- une journée de sensibilisation a été organisée au siège du Groupe autour de 7 ateliers sur le thème de la Santé-Sécurité au travail (sécurité incendie, secourisme, risques cardio-vasculaires, prévoyance, ergonomie au poste de travail, réalité virtuelle). 550 collaborateurs y ont participé,
- formation de l'ensemble des saisonniers : une charte rappelant les 7 piliers de la sécurité a été éditée afin de sensibiliser les collaborateurs intervenant dans nos résidences en saison ;
- ◆ la prévention : des audits ont été organisés sur 40 % des résidences en France et en Espagne ;
- ◆ la première tranche de travaux de mise en accessibilité des bâtiments prévus dans le cadre des Agendas d'Accessibilité programmée (Ad'Ap) s'est achevée. 40 % des établissements recevant du public reste à aménager d'ici 2021 ;
- ◆ la gestion et le reporting : un reporting mensuel est communiqué à la Direction Pierre & Vacances ainsi qu'aux collaborateurs.

#### Prévenir les accidents par la mise en place des quarts d'heures sécurité

Les quarts d'heure sécurité sont des moments courts et conviviaux lors desquels les participants partagent des informations sur un thème précis qui concerne la santé et la sécurité. Tous les mois, le service Prévention & Sécurité envoie un support afin de pouvoir les animer sur site. Ces moments d'échange privilégiés s'inscrivent dans le cadre d'une démarche participative et de remontée d'informations impulsés par notre politique de Santé Sécurité. D'une durée d'environ 10 à 15 minutes, les Quarts d'heure Sécurité peuvent être animés par les différents Responsables de service ou le Directeur de site. Au cours de l'exercice les invitations à effectuer des quarts d'heures sécurité ont été envoyés également aux collaborateurs siège avec des communications sur les thèmes des nouveaux engins de mobilité pour contribuer à réduire les accidents de trajet, ou les vagues de chaleur afin d'adopter les bons gestes en période de canicule.

##### Sur le périmètre Center Parcs

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

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

#### Résultats

Taux de fréquence/gravité des accidents du travail – Groupe

|                   | 2017/2018 | 2018/2019 |
|-------------------|-----------|-----------|
| Taux de fréquence | 32,2      | 34,9      |
| Taux de gravité   | 1,38      | 1,47      |



## 4.4.2 Pratiquer une politique d'achats responsables

### Contexte

Représentant environ 742 millions d'euros sur l'exercice 2018/2019, les Achats constituent un levier de performance RSE essentiel pour le Groupe. Les équipes Achats ne gèrent qu'une partie des achats du Groupe. Publiant son plan de vigilance pour la première fois cette année, le Groupe a décidé de renforcer ses mesures de contrôle de prestataires.

### Politique et plan d'actions

La Direction Achats a mis en place une politique d'achats responsables axée autour de 4 piliers :

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

Au cours de l'exercice, 92 % des achats du Groupe ont réalisés auprès de fournisseurs Européens, 46 % sont réalisés auprès de fournisseurs Français et moins de 1 % sont réalisés dans des pays considérés comme « à risque », notamment en Chine.

### Acheter des produits et services responsables pour nos marques

Les cahiers des charges responsables ont évolué au cours de l'exercice pour devenir des critères RSE impactant les spécifications des appels d'offres. Les critères RSE découlent de la stratégie RSE Groupe, de la cartographie des risques RSE sur les chaînes d'approvisionnement ainsi que des engagements pris par les *Business Lines*. Les domaines de risques ont été identifiés pour les catégories d'achats risquées :

| Catégories d'achats  | Domaines de risques                         |
|--|---|
| Maintenance  | Risques environnementaux                    |
| Produits chimiques et d'entretien  | Risques environnementaux et droits humains  |
| Prestations de blanchisserie, de nettoyage et d'intérim                                  | Risques environnementaux et droits humains  |
| Corps d'états architecturaux   | Risques environnementaux et droits humains  |
| Literie  | Risques environnementaux                    |
| Produits à usage unique  | Risques environnementaux                    |
| Mobilier intérieur et extérieur  | Risques environnementaux et droits humains  |
| Travaux d'entretien et de remise à niveaux, purification de l'eau, entretien eau potable | Risques environnementaux                    |
| Uniformes et vêtements de protection   | Risques environnementaux et droits humains. |

Validée en juin 2019, la liste des critères RSE est appliquée sur tous les nouveaux contrats et renouvellement de contrat sur les Achats Opérations, Construction. Ces critères impactent les marchés que la Direction des Achats conclut et contribuent aux objectifs RSE du Groupe. En guise d'exemple : lorsqu'un fournisseur n'est pas en capacité de répondre « conforme » aux critères RSE, il est écarté du processus d'appel d'offres.

### Construire une base fournisseur responsable

La « Pré-qualification RSE des fournisseurs » est désormais confiée à un tiers indépendant. Lorsqu'un fournisseur ou prestataire est sélectionné par la Direction Achats, la performance RSE de ce dernier est évaluée à l'aide de trois questionnaires (cf. plan de vigilance).

### Relations avec les sous-traitants et fournisseurs

Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs est détenteur depuis 2016 du Label Relations Fournisseur Responsables. En 2019, la Direction des Achats a renouvelé pour 3 ans le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables. Le référentiel du Label a été modifié et enrichi suite à la création de la norme internationale pour les Achats Responsables, l'ISO20400. En sus de la labellisation, le Groupe a atteint un niveau de maturité « probant » au regard de la norme.

Le délai moyen de paiement sur le périmètre Tourisme France est de 46 jours Cette dégradation de 5 jours est largement due aux deux entités du Siège qui ont été rajoutées au périmètre d'analyse.

La Direction des Achats interroge chaque année un échantillon représentatif du panel de fournisseurs afin de connaître la satisfaction des fournisseurs envers la relation commerciale entretenue avec le Groupe. Les résultats de l'enquête 2019 « Fournisseurs, votre avis compte » :

- ◆ 64 % des fournisseurs sont satisfaits de leur relation commerciale avec le Groupe ;
- ◆ plus de 85 % des fournisseurs estiment que le processus d'appel d'offres est plutôt clair et adapté ;
- ◆ les fournisseurs estiment que les enjeux RSE pourraient être mieux pris en compte lors des appels d'offres. Afin de répondre à cette demande, les critères RSE applicables sur certaines catégories d'achats ont été validés en Comité Tourisme Pierre & Vacances.

