

DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2022/2023

Incluant le Rapport Financier Annuel





DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

4

4.1	Un Groupe engagé pour un tourisme à impact positif	88	4.4	Accélérer notre transition écologique	115
4.1.1	Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, créateur de valeur	88	4.4.1	Améliorer la durabilité du bâti neuf et en rénovation	115
4.1.2	Le Groupe à l'écoute de ses parties prenantes	91	4.4.2	Limiter notre empreinte environnementale	116
4.1.3	Notre modèle d'affaire	92	4.4.3	Limiter le changement climatique en réduisant notre empreinte Carbone	123
4.1.4	Nos principaux risques et opportunités extra-financiers	93	4.4.4	S'adapter aux conséquences du changement climatique	128
4.2	Contribuer au dynamisme des territoires	94	4.4.5	Préserver la biodiversité et sensibiliser nos clients à la nature	128
4.2.1	Faire rayonner les atouts touristiques de nos territoires auprès de nos clients	94	4.5	Taxonomie Verte	131
4.2.2	Offrir à nos clients une restauration responsable	94	4.5.1	Le cadre réglementaire européen de la Taxonomie Verte	131
4.2.3	Renforcer nos liens avec les parties prenantes locales	96	4.5.2	Présentation de la gouvernance, du périmètre et des activités éligibles du Groupe PVCP	131
4.2.4	Utiliser les achats comme levier de contribution aux territoires	96	4.5.3	Présentation des indicateurs taxonomiques pour 2022/2023	132
4.3	Engager nos collaborateurs	97	4.6	Note méthodologique	136
4.3.1	Promouvoir des pratiques éthiques et responsables	97	4.6.1	Périmètre	136
4.3.2	Développer notre capital humain	99	4.6.2	Méthode de collecte des données	136
4.3.3	Mettre la satisfaction de nos clients au cœur de nos priorités	110	4.6.3	Notre contribution aux ODD	138
4.3.4	Soutenir les actions solidaires autour de nos sites	111	4.7	Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	139
4.3.5	Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables	112	4.8	Tableau de concordance DPEF	143
			4.9	Plan de vigilance	143
			4.9.1	Cadre réglementaire	143
			4.9.2	Cartographie des risques du devoir de vigilance	144
			4.9.3	Procédures d'évaluation de la situation des marques, sous-traitants et fournisseurs	144

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

AXE	Risques / Opportunités	Chapitre	Engagements	Périmètre	Données 2021-2022	Données 2022-2023	Évolution de la performance
 CONTRIBUER AU DYNAMISME DES TERRITOIRES	Défaillance de participation à la vie économique locale Évolution des attentes des clients	4.2.4	Atteindre 25 % des achats locaux en phase de construction et de rénovation à horizon 2025 sur Center Parcs Europe	CPE	79 %	21 %	↘
			Atteindre 25 % des achats locaux en phase d'exploitation à horizon 2025 sur Center Parcs Europe	CPE	57 %	56 %	↘
	Défaillance de relations avec nos parties prenantes (parties prenantes locales : élus, associations, voisinage, etc.)	4.2.3	Réaliser une concertation pour 100 % des projets en phase de développement (en construction ou permis de construire obtenu) portés par le Groupe	PVCP	100 %	100 %	→
 ACCÉLÉRER NOTRE TRANSITION ÉCOLOGIQUE	Risque climatique / Mauvaise gestion du bâti en exploitation	4.4.2.5	Atteindre 100 % de sites labellisés* clef verte (ou label équivalent : certification Biosphère pour PV Espagne, labellisation étiquette environnementale pour les campings maeva) en 2025 <small>* PV France : sites avec stock >55% ou <55% déjà labellisés</small>	CPE	100 %	100 %	→
			PV FR	58 %	68 %	↗	
			PV ESP	3 %	36 %	↗	
			Campings maeva	25 %	30 %	↗	
		Atteindre 100% des sites certifiés ISO 14001 ou ISO 50001	CPE	100 %	100 %	→	
4.4.1	100 % des nouveaux projets portent une certification de construction attestant de la performance environnementale du bâti	PVCP	100 %	NA	Non concerné		
Défaut dans la gestion des déchets	4.4.2.3	70 % de déchets triés en phase d'exploitation à l'horizon 2025	CPE	53 %	62 %	↗	
		80 % de déchets triés en phase de rénovation ou de construction	CPE	100 %	100,0 %	→	
 Risque climatique / Incapacité à réduire les émissions de GES	Risque climatique / Incapacité à réduire les émissions de GES	4.4.3	Emissions Scope 1&2 (tCO ₂ e) - Obj - 51 % en 2030 Base 2019 : 148 095 tCO ₂ e	PVCP	130 946 tCO ₂ e (-11,2 %)	128 452 tCO ₂ e (-13 %)	↗
			Émissions Scope 3 (tCO ₂ e) - Obj - 27,5 % en 2030 vs 2019 sur les catégories du GHG protocole suivantes : Fuel&Énergies related activities, Employee commuting, Business travel, Waste generated in operations, Franchises, Use of sold products and Investments Base 2019 : 998 245 (tCO ₂ e)	PVCP	1 002 972 tCO ₂ e (+3,5 %)	997 217 tCO ₂ e (-0,1 %)	↗
		4.4.3	Part d'énergies vertes (sur base des consommations brute)	CPE	26,8 %	29 %	↗
		Atteindre 100 % d'électricité verte à l'horizon 2025 (sur la consommation totale d'électricité)	CPE	91,3 %	100 %	↗	
Risque climatique / Maîtrise défailante des consommations d'énergies, de leurs tarifs et de la capacité d'autonomie	4.4.2.1	Réduire de 10 % a minima la consommation totale d'énergies en 2024 par rapport à 2021-2022 - <i>donnée exprimée en intensité (kWh/nuitée)</i> Base 2022 = 41kWh/nuitée d'hébergement	PV FR et ESP	41kWh/nuitée	39 kWh/nuitée (-4,9%)	↗	
		Réduire de 10 % a minima la consommation totale d'énergies en 2024 par rapport à 2021-2022 - <i>donnée exprimée en valeur absolue (MWh)</i> Base 2022 = 112 951 MWh	PV FR et ESP	112 951 MWh	108 675 MWh (-3,9%)	↗	
		Réduire de 15 % la consommation totale d'énergies en 2025 par rapport à 2019 - <i>donnée exprimée en intensité (kWh/nuitée)</i> Base 2019 = 170,9 kWh/nuitée d'hébergement	CPE	NA (158 kWh/nuitée)	146 kWh/nuitée (-14,6%)	↗	