## Être un partenaire économique durable des territoires

### En phase de Construction

Le Groupe souhaite avoir un impact positif sur les économies locales, notamment en s'associant avec des entreprises situées à moins de 150 km du lieu de consommation des prestations lors de la construction de nouveaux sites. Ainsi, sur le dernier exercice, 84 % des achats de construction ont été réalisés à moins de 150 km des chantiers (contre 73 % durant l'exercice fiscal précédent).

### En phase d'Exploitation

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

### Résultats

- ◆ Le montant des dépenses auprès des fournisseurs issus du secteur adapté et protégé a atteint 316 milliers d'euros HT (contre 259 milliers d'euros HT en 2017/2018).
- ◆ 306 fournisseurs sélectionnés par la Direction des Achats durant le dernier exercice fiscal ont été invités à répondre à différents questionnaires pour évaluer leur performance RSE. Les TPE-PME sont globalement moins matures en termes de RSE par rapport aux ETI-GE.

| Type de questionnaire                                | TPE-PME | ETI-GE | Anticorruption |
|--|---------|--------|----------------|
| Part des fournisseurs ayant répondu au questionnaire | 11 %    | 26 %   | 27 %           |
| Note moyenne obtenue/100                             | 27/100  | 59/100 | 39/100         |

La part de produits écolabellisés sur les produits d'entretien proposés pour Pierre & Vacances est passée de 12 % en 2017/2018 à 31 % en 2018/2019.

4

## 4.4.3 Améliorer la performance environnementale des sites

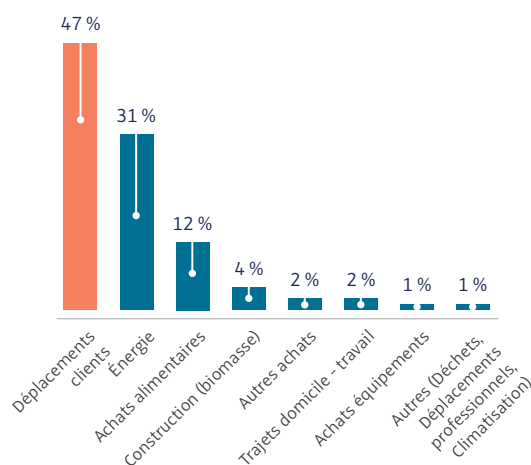
### 4.4.3.1 Lutter contre le changement climatique

#### Contexte

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

Le bilan carbone établi pour le Groupe a permis d'identifier les postes les plus contributeurs (cf. graphique ci-dessous extrait du Bilan Carbone du Groupe de 2016).

Émissions de GES (t CO<sub>2</sub>e) - Bilan Carbone 2016



Les déplacements des clients vers nos sites et les consommations d'énergie sont responsables pour près de 80 % des émissions de GES du Groupe.

Ce constat a amené le Groupe à s'engager en faveur de la transition énergétique en :

- ◆ agissant sur la résilience des actifs (via certifications de construction) ;
- ◆ travaillant à la diminution de son empreinte carbone ;



- ♦ intégrant des sources d'énergies renouvelables dans les nouveaux projets de construction ;
- ♦ promouvant un tourisme de proximité.

Le Groupe a lancé un chantier sur la stratégie Carbone, dont les avancements et résultats seront communiqués l'année prochaine.

## Politique et plan d'actions

Le Groupe s'engage en faveur de la lutte contre le changement climatique tout au long de la chaîne de valeur :

- ♦ en phase de développement : en s'appuyant sur une démarche d'éco-conception des résidences qu'elle construit. L'objectif est de cibler une performance environnementale du bâti par une certification exigée pour tous les nouveaux projets immobiliers en France (HQE – Haute Qualité Environnementale...) et souhaité pour les projets en Europe (DGNB par exemple) et en Chine (dans ce dernier pays le Groupe agit en qualité de conseil uniquement) et d'intégrer une part significative de production d'énergie renouvelable ;
- ♦ en phase d'exploitation : en suivant nos émissions de GES liées aux consommations d'énergie du Groupe et en mettant en œuvre des actions visant à les réduire.

### En phase de développement

Trois projets sont en cours de construction :

- ♦ le Center Parcs Lot & Garonne Les Landes de Gascogne (400 cottages – livraison en 2021) portera la certification HQE Aménagement qui assure la performance environnementale du projet mais également l'intégration des préoccupations économiques et sociétales (bonne intégration au territoire, mesures de concertation...). En matière de stratégie bas carbone, le projet prévoit de couvrir 80 % des besoins de chaleur du centre village par une énergie renouvelable (chaufferie bois). Les cottages visent le label E+ C- garantissant la performance énergétique des bâtiments et leur faible empreinte carbone. Par ailleurs, aucun recours à la climatisation n'est prévu ni pour la zone aquiludique, ni pour les cottages – des systèmes de ventilation étant prévus ;

## Résultats

100 % des projets en construction disposent d'énergies renouvelables.

| Volume des émissions de CO <sub>2</sub> liées à la consommation des énergies, gérées par le Groupe | CP        |           | PV        |           | Groupe    |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2017/2018 | 2018/2019 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2017/2018 | 2018/2019 |
| Nombre de sites inclus dans le périmètre   | 25        | 26        | 159       | 153       | 184       | 179       |
| Émissions de GES (en tonnes CO <sub>2</sub> e)   | 161 005   | 172 808   | 17 124    | 17 274    | 178 129   | 190 082   |

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

### Capitaliser sur la proximité et l'accessibilité de nos sites

Depuis sa création, la stratégie du Groupe est de favoriser le tourisme local, en développant des sites touristiques implantés à proximité des agglomérations. Les sites Pierre & Vacances sont conçus pour des vacances de proximité. Lors de la conception d'un Center Parcs (qu'il soit localisé en Europe ou en Chine), la zone de

- ♦ bien qu'ils ne portent pas de certification environnementale, les 2 projets de construction en zone de montagne qui seront livrés durant l'hiver 2020/2021 seront efficaces d'un point de vue énergétique.

- La résidence Pierre & Vacances premium de Méribel l'Hévana (85 logements) est performante énergétiquement : grâce à des déperditions thermiques limitées par une architecture compacte, une isolation par l'extérieur en laine minérale, des vitrages à haute performance et des besoins énergétiques réduits par une architecture bioclimatique (orientation du bâtiment pour limiter les besoins de chauffage).
- Concernant la résidence Pierre & Vacances premium d'Avoriaz Crozats (37 logements), 100 % des besoins de chaleur et d'eau chaude sanitaire seront couverts par une énergie renouvelable (raccordement à la chaufferie bois d'Avoriaz).

L'indicateur sur la certification environnementale de construction porte sur les projets livrés pendant l'année fiscale. Aucune livraison n'ayant été réalisée cette année, il n'est pas publié.

### En phase d'exploitation

Le Groupe adresse les deux principales sources d'émissions de GES en :

- ♦ agissant sur la performance énergétique des sites ;
- ♦ promouvant un tourisme de proximité.

### Réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux consommations d'énergie

En 2018/2019, les émissions de CO<sub>2</sub> liés aux consommations d'énergie ont légèrement augmenté (190 082 tonnes de CO<sub>2</sub>e). Cette augmentation est directement liée à la hausse de consommation des énergies enregistrées sur les sites Center Parcs Europe (cf. 4.3.3).

Des actions ont été menées au sein de chaque *Business Line* afin de maîtriser les consommations d'énergie et favoriser le recours aux énergies renouvelables (cf. chapitre 4.3.3). D'autre part, dans le cadre de nouveaux projets, l'installation d'équipements d'énergies renouvelables est étudiée systématiquement. Center Parcs s'est fixé d'augmenter le recours aux énergies renouvelables (objectif en cours de définition). Villages Nature® Paris, de par le recours à la géothermie, tend vers la neutralité carbone sur ses consommations d'énergie.

chalandises est calculée sur base d'un temps de transport de 2h30 maximum. Le Groupe tente de réduire l'impact Carbone liés aux transports de ses clients à travers de plusieurs initiatives :

- ♦ recherche constante de solutions pour faciliter l'accès à ses sites en transport en commun (partenariat SNCF, plateforme de covoiturage...) et proposition de solutions de mobilité alternatives à la voiture durant le séjour (promotion des itinéraires cyclables, organisation des excursions, etc.) ;

- ♦ plan de déploiement de bornes de recharge pour véhicules électriques sur les sites Center Parcs. Débuté au cours de l'exercice, ce programme permettra de doter 100 % des Center Parcs de bornes de recharge électrique d'ici l'été 2020. À la fin du présent exercice, 52 % (13 sur 25) des Center Parcs sont équipés de bornes de recharge pour véhicules électriques.

La mobilité de nos collaborateurs est également un sujet sur lequel le Groupe apporte des solutions : plan de mobilité en cours au niveau du siège, politique voyage, navette pour les collaborateurs sur certains sites Center Parcs. Le Groupe a adapté le panel de véhicules de services en y intégrant des véhicules électriques et hybrides.

### 4.4.3.2 Labelliser nos villages et résidences

#### Contexte

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

#### Politique et plan d'action

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

Le Groupe s'est fixé les objectifs suivants pour l'exercice 2018/2019 :

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

#### Résultats

- ♦ Pierre & Vacances : 100 % des résidences Premium et 90 % des Villages labellisés Clef Verte en France.
- ♦ Center Parcs : 100 % des resorts labellisés Clef Verte en France.
- ♦ 33 % des sites du Groupe labellisé.

| Catégorie d'hébergement          | Sites labellisés Clef Verte | Pourcentage de sites labellisés par rapport au nombre total de sites de cette catégorie (en France métropolitaine pour Pierre & Vacances) |
|----------------------------------|-----------------------------|---|
| Pierre & Vacances Village        | 9                           | 90 %  |
| Pierre & Vacances Premium        | 24                          | 100 %   |
| Pierre & Vacances                | 19                          | 22 %  |
| Center Parcs (y compris Sunpark) | 5                           | 19 %  |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>57</b>                   | <b>33 %</b>   |

### 4.4.3.3 Exploiter durablement nos sites

#### Contexte

Plus des deux tiers (68 %) des voyageurs envisagent de rester dans un hébergement écologique d'après une étude menée par Booking.com en 2018 <sup>(1)</sup>, contre 65 % en 2017 et 62 % en 2016. L'augmentation de ce taux montre que notre clientèle attend de nos résidences qu'elles soient exploitées durablement. Les épisodes de canicule et de sécheresse qui ont touché les pays dans lesquels le Groupe opère (Allemagne, Belgique, France, Espagne et Pays-Bas) durant l'été 2019 ont rappelé la sensibilité des populations au facteur climatique et la nécessité de maîtriser nos consommations d'eau et d'énergie.

#### Politique et plan d'actions

##### Consommation d'eau

Les politiques environnement des marques du Groupe prévoient :

- ♦ Naturall : réduction de 25 % de la consommation (ratio à la nuitée d'hébergement) d'eau entre 2010 et 2022 ;
- ♦ Faisons Plus Ensemble : réduction de 15 % de la consommation (ratio à la nuitée d'hébergement) d'eau entre 2014 et 2022.

À Villages Nature® Paris, une expérimentation a été menée afin d'inciter nos clients à réduire leur consommation d'eau à chaque douche. Des pommeaux connectés ont été installés sur 57 cottages (114 pommeaux). Une douche consomme en moyenne entre 40 et 60 litres d'eau. Grâce à un jeu de lumière, le pommeau intelligent indique le volume d'eau consommé en temps réel. Une lumière rouge indique quand la douche a consommé plus de 30 litres d'eau.

Les résultats après 6 mois d'expérimentation indiquent que la consommation moyenne des douches prises par nos clients est de 26,11 litres. Après avoir mis en place une sensibilisation au client ce volume a réduit de 10 % pour atteindre 23,46 litres en moyenne.

(1) <https://globalnews.booking.com/where-sustainable-travel-is-headed-in-2018/>

### Une action ciblée sur les sites identifiés comme à risque en ressources en eau (risque global)

Au cours de l'exercice, le Groupe a élaboré une étude relative au stress hydrique l'aide de l'outil Aqueduct de l'Institut des Ressources Mondiales (WRI) sur le périmètre Center Parcs, Pierre & Vacances et maeva.com. Cette étude a permis d'identifier que 29 % des sites sont situés en zones « très vulnérable » ou « vulnérable ». Il s'agit de résidences situées en Espagne, sur le bassin méditerranéen et certains Domaines Center Parcs en Belgique, Allemagne, Pays-Bas et France <sup>(1)</sup>. Une restitution de l'analyse a été faite en Comité de Direction Pierre & Vacances afin de sensibiliser les équipes opérationnelles sur le sujet. Des actions de sensibilisation ont été identifiées auprès des équipes en charge du *facility management*, de la rénovation et de la SOGIRE (syndic de copropriété).