AXE	Risques / Opportunités	Chapitre	Engagements	Périmètre	Données 2021-2022	Données 2022-2023	Évolution de la performance	
<p>ACCÉLÉRER NOTRE TRANSITION ÉCOLOGIQUE</p> 	<p>Risque climatique / Maîtrise défaillante des consommations d'énergies, de leurs tarifs et de la capacité d'autonomie</p>	4.4.2.1	<p>Réduire de 15% la consommation totale d'énergies en 2025 par rapport à 2019 - donnée exprimée en valeur absolue (MWh). Base 2019 : 765 253 MWh</p>	CPE	714 842 MWh	699 396 MWh (-8,6 %)	↗	
		4.4.2.2	<p>Réduire de 16 % les consommations d'eau en 2025 par rapport à 2018-2019 - donnée exprimée en intensité (m³/nuitée) Base 2019 = 0,92 m³/nuitée d'hébergement</p> <p>Réduire de 8 % les consommations d'eau en 2025 par rapport à 2018-2019 - donnée exprimée en intensité (m³/nuitée) Base 2019 = 0,582 m³/nuitée d'hébergement</p>	CPE	0,86 m³/nuitée (-6,52 %)	0,84 m³/nuitée (-8,7 %)	↗	
	<p>Dégradation de la biodiversité locale</p>	4.4.1	<p>Privilégier le développement des projets sur des sites déjà artificialisés - Part des sites livrés dans l'année</p>	Direction Grands Projets	0 %	Aucun site livré cette année	Non concerné	
		4.4.5.1	<p>100 % des sites CP ayant un plan de gestion écologique en 2027*</p>	CPE	15 %	19 %	↗	
		4.4.5.2	<p>% de sites offrant des activités nature en lien avec la biodiversité unique du site ou l'environnement local en 2025</p>	CPE	19 %	41 %	↗	
			<p>100 % des club enfant proposant une activité nature</p>	PV FR	100 %	100 %	→	
	<p>ENGAGER NOS COLLABORATEURS</p> 	<p>Risque sur l'attraction et la rétention des collaborateurs / Manque de diversité et d'équité au sein des équipes</p>	4.3.2.5	<p>Part des COMEX/CODIR composés de 30 % de femmes a minima*</p>	PVCP	20 % 1 CODIR/5	20 %	→
			4.3.2.6	<p>Suivre l'engagement des collaborateurs via le calcul de l'e-NPS (employee Net promoter Score)</p>	CPE	7	16	↗
		<p>Attrait de potentiels talents pour les entreprises engagées</p>			PV France	- 14	pas d'enquête réalisée cette année	Non concerné
				Holding	- 35	pas d'enquête réalisée cette année	Non concerné	
				maeva	18	14	↘	
4.3.2.3		<p>Taux de turnover des employés</p> <p>Taux de retour des saisonniers</p>	PVCP	22,0 %	20,5%	↗		
			PV FR	40,3 %	43,0%	↗		
<p>Incapacité à assurer la santé et la sécurité des clients tourisme et des collaborateurs / Défaut de prise en compte de la pénibilité des emplois dans le secteur tourisme</p>	4.3.2.6	<p>Taux de fréquence des accidents</p> <p>Taux de gravité des accidents</p>	PVCP	23,4	23,5	↘		
			PVCP	1,2	1,2	→		

* Senioriales exclues du périmètre de cet indicateur

4.1 Un Groupe engagé pour un tourisme à impact positif

4.1.1 Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, créateur de valeur

4.1.1.1 La feuille de route RSE au cœur du plan RéInvention

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

4.1.1.2 Une gouvernance au service de la démarche RSE

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

ORGANE DE GOUVERNANCE	RÔLES ET MISSIONS
CONSEIL D'ADMINISTRATION <i>Comité Stratégie & RSE</i>	<ul style="list-style-type: none"> Constitué de 4 membres du Conseil d'Administration dont le Président du Groupe (Cf. Chapitre 3 de l'URD). <p><u>Missions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> s'assurer que la RSE est positionnée au cœur de la vision, de la stratégie et de la Gouvernance du Groupe ; émettre des recommandations sur l'évolution des engagements RSE du Groupe ; veiller à la gestion RSE du Groupe, à la gestion des risques, au respect des droits de l'Homme et des dispositions éthiques ; suivre les progrès du Groupe par rapport aux objectifs de réduction d'eau et d'énergie fixés à l'horizon 2025.
COMITÉ EXÉCUTIF	<ul style="list-style-type: none"> Constitué de 10 membres (dont 1 femme). 2 réunions dédiées à la stratégie RSE au cours de l'exercice 2022-2023. Responsable de l'application de la stratégie RSE et de l'atteinte des différents objectifs au sein du Groupe et de chaque <i>Business Line</i>.
ÉQUIPE RSE GROUPE	<ul style="list-style-type: none"> Rattachée au Secrétariat Général du Groupe. <p><u>Missions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> définir les orientations et actions stratégiques du Groupe en matière de RSE ; accompagne les <i>Business Lines</i> dans la définition et le déploiement des feuilles de route ; réalise le <i>reporting</i> extra-financier du Groupe.
RELAIS RSE	<ul style="list-style-type: none"> 1 relai RSE dans chaque <i>Business Line</i> : Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne, maeva. 1 relai RSE dans chaque service de la Holding : Direction des Achats, Direction du Développement et de l'Asset Management et Direction des Ressources Humaines.

Par ailleurs, Claire Gagnaire, en tant qu'administratrice indépendante du Groupe et Présidente du Comité RSE, porte les sujets environnementaux (énergie, carbone, eau...), sociaux et sociétaux au sein du Conseil d'Administration.

4.1.1.3 Une stratégie RSE créatrice de valeur

La démarche RSE a pour objectif de créer de la valeur partagée par et pour ses parties prenantes. Elle est fondée sur une analyse des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux et vise à répondre à la fois aux risques et aux opportunités identifiés par le Groupe (voir partie 1.4).