Des actions concrètes ont également été mises en place sur les sites telles que la citerne de récupération des eaux pluviales installée au sein de la résidence Amara à Avoriaz.

### Consommation d'énergie

Le Groupe a déployé *via* ses marques une politique de réduction des consommations d'énergie :

- ◆ le programme Naturall prévoit :
  - une réduction de 25 % de consommation d'énergie par nuitée par personne entre 2010 et 2022,
  - d'augmenter le recours aux énergies renouvelables (incluant la production d'énergies renouvelables sur site et l'achat d'énergie verte).

Les énergies renouvelables représentent 16,1 % des consommations totales d'énergies (en Kwh) de Center Parcs Europe.

### Part d'énergies Vertes

| (sur base des consommations brutes)  | En kWh |
|--|--------|
| % d'énergie verte produite sur sites   | 7,5 %  |
| % d'énergie verte achetée (dans le cadre de contrat d'énergie verte)         | 8,5 %  |
| % d'énergie verte (sur le total d'énergie consommée par Center Parcs Europe) | 16,1 % |

- ◆ Le programme Faisons plus ensemble s'est fixé pour ambition de réduire de 20 % la consommation d'énergie par nuitée d'hébergement des résidences Pierre & Vacances entre 2014 et 2022.

Au sein de Center Parcs, la démarche de maîtrise d'énergie se déploie en articulation avec les process liés aux certifications ISO 14001 (système de management environnemental) et ISO 50001 (management de l'énergie).

Pierre & Vacances poursuit ses démarches d'amélioration de l'efficacité énergétique par le remplacement des équipements et la maintenance préventive des installations en mettant en place par exemple pour le site de Val Thorens (France) un système de pilotage à distance du chauffage des appartements pour réduire ses consommations électriques et pour le site de Saint-Anne Guadeloupe) un projet de monitoring des fuites d'eau basé sur des alertes de dépassements de seuils.

Des actions visant à mieux maîtriser la consommation d'énergie ont été menées sur les sites de Center Parcs :

- ◆ installation d'un système de cogénération à Bostalsee (Allemagne) et De Vossemern (Belgique) ;
- ◆ système de télé-relevé installé à De Eemhof (Pays-Bas) permettant de fiabiliser les données de consommation d'eau et d'électricité ;
- ◆ un nouveau système de traitement d'air a été mis en place dans les équipements centraux de Vielsalm et de Haan (en Belgique) ;
- ◆ amélioration de diverses installations techniques grâce à l'installation de régulateurs de fréquence et de systèmes de mesure ;
- ◆ installation de nouvelles chaudières plus efficaces dans 3 parcs ;
- ◆ mise en place de thermostats intelligents à Bispingen (Allemagne).

### Résultats et KPI

| Volume total d'eau et d'énergie consommées par les sites, géré par le Groupe | 2017/2018        |                  |                  | 2018/2019        |                  |                  |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|  | CP               | PV               | Groupe           | CP               | PV               | Groupe           |
| Nombre de sites inclus dans le périmètre                                     | 25               | 159              | 183              | 26               | 153              | 179              |
| <b>TOTAL EAU (EN M<sup>3</sup>)</b>  | <b>3 592 045</b> | <b>1 854 936</b> | <b>5 446 981</b> | <b>4 103 211</b> | <b>1 836 705</b> | <b>5 939 916</b> |
| Volume d'eau (m <sup>3</sup> )/ nuitée <sup>(1)</sup>                        | 0,86             | 0,59             | 0,74             | 0,92             | 0,60             | 0,78             |
| <b>TOTAL ÉNERGIES (EN MWh)</b>   | <b>705 963</b>   | <b>146 948</b>   | <b>852 911</b>   | <b>765 253</b>   | <b>139 836</b>   | <b>905 089</b>   |
| Volume d'énergie (kWh)/ nuitée <sup>(1)</sup>                                | 170              | 47               | 117              | 171              | 44               | 119              |
| Électricité (en MWh)   | 167 767          | 112 965          | 280 732          | 163 071          | 106 690          | 269 760          |
| Gaz (en MWh)   | 493 782          | 12 176           | 505 958          | 544 597          | 14 635           | 559 232          |
| Chaufferie bois & Géothermie (en MWh)  | 44 414           | 0                | 44 414           | 57 585           | 0                | 57 585           |
| Fioul (en MWh)   | 0                | 7 187            | 7 187            | 0                | 6 548            | 6 548            |
| Chaleur urbaine (en MWh)   | 0                | 14 620           | 14 620           | 0                | 11 963           | 11 963           |

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

(1) En l'absence de données sur l'outil Aqueduct, les sites situés aux Antilles, à l'île de la Réunion, l'île Maurice et sur les îles Grecques n'ont pas été analysés.

### Périmètre Pierre & Vacances

Sur les sites Pierre & Vacances, on constate une baisse de la consommation d'énergie par nuitée d'hébergement, liée à la baisse des températures hivernales induisant une baisse des consommations électriques sur nos résidences de montagne. Le volume total des énergies a baissé du fait de la réduction du périmètre d'exploitation (passant de 159 à 153 sites). Le volume d'eau par nuitée a, quant à lui, légèrement augmenté (passant de 0,59 m<sup>3</sup>/nuitée à 0,60 m<sup>3</sup>/nuitée) ce qui s'explique principalement par les épisodes caniculaires de l'été (qui ont entraîné une hausse du volume d'eau lié à l'arrosage).

### Périmètre Center Parcs

La hausse de la consommation d'eau est liée notamment à la consommation élevée de Villages Nature® (qui dispose de la plus grande piscine extérieure de la Business Line Center Parcs), à des fuites d'eau, des problèmes de qualité de l'eau et différents travaux de rénovation sur certains parcs. Le volume total des consommations d'énergies a augmenté du fait de l'ouverture d'Allgäu et de l'augmentation de l'occupation (+ 7,2 %). Le volume d'énergies par nuitée d'hébergement reste sensiblement identique (171 kWh/nuitée contre 170 kWh/nuitée en 2017/2018) grâce aux investissements effectués (système de cogénération, rénovation de certaines installations notamment).

Les sites Center Parcs Européens sont certifiés ISO 14001 et ISO 50001, attestant de l'efficacité du système de management de l'énergie et de l'environnement :

- ◆ 77 % des sites Center Parcs certifiés ISO 50001 ;
- ◆ 77 % des sites Center Parcs certifiés ISO 14001.

Cette démarche est étendue aux sites Sunparks à partir de l'exercice 2018/2019.

## 4.4.3.4 Réduire nos déchets et favoriser l'économie circulaire

### Contexte

La collecte et le traitement des déchets générés par l'exploitation de nos sites est un sujet de préoccupation majeure pour le Groupe. La moyenne des déchets produits par client et par nuit sur nos sites Center Parcs est de 1 kg. Conscients de l'importance de réduire et de mieux valoriser les déchets, les clients Pierre & Vacances ont fait part de leur volonté d'améliorer le tri des déchets dans nos résidences lors de l'enquête satisfaction clients.

### Politique & plan d'actions

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

Lors de des chantiers de construction, le Groupe s'applique à développer le tri et la valorisation des déchets de chantier. Bien que la valorisation des déchets soit une préoccupation forte pour les équipes, la démarche chantier vert n'a pu être mise en place sur les 2 projets en cours de construction en France (Hevana, Crozats), pour des raisons d'organisation interne.

Les projets de rénovation représentent une part importante de l'activité, le Groupe met en œuvre une politique favorisant la revalorisation des matériaux et l'économie circulaire.

Les éléments de mobilier et les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) sont valorisés dans des filières spécialisées qui reposent sur des éco-organismes que le Groupe sollicite à chaque opération de rénovation. En 2018/2019 ce sont 254 tonnes (131 tonnes l'année précédente) qui ont été collectées via ces organismes en France. Cette hausse est liée à l'amélioration du monitoring effectué au cours de l'exercice sur la France. En moyenne, 194 kg de déchets sont générés par appartement rénové (voir répartition ci-dessous).

Tonnage global par type de déchets de rénovation en 2018/2019



### En phase d'exploitation

#### Center Parcs

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

Un engagement en matière de recyclage a été pris dans le cadre de la politique Naturall : 40 % de déchets triés en 2018/2019 et 60 % de déchets triés d'ici 2022. Cet objectif à 2022 intègre une réduction du volume de déchets générés (objectif de 0,9 kg de déchets par client par nuit d'ici 2022).

Sur les Domaines Center Parcs, la coopération avec des prestataires de gestion des déchets privés permet le suivi des déchets sur chaque site. Cependant, le Groupe est dépendant, pour le calcul des KPIs publiés, du reporting fourni par chaque prestataire de collecte, et des écarts en termes de fiabilité de reporting ont été observés en fonction des prestataires. Des efforts de fiabilisation des données sont en cours. Cet objectif est échelonné sur les prochaines années et il est inclus dans le programme environnemental de chaque site et dans la certification ISO 14001.

#### Pierre & Vacances

L'ensemble des résidences Pierre & Vacances disposent d'équipements permettant à nos clients de trier leurs déchets (ordures ménagères, emballages cartons et plastiques, verre). Ces déchets étant collectés par les services des collectivités ; Pierre & Vacances ne dispose pas d'information quant à leur quantité. Une étude a été lancée au cours de l'exercice afin de disposer d'un état des lieux clair des pratiques de tri dans les résidences Pierre & Vacances. Les résultats, communiqués en 2020, permettront d'adapter les services mis en place afin d'augmenter le taux de tri.

## Résultats

En 2018/2019, le taux de tri sur l'ensemble des Center Parcs en Europe a atteint 43 % (en hausse par rapport à l'année dernière : 39,7). Cette augmentation s'explique par un taux de tri très élevé sur le site d'Allgäu (Allemagne) ouvert en octobre 2018 et doté d'un système de collecte de tri très innovant.

Le volume de déchets par nuitée par personne est de 1,02 kg.

Exploitation : Chiffres sur volume de tri et répartition des déchets

| Volume et tri des déchets – Center Parcs                 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de sites  | 24        | 25        | 26        |
| Total (en tonnes)  | 17 190    | 19 129    | 19 495    |
| Taux de tri  | 34 %      | 40 %      | 43 %      |
| Ratio volume de déchets produits (en kg/nuitée/personne) | 0,99      | 1,11      | 1,02      |

| Répartition par type de déchets – Center Parcs | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Déchets industriels banals (DIB) non triés     | 66,5 %    | 60,2 %    | 57,0 %    |
| Verre  | 9,1 %     | 11,1 %    | 8,7 %     |
| Carton/papier                                  | 10,2 %    | 10,3 %    | 7,4 %     |
| Déchets biodégradables                         | 12,0 %    | 8,9 %     | 16,9 %    |
| Autres déchets non dangereux triés             | 2,0 %     | 9,5 %     | 9,9 %     |
| Déchets dangereux                              | 0,2 %     | 0,03 %    | 0,2 %     |

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

## 4.5 Méthode de collecte des données

### 4.5.1 Le périmètre de reporting

L'année de référence du reporting s'étend du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 30 septembre 2019.

Le reporting social et environnemental de la marque Adagio est inclus dans le document de référence d'AccorHotels, la marque ayant rejoint le programme de développement durable de ce groupe depuis l'exercice 2015/2016.

### 4.5.2 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 informations et des indicateurs suivis par les départements concernés et transmis pour le rapport.



## 4.5.3 Modalités de collecte des données

### Données sociales (partie 4.4.1)

#### 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 0,4 % des effectifs. Enfin, les indicateurs ne prennent pas en compte les intérimaires.

#### Collecte et outils

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

### Données environnementales (partie 4.4.3)

#### Le périmètre de reporting

Pour les données environnementales, le périmètre de référence couvre l'ensemble des unités d'exploitation du Groupe commercialisées depuis plus d'un an au 30 septembre 2019, hors Senioriales (dont les consommations d'eau et d'énergie ne sont pas gérées par le Groupe), et les résidences Maeva 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 épaulé par ailleurs les Responsables régionaux de maintenance en établissant des bilans et des alertes en cas de variations anormales non justifiées.
- ◆ Sur le périmètre de Center Parcs la notion de quote-part ne s'applique pas. Le suivi des consommations d'eau, d'énergie et de production de déchets est effectué de manière hebdomadaire et mensuelle par le coordinateur énergie de chaque domaine. Les données mensuelles sont vérifiées par un expert interne qui les analyse, réalise les consolidations et suit les objectifs pour l'ensemble des sites en Europe. Les Domaines Center Parcs utiliseront le logiciel ICARE à partir de 2019/2020 pour la collecte des données eau, énergie et déchets.
- ◆ Pour Pierre & Vacances comme pour Center Parcs Europe, les données environnementales (en m<sup>3</sup> ou en kWh) sont rapportées au nombre de nuitées d'hébergement : une nuitée correspondant à un hébergement loué pour une nuit quel que soit le nombre d'occupants.