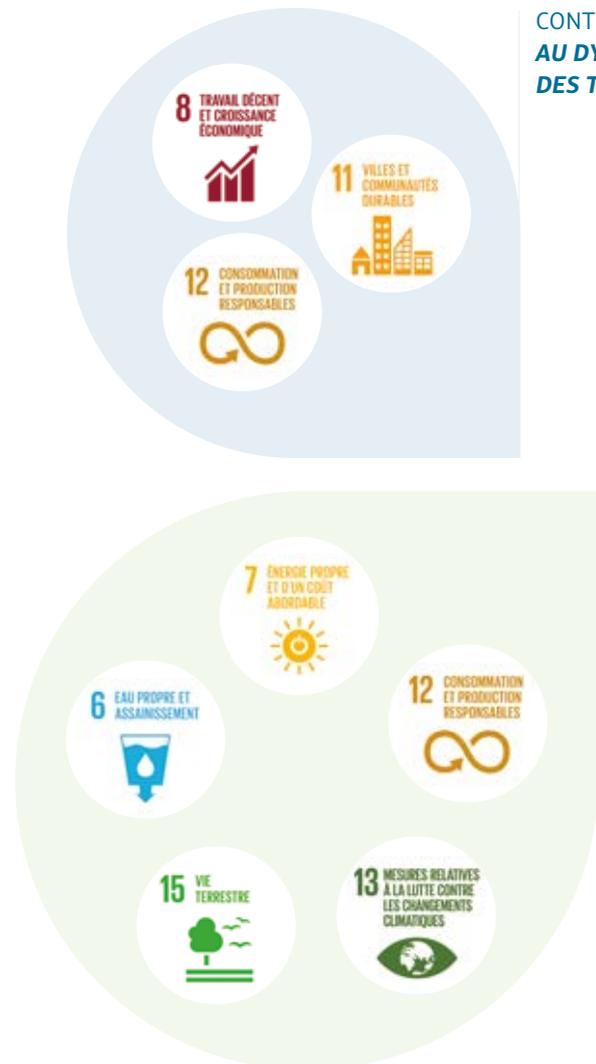
L'ambition du Groupe est la suivante : **agir pour un tourisme à impact positif**, c'est-à-dire un tourisme créateur de valeur qui apporte des bénéfices aux territoires et participe à leur vitalité, concourt à la transition écologique du secteur et engage les collaborateurs ainsi que les clients.

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

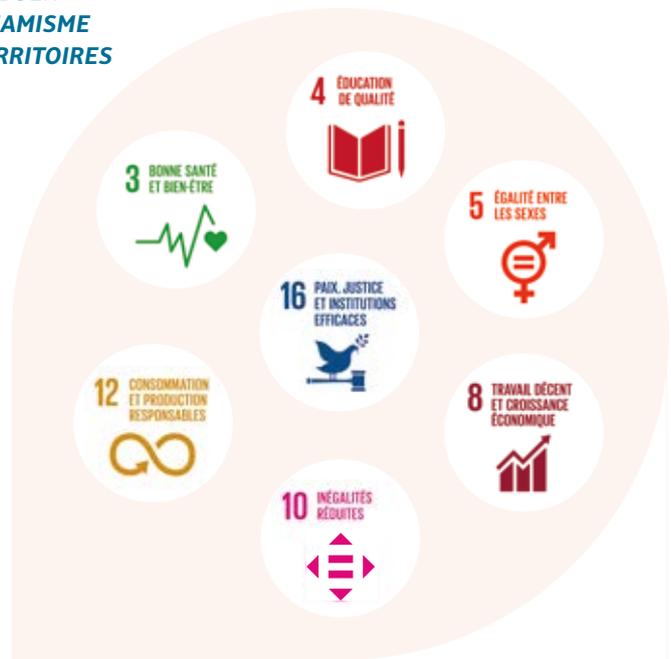
- ♦ **contribuer au dynamisme des territoires :**
 - faire rayonner les atouts touristiques des territoires sur lesquels nous sommes implantés auprès des clients,
 - offrir une restauration responsable,
 - renforcer les liens avec les parties prenantes du Groupe ;

- ♦ **engager nos collaborateurs :**
 - développer le capital humain de l'ensemble des collaborateurs dans leur diversité,
 - stimuler la performance RSE de l'entreprise par les meilleures solutions fournisseurs,
 - soutenir des actions solidaires autour des sites du Groupe via la Fondation ;
- ♦ **accélérer notre transition écologique :**
 - améliorer la durabilité du bâti neuf et en rénovation,
 - réduire notre empreinte environnementale en exploitation et en valorisant nos actions auprès de nos clients,
 - protéger la biodiversité et en sensibilisant nos clients à la nature.

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



CONTRIBUER
AU DYNAMISME
DES TERRITOIRES



ENGAGER
NOS COLLABORATEURS

ACCÉLÉRER
NOTRE TRANSITION
ÉCOLOGIQUE

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

Pierre & Vacances

Engagement : Pour des vacances locales bas carbone

- ◆ Limiter l'empreinte des vacances :
 - sensibiliser les clients à l'empreinte Carbone du voyage ;
 - engager les clients sur la réduction de leur empreinte Carbone ;
 - réduire la consommation d'eau et d'énergie avec leurs parties prenantes, dont les clients.
- ◆ Agir en partenaire des territoires :
 - orienter les clients vers des activités et expériences à faible empreinte Carbone sur les territoires ;
 - favoriser la consommation culinaire locale et responsable des clients.
- ◆ Grâce à des collaborateurs et des propriétaires engagés :
 - faire de la diversité et de l'inclusion leur façon de faire au quotidien ;
 - favoriser la mobilité interne et les évolutions de carrières pour tous les collaborateurs ;
 - sensibiliser les collaborateurs et propriétaires aux enjeux du tourisme responsable et du changement climatique.

Center Parcs Europe

Engagement : Inspirer chacun à préserver, partager et profiter de la nature ensemble.

Cet engagement repose sur deux piliers : l'Humain et la Nature.

- ◆ Humain :
 - être un employeur responsable dans un climat de confiance et respect mutuel ;
 - favoriser un lieu de travail diversifié, équitable et inclusif ;
 - contribuer au développement socio-économique local ;
 - sensibiliser les clients d'une manière amusante et ludique.

◆ Nature :

- protéger et enrichir le capital naturel des sites en définissant des plans de gestion écologique ;
- limiter l'empreinte environnementale et contribuer à l'atténuation du changement climatique en réduisant les consommations d'énergies, en travaillant sur la performance du bâti et en développant des solutions en matière d'énergies renouvelables ;
- limiter l'empreinte sur les ressources naturelles en réduisant les consommations d'eau ;
- améliorer la gestion des déchets.

maeva

Engagement : Faire vivre des vacances tout sourire sans empêcher celui des générations futures

- ◆ Être engagés et responsables :
 - mesurer et travailler à réduire son empreinte Carbone ;
 - offrir un cadre de travail bienveillant qui permette à chacun de grandir ;
 - former nos collaborateurs pour permettre à chacun d'appréhender les défis sociaux et climatiques ;
 - grandir dans la solidarité en participant aux actions de la Fondation du Groupe.
- ◆ Engager nos vacanciers avec une plateforme de distribution qui facilite les vacances éco-responsables et inclusives :
 - faire émerger l'écologie comme un critère de choix sur nos parcours de vente ;
 - rendre possible les nouveaux usages pour des vacances décarbonées ;
 - sensibiliser nos vacanciers sur le parcours de vente et sur les lieux de vacances.
- ◆ Engager nos partenaires hébergeurs avec une plateforme de services qui les accompagne dans la transition écologique :
 - partenaires hébergeurs particuliers : proposer des solutions clé en main pour faciliter la rénovation des résidences secondaires ;
 - partenaires campings : développer les Campings maeva, première chaîne de campings qui met à disposition à la fois un concept marketing et un accompagnement en transition.