### Données sociétales (parties 4.1.4, 4.3.4 et 4.4.2)

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

Retrouvez le détail des indicateurs dans le résumé du protocole de reporting extra-financier sur [www.groupepvc.com](http://www.groupepvc.com), rubrique Développement Durable.

## 4.6 Rapport de l'OTI

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

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des Commissaires aux Comptes de votre Société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 30 septembre 2019 (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 l'entité

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

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

#### 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 l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- ♦ 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) <http://www.groupepvcp.com/section/publications> »

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, le cas échéant, 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 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 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- ◆ 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 ;
- ◆ 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 l'entité ;
- ◆ 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, avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- ◆ nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité 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 France, en particulier la direction opérationnelle Ouest Campagne et les sites Pierre et Vacances La Petite Venise et Le Clos d'Eguisheim, et la société Center Parcs Allemagne, en particulier le site Center Parcs Bostalsee qui couvrent 23 % des effectifs et 34 % des consommations d'énergie ;
- ◆ 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 l'entité ;
- ◆ 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 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ sept semaines.

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

## 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 : les définitions du Groupe ne sont pas suffisamment partagées avec les entités consolidées, en particulier à l'international et en matière d'énergies renouvelables, de turnover et de santé-sécurité.

Paris-La Défense, le 18 décembre 2019

L'Organisme Tiers Indépendant  
EY & ASSOCIÉS

Philippe AUBAIN  
Directeur Associé Développement Durable

Jean-François BELORGEY  
Associé

## Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

### INFORMATIONS SOCIALES

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

### INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

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

### INFORMATIONS SOCIÉTALES

| Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance) | Informations qualitatives (actions ou résultats)   |
|--|--|
|  | Gestion de l'impact des nouveaux développements (acceptation locale, performance énergétique, certification environnementale, surfaces disponibles). |
|  | Les achats responsables.   |
|  | La gestion de la relation avec les propriétaires.  |
|  | La lutte contre le gaspillage alimentaire.   |

## 4.7 Table de concordance DPEF

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

| Informations  | Chapitres   |
|---|---|
| Description du business model   | Chapitre 1 du Document d'enregistrement universel |
| Description des principaux risques liés à l'activité du Groupe  | Chapitre 2 du Document d'enregistrement universel |
| Respect des Droits de l'homme   | 4.1.4.3   |
| Lutte contre la corruption  | 4.1.4.3   |
| Changement climatique   | 4.4.3.1   |
| Économie circulaire   | 4.4.3.4   |
| Gaspillage alimentaire  | 4.2.2   |
| Accords collectifs  | 4.4.1.6   |
| Lutte contre les discriminations  | 4.4.1.5   |
| Engagements sociétaux   | 4.3.4   |
| Lutte contre l'évasion fiscale  | 4.1.4.3   |
| Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation, responsable, équitable et durable | 4.2.2   |

## 4.8 Plan de vigilance

### 4.8.1 Cadre réglementaire

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

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

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

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

### Gouvernance

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



## 4.8.2 Cartographie des risques Groupe

### Méthodologie

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

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

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

### 4.8.3.1 Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

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

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

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

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

##### Procédures d'évaluation du groupe PVCP

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

| Risques liés au devoir de vigilance                    | Sections dans le Document d'enregistrement universel  |
|--|---|
| <b>Droits humains</b>                                  | 4.1.2 L'écoute de nos parties prenantes<br>4.1.4 Une gouvernance et des pratiques éthiques responsables<br>4.3.4 Soutenir les projets d'intérêt général au bénéfice des populations locales |
| <b>Santé et sécurité des collaborateurs et clients</b> | 4.4.1.7 Assurer la santé-sécurité de nos collaborateurs<br>4.4.1.3 Cultiver l'engagement et le bien-être au travail<br>4.4.3.1 Lutter contre le changement climatique                       |
| <b>Environnement</b>                                   | 4.4.3.2 Certifier et labelliser nos villages et résidences<br>4.4.3.3 Exploiter durablement nos sites<br>4.4.3.4 Réduire nos déchets et favoriser l'économie circulaire                     |

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

### Center Parcs et Villages Nature®

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

### Pierre & Vacances et Maeva France et Espagne

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.

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

### Résultats

- ◆ 112 audits HSE (hygiène sécurité environnement) menées sur le périmètre Pierre & Vacances et Center Parcs.
- ◆ Aucun audit social réalisé au cours de l'exercice car le Groupe n'a pas de nouveau fournisseur en Chine.

## 4.8.3.2 Fournisseurs et sous-traitants

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

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

L'objectif de cette politique est de sécuriser sa chaîne d'approvisionnement afin de réduire les risques (réputation, licence

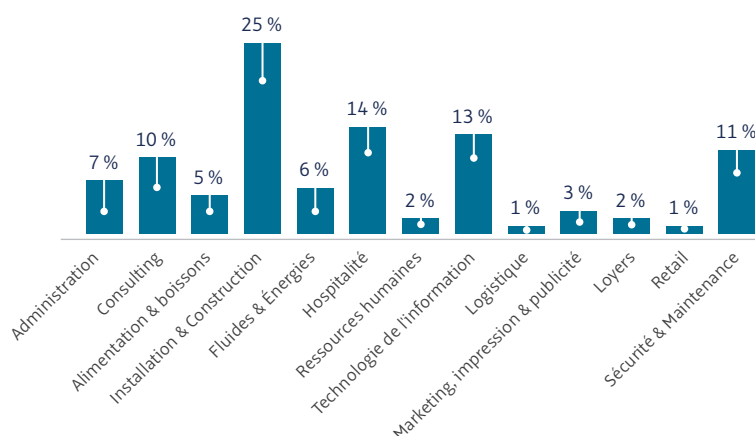
to operate), privilégier les achats locaux (développement des filières et contribution à l'emploi local) et d'engager une relation durable et équilibrée avec ses partenaires et sous-traitants.

### Évaluation de la performance RSE des fournisseurs

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

Les dépenses du Groupe se répartissent de la façon suivante :

Répartition des achats du Groupe par famille d'achats



Lorsqu'un fournisseur est sélectionné par la Direction Achats, le fournisseur ou sous-traitant doit répondre à un ou plusieurs questionnaires évaluant ses performances RSE.

- ◆ Questionnaire TPE/PME, basé sur l'ISO 26000 : Ce questionnaire de 10 questions permet de connaître le niveau de maturité des plus petits fournisseurs, sans les pénaliser par rapport aux plus grosses entreprises.

- ◆ Questionnaire RSE, basé sur l'ISO 26000 : Ce questionnaire de 16 questions, à destination des ETI et Grandes Entreprises leur demande de justifier l'ensemble de leurs actions. Ces deux questionnaires abordent les thèmes de l'environnement, le social, l'éthique et les droits de l'homme et les achats responsables.
- ◆ Questionnaire Anticorruption, basé sur la Loi Sapin 2 : Ce questionnaire de 17 questions évalue la conformité des fournisseurs à la Loi Sapin 2. Il est envoyé aux entreprises de taille intermédiaire (ETI) et aux grandes entreprises (GE).

- ◆ Ces questionnaires sont envoyés *via* la plate-forme d'auto-évaluation (ACESIA). Le résultat ne conditionne pas la sélection du fournisseur ou prestataire. En revanche, cette étape est obligatoire pour pouvoir établir un contrat avec le fournisseur. Par ailleurs, le résultat obtenu est valable pour toute la durée du contrat.
- ◆ Montant des dépenses auprès des fournisseurs issus du secteur adapté et protégé : 316 milliers d'euros HT (contre 259 milliers d'euros HT en 2017/2018).

### Résultats

- ◆ 167 fournisseurs ont répondu à un questionnaire RSE.

### Audits fournisseurs

Pierre & Vacances-Center Parcs procède à des vérifications par le biais d'auditeurs indépendants. C'est notamment le cas pour les fournisseurs chinois. 100 % des fournisseurs chinois ont été audités en 2018. Un plan d'action adapté et de suivi a été mis en place par la Direction des Achats pour suivre ces audits.

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

### 4.8.4.1 Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

#### Gestion de crise

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

### 4.8.4.2 Fournisseurs et sous-traitants

#### Formation

- ◆ 100 % des acheteurs du Groupe ont reçu une formation de sensibilisation aux enjeux RSE et aux nouveaux cahiers des charges responsables pour les catégories d'achats dites « à risque » en 2018.
- ◆ Le Code Éthique ainsi que la charte des bonnes pratiques achats sont signés par l'ensemble des acheteurs.

### Intégration de RSE dans les appels d'offres

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

### Clause RSE dans les contrats

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

## 4.8.5 Mécanisme d'alerte et de recueil des signalements

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

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

## 4.9 Table des indicateurs clés

| Risques/<br>opportunités<br>RSE<br>correspondant             | Axes de<br>la démarche<br>RSE  | Périmètre                              | Politique/Objectif   | KPI   | Résultats  |                        |
|--|--|--|--|---|--|------------------------|
|  |  |  |  |   | 2017/18  | 2018/19                |
| Des sites en pleine nature et proches des territoires (opp.) | <b>Faire du développement durable un levier pour enrichir l'offre et l'expérience client</b> | CP                                     | 1 activité Nature sur 100 % des sites d'ici 2020   | Nombre de personnes ayant participé aux activités Nature                                      | 75 %   | 92 %                   |
|  |  | PV                                     | 1 activité Nature proposée   | Nombre d'enfants ayant participé à une activité Nature (club enfants)                         | -  | 4 586                  |
| Recherche foncière   | <b>Créer de la valeur écologique/économique/ sociale dans nos territoires d'implantation</b> | Construction France                    | Mettre en place une démarche de concertation adaptée à l'échelle des projets et au contexte local (> 100 logements et ayant un enjeu enviro. fort) | % de projets pour lesquels une concertation adaptée est mise en œuvre                         | 80 %   | 77 %                   |
| Dégradation des éco-systèmes                                 |  |  | Construction France  | Considérer la sensibilité environnementale des sites  | % des projets (>100 logements en zones naturelles) pour lesquels un pré-diagnostic environnemental a été élaboré | 60 %                   |
| Relation avec les parties prenantes                          |  | CP                                     | Réaliser un 100 % des sites disposant d'un plan de gestion différenciée  | % de sites disposant d'un plan de gestion différenciée des espaces verts                      | 75 %   | 58 %                   |
|  |  | Groupe                                 | Intégrer des critères RSE pour les catégories d'achats à risque  | % des catégories d'achats à risque couvertes par un cahier des charges responsable            | 100 %  | 100 %                  |
|  |  | Construction Europe                    | Suivre et optimiser nos achats locaux construction et établir des objectifs pour nos projets phare   | % d'achats locaux en phase de construction  | 73 % (scope France)  | 84 % (scope France)    |
|  |  | CP France                              | Suivre et optimiser nos achats locaux d'exploitation   | % d'achats locaux en phase d'exploitation   | 24 % (scope CP France)   | 32 % (scope CP France) |
| Recrutement et rétention des collaborateurs                  | <b>Attirer les talents et les faire progresser</b>   | Groupe                                 | Suivre et piloter la sécurité de nos salariés  | Taux de fréquence des accidents du travail  | 32,2   | 34,9                   |
| Santé et sécurité des employés et clients                    |  |  | - 30 % d'accident sur PV France (2022)   | Taux de gravité des accidents du travail  | 1,38   | 1,47                   |
|  |  | Groupe                                 | Développer les compétences de nos salariés   | Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé  | 9,19   | 11,4                   |
|  |  |  |  | % des salariés formés   | 60 %   | 63 %                   |
|  |  | Groupe                                 | Suivre et agir pour la satisfaction des employés   | Enquête de satisfaction « Happy@Work » : % des employés satisfaits de l'entreprise en général | (pas d'enquête en 17/18 – enquête tous les 2 ans)  | 82 %                   |
|  |  | PV                                     |  | Taux de retour des saisonniers  | 45 %   | 49,8 %                 |
|  |  | Groupe                                 |  | Taux de turnover  | 19,1 %   | 20,8 %                 |
|  | Groupe   | Garantir l'équité entre collaborateurs | % des femmes manager   | 52,9 %  | 53,1 %   |                        |