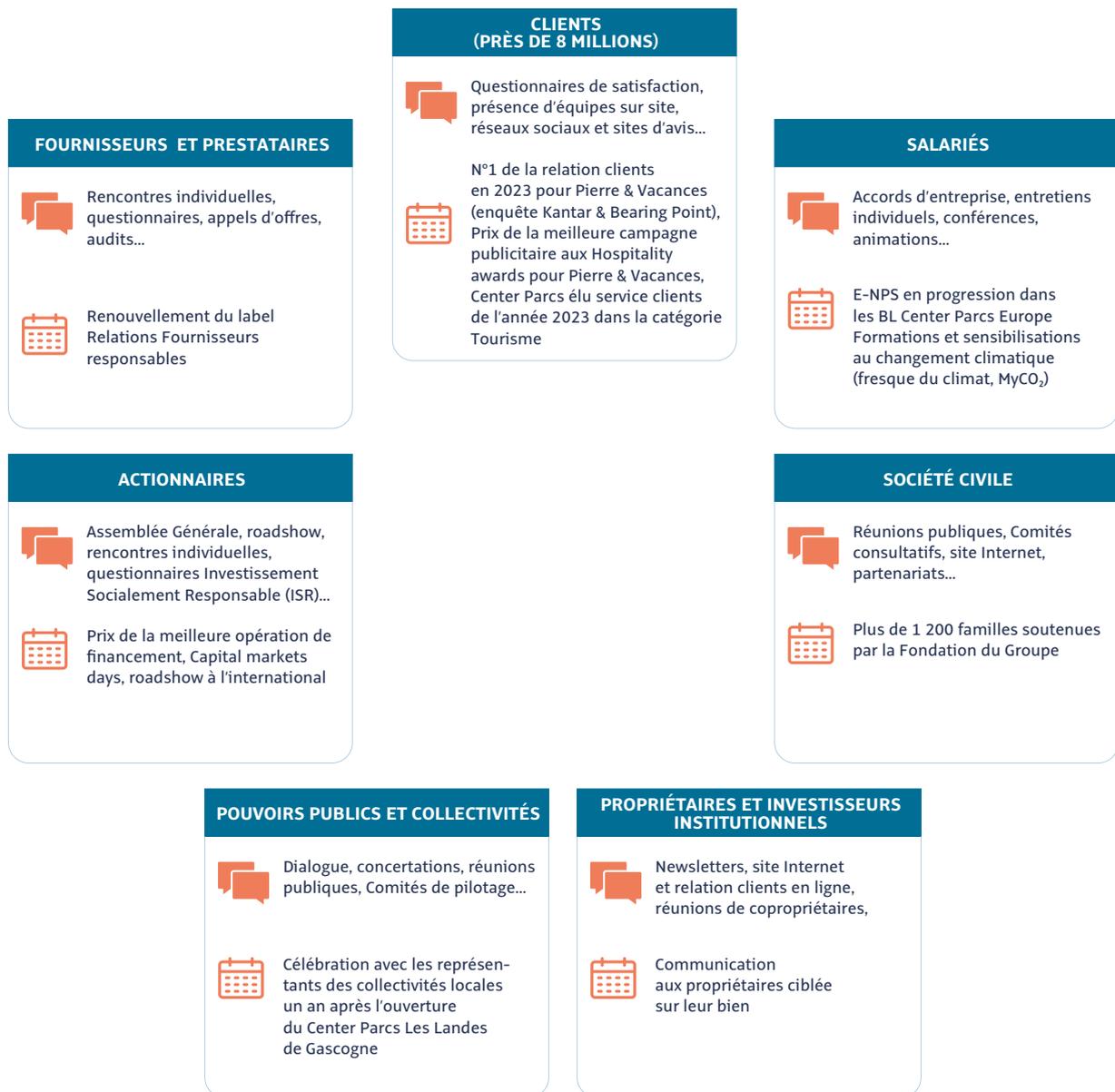
Direction du Développement et de l'Asset Management

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

4.1.2 Le Groupe à l'écoute de ses parties prenantes

4.1.2.1 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes

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



Moyens de communication

Faits marquants de l'année

4.1.2.2 Mesurer et évaluer la performance extra-financière

Depuis plusieurs années, le Groupe mesure et évalue sa performance extra-financière grâce à des questionnaires internationalement reconnus. Les principaux sont le CDP *Climate Change* et *Water Security*, Ethifinance et Vigeo ⁽¹⁾.

Les notes suivantes ont été attribuées au Groupe pour l'année 2022-2023 ⁽²⁾ :



Les scores obtenus à ces questionnaires témoignent de l'effort du Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs en matière de RSE et de prise en compte des événements liés au changement climatique. Par ailleurs, l'équipe RSE Groupe répond tout au long de l'année à

d'autres questionnaires volontaires (impact.gouv, Humpact, etc.) ainsi qu'aux divers questionnaires communiqués par ses parties prenantes.

4.1.3 Notre modèle d'affaire

Le modèle d'affaire est décrit au début du Document d'Enregistrement Unique, voir chapitre 1 : « Présentation du Groupe ».

(1) La méthodologie de notation de Vigeo a été modifiée en 2023 par rapport à 2021, expliquant ainsi la baisse de score du Groupe PVCP entre ces deux années.

(2) Les résultats des questionnaires CDP n'étant pas encore connus par le Groupe en novembre 2023, les notations indiquées dans le présent document sont celles des questionnaires auxquels le Groupe a répondu lors de l'exercice 2021/2022, sur la base des données de l'exercice 2020/2021.

4.1.4 Nos principaux risques et opportunités extra-financiers

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

Chaque risque a été évalué en fonction de son niveau d'occurrence et de son niveau de gravité. Par ailleurs, les évolutions actuelles et challenges à venir en matière de Développement Durable ont permis au Groupe d'identifier certaines opportunités.

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



Chaque type de risque est adressé par un des trois engagements de la stratégie RSE du Groupe. Les risques sociétaux sont adressés par l'engagement « Contribuer au dynamisme des territoires », les risques environnementaux par l'engagement « Accélérer notre transition écologique » et les risques sociaux par « Engager nos collaborateurs ».

Des interfaces existent entre les différents types de risques et également au sein des engagements ; ces corrélations entre risque et engagement ne sont pas strictes.



4.2 Contribuer au dynamisme des territoires



Pour qu'il soit vertueux, le tourisme doit s'inscrire dans une logique d'échange et de contribution entre le territoire concerné et ses visiteurs. Convaincu de son utilité économique et sociale, le Groupe s'engage à ce que sa présence bénéficie au territoire, ceci sous plusieurs aspects.

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

Contexte

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

Politique et plan d'actions

Durant l'été 2023, 35 résidences Pierre & Vacances ont proposé des activités gratuites nature, plein air, locales et authentiques (tir à l'arc, escalade, visite guidée d'un marais salant au Pierre & Vacances du Pouliguen).

La *Business Line* Pierre & Vacances France a déployé des Livrets Digitaux sur 88 % de ses résidences au cours de l'année. Ils visent notamment à partager avec les clients les coups de cœur locaux. L'objectif est de les déployer sur l'ensemble des résidences. De plus, les collaborateurs travaillant sur les sites ont la possibilité de porter un badge « j'aime la gastronomie », « j'aime la nature », « j'aime la glisse », etc. pour mettre en avant un attribut de la région et favoriser le dialogue avec la clientèle.

D'après une enquête réalisée auprès de 1 000 clients ayant séjourné dans une résidence Pierre & Vacances France cet été, 88 % d'entre eux ont pu profiter d'activités aux alentours de leur hébergement, 95 % ont fait leurs courses alimentaires dans des commerces de la région et 88 % se sont restaurés dans des établissements voisins de la destination. Pour 39 % des clients, ces dépenses locales représentent plus de 500 euros. Cette étude montre que les sites Pierre & Vacances contribuent pleinement au développement économique des régions dans lesquels ils sont implantés. Chaque domaine Center Parcs est en contact avec l'office du tourisme afin de pouvoir promouvoir les sites d'intérêts locaux (sites d'intérêt patrimonial, naturel ou historique). Les produits régionaux issus de production locale sont également mis en avant, via l'organisation de marchés hebdomadaires, comme c'est le cas sur les sites de Hochsauerland (Allemagne), des Ardennes (Belgique) ou des Trois Forêts (France).

Résultats

- ◆ 35 % des résidences Pierre & Vacances France proposent une sélection d'activités en plein air, authentiques et locales, avec un objectif de 100 % d'entre elles d'ici 2025.
- ◆ 88 % des résidences Pierre & Vacances France ont déployé le livret digital intégrant les coups de cœur locaux.
- ◆ 100 % des sites Center Parcs mettent en avant les sites d'intérêt locaux.

4.2.2 Offrir à nos clients une restauration responsable

Contexte

Une offre de restauration est proposée sur une partie de nos sites : sur tous les Center Parcs et les villages Pierre & Vacances, ainsi que sur certaines résidences Pierre & Vacances. Elle est assurée en grande majorité par des partenaires. La restauration, via l'approvisionnement alimentaire, est un levier d'évolution des pratiques agricoles et de soutien aux agriculteurs engagés dans la transition écologique. Les achats alimentaires réalisés localement

sont également des vecteurs de soutien de l'économie locale. L'offre de plats locaux proposée à nos clients enrichit quant à elle l'expérience de nos clients par la spécificité locale qu'elle apporte.

N'opérant pas directement l'offre de restauration, le Groupe travaille de concert avec ses partenaires afin de s'assurer de la bonne mise en place de pratiques responsables, notamment sur le *sourcing* local, la lutte contre le gaspillage alimentaire et le bien-être animal.

Politique et plan d'actions

Pierre & Vacances France

Pierre & Vacances France souhaite faire de la restauration un véritable levier participant à l'ancrage local du séjour des clients. La volonté de la marque est de proposer aux clients une découverte simple et authentique de la gastronomie locale au sein des restaurants partenaires. En 2023, 30 résidences bénéficient d'une offre de restauration, au sein même de la résidence ou à proximité directe.

Afin de respecter ses ambitions, Pierre & Vacances a rédigé une charte de restauration, annexée à chaque nouveau contrat et signée par les partenaires en charge de la restauration sur les sites. Cette charte comprend plusieurs recommandations parmi lesquelles :

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

Durant l'année 2022-2023, 5 résidences ont changé de partenaire restauration pour s'orienter vers un partenaire local et indépendant.

Par ailleurs, afin de limiter le gaspillage alimentaire, la mise en place de *Too Good To Go* a été proposée aux résidences offrant un service de petit-déjeuner. Depuis février 2023, deux résidences ont adopté ce service permettant ainsi de sauver 168 paniers repas qui représentent 420 kgCO₂éq d'émissions évitées. L'objectif est de le déployer à plus grande échelle dans les mois à venir avec les partenaires qui sont volontaires.

Center Parcs Europe

Une charte de restauration responsable a été établie et signée bilatéralement avec les partenaires opérant l'offre de restauration. Les principes directeurs de cette charte sont :

- ◆ privilégier des filières agroalimentaires plus durables (bio, commerce équitable, pêche responsable) ;
- ◆ limiter les déchets générés par la restauration (alimentaires, emballages) et mieux valoriser les déchets résiduels ;
- ◆ développer les alternatives végétariennes et véganes.

Sur la Belgique et les Pays-Bas, Center Parcs s'engage avec son partenaire pour que chaque restaurant propose des options végétariennes et/ou végétaliennes, et pour convertir chaque année 10 % des protéines animales en protéines végétales.

Center Parcs travaille également à promouvoir les produits locaux et l'approvisionnement local.

En Belgique, les restaurants de 4 villages sont opérés en interne. Sur les 4 parcs belges de Oostduinkerke, De Haan, Kempense Meren et les Ardennes ⁽¹⁾, la nouvelle carte du restaurant « Le Grand café » met en avant les produits belges proposés. Ainsi, 45 % des plats de la carte contiennent des produits belges.

Au sein du Center Parcs Les Landes de Gascogne qui a ouvert ses portes en mai 2022, 70 % des produits frais utilisés dans l'offre de restauration proviennent de fournisseurs basés en Nouvelle-Aquitaine ou en Occitanie.

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

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

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

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

Résultats

Au regard du chiffre d'affaires Restauration et alimentation au détail :

- ◆ 36 % des sites du Groupe respectent les critères de bien-être animal relatifs au poulet de chair (*European Chicken Commitment*) et 100 % se sont engagés à les respecter d'ici 2026 ;
- ◆ 84 % des sites du Groupe ont d'ores et déjà abandonné l'approvisionnement en œufs et ovoproduits issus de poules élevées en cage ;
- ◆ 79 % des sites du Groupe ont signé une charte de restauration responsable.