| Risques/<br>opportunités<br>RSE<br>correspondant  | Axes de<br>la démarche<br>RSE                                      | Périmètre                                    | Politique/Objectif  | KPI  | Résultats                       |                                 |
|---|--|--|---|--|---------------------------------|---------------------------------|
|   |  |  |   |  | 2017/18                         | 2018/19                         |
| Ressources<br>en eau<br>Dégradation<br>des<br>éco-systèmes<br>Gestion<br>des déchets<br>Performance<br>énergétique<br>Résilience au<br>changement<br>climatique | <b>Être exemplaire<br/>dans la<br/>conduite de<br/>nos métiers</b> | PVD  | Faire écocertifier<br>100 % des nouveaux<br>projets immobilier  | % des projets livrés portant<br>une certification<br>environnementale<br>de construction | 100,0 %                         | NC *                            |
|   |  | CP   | Faire certifier ISO 14001<br>100 % des sites CP   | % des sites CP certifiés<br>ISO 14001  | 80 %                            | 77 %                            |
|   |  | CP   | 100 % des sites CP<br>labellisés Clef Verte   | % des sites CP certifiés<br>Clef Verte   | 20 %                            | 19 %                            |
|   |  | PV   | 100 % des sites<br>PV Premium et Villages<br>labellisés Clef Verte  | % des PV Premium<br>labellisés Clef Verte  | 92 %<br>(France<br>hors DOM)    | 100 %<br>(France<br>hors DOM)   |
|   |  |  |   | % des PV Villages<br>labellisés Clef Verte   | 84 %<br>(France<br>hors DOM)    | 90 %<br>(France<br>hors DOM)    |
|   |  |  |   | % des sites PV Europe<br>labellisés Clef Verte   | 35 %                            | 36 %                            |
|   |  | CP et PV                                     | Faire éco-labelliser<br>les sites   | % des sites du Groupe<br>labellisés Clef Verte   | 29 %                            | 33 %                            |
|   |  |  |   | % des sites du Groupe labellisés<br>Clef Verte ou certifiés ISO 14001                    | 41 %                            | 45 %                            |
|   |  | CP   | Réduire de 25 % de<br>consommation d'énergie<br>d'ici 2022 (base 2010).<br>Base 2010 = 172,3 kWh/nuitée)                        | Consommation d'énergie<br>par nuitée d'hébergement<br>(en kWh/nuitée d'hébergement)      | 170 kWh/<br>nuitée              | 171 kWh/<br>nuitée              |
|   |  |  |   | Pourcentage de réduction<br>(base 2010)  | - 1,3 %                         | - 1,2 %                         |
|   |  | PV   | Réduire de 20 % de<br>consommation d'énergie<br>d'ici 2022 (base 2014).<br>Base 2014 = 56 kWh/nuitée)                           | Consommation d'énergie<br>par nuitée d'hébergement<br>(en kWh/nuitée d'hébergement)      | 47                              | 44                              |
|   |  |  |   | Pourcentage de réduction<br>(base 2014)  | - 16 %                          | - 21 %                          |
|   |  | CP   | Réduire de 25 % de<br>consommation d'eau<br>d'ici 2022 (base 2010)<br><br>Base 2010 PV France<br>= 0,932 m <sup>3</sup> /nuitée | Ratio (m <sup>3</sup> /nuitées<br>d'hébergement)   | 0,86 m <sup>3</sup> /<br>nuitée | 0,92 m <sup>3</sup> /<br>nuitée |
|   |  |  |   | Pourcentage<br>de réduction  | - 7,7 %                         | - 1,3 %                         |
|   |  | PV   | Réduire de 15 % de<br>consommation d'eau<br>d'ici 2022 (base 2014)<br>PV France = 0,67 m <sup>3</sup> /nuitée)                  | Ratio (m <sup>3</sup> /nuitées<br>d'hébergement)   | 0,59                            | 0,60                            |
| Pourcentage de réduction  | - 14 %   |  |   | - 10,4 %   |                                 |                                 |
| CP  | Atteindre 60 % des déchets<br>d'exploitation triés d'ici 2022      | % des déchets triés                          | 39,8 %  | 43 %   |                                 |                                 |
| Construction<br>France  | Suivre les déchets<br>de construction                              | % des déchets triés<br>sur le chantier       | -   | donnée non<br>collectée<br>cette année   |                                 |                                 |
| Rénovation<br>France  | Suivre le tri des déchets sur<br>les chantiers de rénovation       | % de déchets de rénovation<br>valorisés      | -   | 85 %   |                                 |                                 |
| Groupe  | Évaluer l'empreinte<br>carbone du Groupe                           | Empreinte carbone<br>du Groupe sur l'énergie | 178 129 t<br>eq. CO <sub>2</sub>  | 190 092 t<br>eq. CO <sub>2</sub>   |                                 |                                 |



| Risques/<br>opportunités<br>RSE<br>correspondant              | Axes de<br>la démarche<br>RSE   | Périmètre | Politique/Objectif                              | KPI                                   | Résultats |         |
|---|---|-----------|---|---------------------------------------|-----------|---------|
|   |   |           |   |                                       | 2017/18   | 2018/19 |
| Qualité<br>de la relation<br>avec nos<br>parties<br>prenantes | <b>Satisfaction<br/>de nos parties<br/>prenantes<br/>Clients et<br/>Propriétaires</b> | CP        | Suivre le taux<br>de satisfaction               | <i>Net Promoter Score</i>             | 1,8 %     | 3,2 %   |
|   |   | PV        | Suivre le taux<br>de satisfaction               | <i>Net Promoter Score</i>             | 15,1 %    | 21,3 %  |
|   |   | Groupe    | Suivre le taux<br>de renouvellement<br>des baux | Taux de<br>renouvellement<br>des baux | 76 %      | 83 %**  |

\* Pas de projet livré pendant l'année fiscale.

\*\* Résultat basé sur une estimation pour un site dont les opérations sont toujours en cours.

Groupe

**Pierre & Vacances**  
*CenterParcs*

SIÈGE SOCIAL

L'Artois - Espace Pont de Flandre  
11, rue de Cambrai - 75947 Paris Cedex 19  
Tél. : +33 (0)1 58 21 58 21

INFORMATION FINANCIÈRE

Tél. : +33 (0)1 58 21 54 76  
E-mail : [info.fin@groupepvcp.com](mailto:info.fin@groupepvcp.com)

RELATIONS PRESSE

Tél. : +33 (0)1 58 21 54 61  
E-mail : [valerie.lauthier@groupepvcp.com](mailto:valerie.lauthier@groupepvcp.com)

**[www.groupepvcp.com](http://www.groupepvcp.com)**