(1) Restaurants opérés par Center Parcs en direct.

4.2.3 Renforcer nos liens avec les parties prenantes locales

Contexte

Le Groupe souhaite s'engager sur le long terme dans les territoires sur lesquels il est implanté. Cela se traduit notamment par le fait de tisser des relations durables et travailler de concert avec les partenaires locaux lors de la conception des nouveaux projets, et en phase d'exploitation. En effet, les autorités publiques, riverains, associations locales... sont des partenaires clés pour mener à bien les projets de développement du Groupe, faire connaître le projet localement, travailler à son ancrage local, et insérer la vie du chantier et du futur site touristique dans le tissu socio-économique local. Cette démarche participe à l'acceptabilité locale du projet.

Gouvernance

Pour les projets immobiliers de grande envergure développés en interne ou portés par le Groupe, la concertation avec les parties prenantes locales est assurée par la Direction des Grands Projets ou la Direction du Développement. Par ailleurs, lorsque le Groupe fait appel à un promoteur externe, la concertation est menée par ce dernier.

Enfin, en exploitation, les directions des sites (Directeurs de zone chez Pierre & Vacances et General Managers chez Center Parcs) participent, à plusieurs titres, à la vie économique locale : en tant que clients de commerces et entreprises locales, en tant qu'employeurs et en tant que voisins implantés dans un quartier en lien avec ses habitants.

Politique et plan d'actions

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

Une enquête publique a été réalisée en 2019 dans le cadre de l'extension de Villages Nature® Paris. De plus, depuis le début du chantier, l'équipe en charge du développement de l'extension rencontre régulièrement les parties prenantes locales (mairies, organismes publics locaux).

Le projet Capella (rénovation lourde d'une résidence à Avoriaz) ne nécessite pas de permis de construire, mais le projet a néanmoins été présenté aux parties prenantes locales (mairie, pompiers, copropriété, syndic d'AFUL).

Résultats

100 % des projets de développement ont fait l'objet d'une concertation locale allant au-delà du dispositif légal ⁽¹⁾. Seul le projet d'extension de Villages Nature® Paris est concerné par cet indicateur et une enquête publique a été menée en 2019.

4.2.4 Utiliser les achats comme levier de contribution aux territoires

Le Groupe souhaite participer au dynamisme des territoires par le biais de ses achats.

Pour évaluer cette contribution, la Direction Achats mesure chaque année la distance entre l'adresse du fournisseur et l'adresse du site servi pour :

- ◆ les commandes d'exploitation des marques Pierre & Vacances France et Center Parcs Europe (ce sont les principales dépenses d'exploitation du Groupe, comparativement à maeva et Adagio) ;
- ◆ les commandes de prestations (pas de mobiliers et équipements) passées pour les chantiers de construction ou rénovation.

Quand la distance est inférieure à 150 km, le Groupe qualifie l'achat de local.

Par ailleurs, sur la France, le Groupe valorise les achats faits auprès d'entreprises relevant du Secteur du travail protégé et adapté (STPA).

Résultats

56 % des achats d'exploitation de Center Parcs Europe ont été réalisés à moins de 150 km.

55 % des achats d'exploitation de Pierre & Vacances France ont été réalisés à moins de 150 km.

21 % du montant des achats de construction et rénovation traités par la Direction Achats ont été réalisés auprès de fournisseurs localisés à moins de 150 km des chantiers. Ce résultat est difficilement comparable aux résultats des années précédentes, pendant lesquelles les travaux de constructions-rénovations avaient eu lieu dans des zones plus urbaines et fournies en entreprises du bâtiment. En effet, plus de 2/3 des achats de construction-rénovation traités par la Direction Achats durant l'exercice, concernaient la rénovation du Center Parcs Eifel (Allemagne) situé dans une zone peu fournie en entreprises du bâtiment. La *Business Line* Center Parcs a choisi d'employer une entreprise générale expérimentée et de grande capacité pour assurer cette importante rénovation dans les meilleurs délais.

Le montant des dépenses effectuées auprès du STPA a atteint 720 milliers d'euros HT (contre 630 milliers d'euros HT en 2021-2022).

(1) Cet indicateur est calculé seulement sur les projets de développement nécessitant la construction de nouveaux bâtiments de plus de 100 unités ou sur un site à forts enjeux environnementaux (situé à moins de 500 mètres d'une zone Natura 2000).

4.3 Engager nos collaborateurs



4.3.1 Promouvoir des pratiques éthiques et responsables

4.3.1.1 Éthique des affaires

Contexte

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

Gouvernance

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

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

Politique et plan d'actions

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

Au cours de l'exercice 2022/2023, la Direction Conformité a renforcé le dispositif en matière de prévention du risque de corruption et de concurrence déloyale avec :

- ◆ la diffusion et la communication autour de la procédure de gestion des conflits d'intérêts adoptée au cours de l'exercice précédent : communications internes, affichage sous formats ludiques dans les espaces de circulation et de convivialité du Siège ;

- ◆ la sensibilisation autour de la Charte du lanceur d'alerte : les salariés et toute partie prenante peuvent ainsi émettre une alerte, par exemple pour signaler des faits de corruption notamment via la plateforme en ligne *Whispli*, sécurisée et confidentielle ;
- ◆ la rédaction d'un projet de Code d'Éthique qui sera diffusé à l'ensemble des salariés au cours de l'exercice 2023/2024 ;
- ◆ la mise en place de contrôles comptables automatisés loi Sapin II, réalisés sur plusieurs entités du Groupe (qui seront effectivement lancés en fin d'année civile 2023) ;
- ◆ les formations des cadres et salariés exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence qui ont continué à être menées par la *Group Compliance Officer* ;
- ◆ la mise en place de questionnaires d'évaluation notamment un questionnaire anti-corruption envers nos fournisseurs à risques géré par la Direction des Achats et d'une plateforme d'évaluation des tiers ;
- ◆ la mise en place d'un Code de conduite fournisseurs (disponible en cinq langues) (voir partie 3.5 « Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables »).

Résultats

- ◆ 4 alertes ont été enregistrées via le dispositif d'alerte *Whispli* lors de l'exercice 2022/2023.
- ◆ Aucun contentieux n'a été enregistré concernant des pratiques de corruption ou des pratiques de concurrence déloyale lors de l'exercice 2022/2023.
- ◆ 201 employés ont été formés aux risques de corruption et de trafic d'influence.

4.3.1.2 Respect des Droits de l'Homme

Contexte

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

Politique et plan d'actions

Dans la sphère directe de ses activités, le Groupe s'engage à protéger les droits de l'Homme. Le Code d'Éthique est fondé sur le respect de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et des textes fondateurs de l'Organisation Internationale du Travail.

Les principes essentiels guidant les actions du Groupe sont notamment :

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

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

L'enjeu des droits humains est traité dans le plan de vigilance. Le plan de vigilance du Groupe est traité au chapitre 9 de la DPEF.

4.3.1.3 Le RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

Contexte

Le cadre légal RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), entré en vigueur en mai 2018, visant à protéger les individus en garantissant une utilisation respectueuse de leurs données, a permis au Groupe d'actualiser et renforcer les processus mis en œuvre en interne pour traiter et sécuriser les données personnelles de ses clients, propriétaires, fournisseurs et de ses salariés de manière adaptée et pérenne et au regard d'une volonté d'amélioration continue. Cette qualité de traitement responsable et durable est d'autant plus attendue par nos clients, partenaires et fournisseurs, dont nous constatons, d'année en année, une meilleure connaissance et sensibilité au RGPD.

Au cours de l'exercice 2022/2023, l'effort a été concentré sur la formation des salariés via le *e-learning* proposé par la *Data Protection Officer* ainsi que sur la gestion du transfert des données hors de l'Union Européenne. Il était en effet important d'assurer que toutes les équipes, anciennes comme nouvelles, disposaient d'un même niveau d'information et de connaissances actualisées du RGPD.

Gouvernance

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

Les deux instances de gouvernance, le *DPO Committee* et le *Data Privacy Committee*, se réunissent trois fois par an. Elles sont chargées de définir et/ou actualiser les standards, politiques et objectifs du Groupe relatifs à la protection des données.

Politique et plan d'actions

La politique RGPD du Groupe repose sur trois fondamentaux :

- ◆ pérenniser l'organisation *Data Privacy* mise en place via les retours et actualisations des standards et outils du Groupe PVCP, ainsi que la mise à jour du registre des traitements et des audits. Cette action passe par la conduite d'audits ponctuels mais aussi cycliques ;
- ◆ contribuer au développement des nouveaux projets et procédures ainsi que des métiers dans le respect du *Privacy by Design* ⁽¹⁾ avec les *Business Lines* ;
- ◆ continuer à former les collaborateurs, notamment les nouveaux entrants, sur l'enjeu de protection des données et les outils mis à leur disposition. Pour ce faire, plusieurs supports de formation et de sensibilisation ont été élaborés :
 - module *d'e-learning* : destiné à l'ensemble des collaborateurs, disponible en 5 langues visant à leur fournir les informations essentielles sur la réglementation RGPD. Le *e-learning* a été lancé en février 2023 à destination de tous les collaborateurs disposant d'une adresse e-mail ou pouvant être sujets à des problématiques en lien avec le RGPD,
 - le nuancier « Tout savoir sur le RGPD », outil pour répondre aux questions concrètes des collaborateurs sur site,
 - Un espace RGPD, comportant procédures, règles de bonnes pratiques et notes d'actualité, accessible à tout collaborateur via l'intranet du Groupe.

Résultats

251 participants au module *e-learning*.

Sur l'année 2022/2023, nous avons traité les demandes suivantes :

- ◆ 518 demandes RGPD (non contentieuses) soit près du double de l'année précédente. Les demandes concernent majoritairement des demandes de suppression de compte et/ou de données ;
- ◆ 2 demandes d'informations complémentaires par la CNIL (clôturées) ;
- ◆ 1 demande d'information complémentaire par l'Autorité allemande (clôturée) ;
- ◆ un contentieux soulevé par un propriétaire devant l'Autorité Belge avec clôture du dossier sans sanction ;
- ◆ un contrôle CNIL effectué sur le site Villages Nature® (en cours).

(1) Le principe de *Privacy by Design* implique de protéger les données personnelles dès la conception d'un outil ou d'un projet.

4.3.1.4 Politique Fiscale

Contexte

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

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

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

Politique et plan d'actions

La conformité fiscale

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

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

La transparence fiscale

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

Gestion du risque fiscal

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

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

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

Assistance aux équipes opérationnelles au sein des *Business Lines*

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

4.3.2 Développer notre capital humain

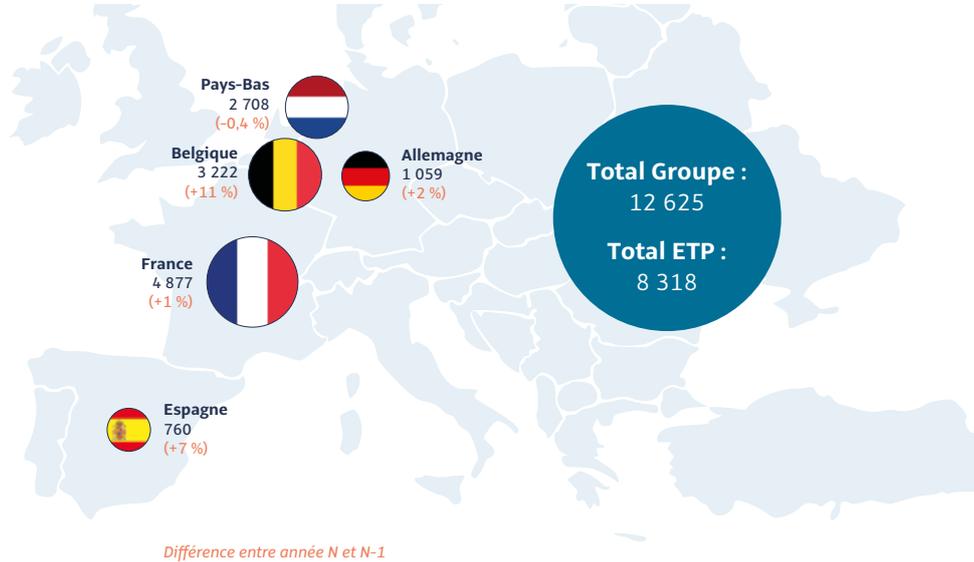
Contexte

Fort de plus de 12 000 collaborateurs, le Groupe considère le développement de son capital humain comme un enjeu majeur. En effet, dans le secteur de l'hospitalité, l'humain est au centre des préoccupations.

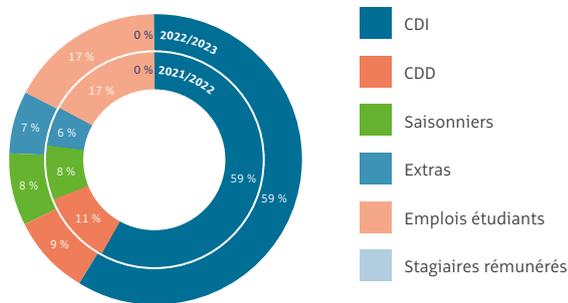
Pour accompagner cette évolution, la Direction des Ressources Humaines déploie sa stratégie autour des trois axes suivants :

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

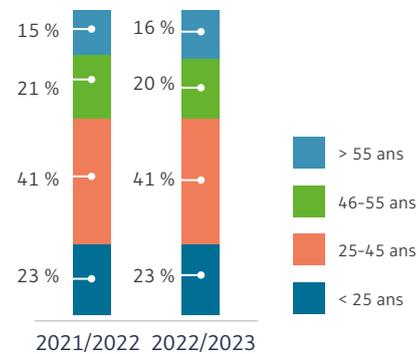
4.3.2.1 Le profil humain du Groupe



Répartition des effectifs au 30 septembre par type de contrat



Répartition des effectifs au 30 septembre par tranche d'âge



4.3.2.2 Encourager le développement des ressources

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

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

Cette grande diversité des métiers mais aussi des niveaux de responsabilité divers et des implantations de travail sur 5 pays est un atout majeur pour proposer aux collaborateurs des opportunités de développement dans le cadre de la mobilité interne et des évolutions de carrière.

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

Fidéliser les collaborateurs en favorisant la mobilité interne

Contexte

La promotion interne, les évolutions de métiers ou encore les mobilités géographiques sont autant d'opportunités qui existent au sein des entités qui composent le Groupe. Sur un marché de l'emploi en forte tension, le Groupe encourage la mobilité interne afin de favoriser la rétention des collaborateurs. À ces fins, des actions spécifiques ont été engagées pour renforcer le sentiment de fierté et d'appartenance.

Politique et plan d'actions

Favoriser la fidélisation

Le Groupe œuvre à fidéliser ses équipes en plaçant chaque collaborateur comme acteur de la transformation du Groupe. Cela se décline par des événements en présentiel (au siège du Groupe) pour favoriser des moments de convivialité, par des newsletters électroniques ou vidéo *Feel ReInvention*. Chaque *Business Line* complète ce dispositif Groupe pour partager ses spécificités.

La Direction Générale du Groupe anime la *ReInvention Leaders Community* (RLC) qui réunit le *top management* du Groupe. « Inspirer et être inspiré » est l'intention visée par le Groupe au travers de cette communauté. Véritable relais de transmission de la mise en œuvre du plan « RéInvention », elle impulse la dynamique de transition du Groupe de manière transversale à travers les différents métiers, les équipes opérationnelles et les différents pays où le Groupe est implanté.

En adéquation avec sa nouvelle image de marque et de sa Raison d'Être communiquées début 2023, la **Business Line Center Parcs Europe** a défini un nouveau cadre d'intervention pour ses équipes : « Les collaborateurs font vivre l'ambition et l'objectif de la marque. » Ainsi, la mission des *Happy Family makers* (les employés Center Parcs) s'articule autour de 4 engagements :

- ◆ contribuer à offrir l'expérience client attendue ;
- ◆ avoir la culture du service ;
- ◆ améliorer les échanges au sein des collaborateurs ;
- ◆ être un leader pour son équipe.

Cette mission a été partagée aux *Happy family makers* au printemps 2023 et déclinée sur plusieurs supports pour s'assurer de l'adhésion des équipes (digital, papier, cartes de jeux, *e-learning*s). Cette mission sera partagée aux équipes en charge de la propreté au cours de l'année 2023/2024.

Center Parcs Europe a renouvelé cette année son événement *We Are All Together* pour la troisième année consécutive. Ces sessions physiques sont des moments privilégiés d'échange et de partage entre le Comité Exécutif de la *Business Line* et l'ensemble des managers sur parcs où l'objectif est d'informer et d'expliquer la stratégie Center Parcs afin d'engager les collaborateurs sur les avancées et les futurs projets. Lors de l'édition 2023, plus de 1 000 managers ont participé aux présentations en présentiel dans chacun des 27 parcs. Les questionnaires envoyés aux participants après chaque session indiquent que ces réunions annuelles sont fortement appréciées des collaborateurs, qu'elles participent à créer un esprit d'équipe et permettent à chacun d'entre eux d'être pleinement associé au plan RéInvention.

(1) *Changement de grade ou de fonction.*

Promouvoir la mobilité interne

Un process facilite la mobilité interne au sein du Groupe. Ainsi, les postes à pourvoir sont mis à la disposition de tous les collaborateurs par l'intermédiaire de la plate-forme H@ris, le SIRH du Groupe. Les collaborateurs ont également l'occasion d'exprimer leurs souhaits d'évolution au moment de la campagne des entretiens annuels.

Chaque année, les différentes *Business Lines* préparent également une revue de leurs talents et identifient, via des plans de succession, les personnes susceptibles d'évoluer au sein du Groupe. On dénombre 989 promotions internes ⁽¹⁾ au cours de l'exercice à l'échelle du Groupe.

Plus spécifiquement, Center Parcs a mis en place des expérimentations sur les parcs de Meerdal et de Limburgse Peel pour offrir des postes proposant plus de variétés aux employés.

Quant à la **Business Line Pierre & Vacances**, elle a lancé un appel à candidatures « Manager de demain ». Ce programme vise à recruter des *middle managers* (qui ont des fonctions d'encadrement et de reporting) en tant que chef.fe de réception ou gouvernant.e et qui sont clés pour assurer une exploitation optimale des sites. Ce programme s'adresse à des saisonniers ayant effectué au moins une saison, qui ont performé et ont envie de pérenniser leur poste. Suite à une formation de 2 semaines, un poste en CDI leur sera proposé sur une des résidences en France.

Au sein de **maeva**, les mobilités sont également encouragées. À titre d'exemple, l'une des dernières intégrations au sein du Comité de Direction de **maeva** a vu la promotion interne d'une collaboratrice préalablement au poste de Responsable développement des activités camping chez **maeva**.

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

4.3.2.3 Faire face aux difficultés de recrutement du secteur

Contexte

Pour répondre à la désaffection du secteur de l'hôtellerie-restauration qui a fait suite à la crise du Covid, des efforts conséquents ont été réalisés depuis 2021 pour faire évoluer les niveaux de rémunération et ainsi accroître l'attractivité des métiers.

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

- ◆ la montée en gamme des résidences et domaines qui nécessite des travaux de rénovation afin de répondre à l'exigence accrue des clients sur la qualité et la modernité de nos produits et services ;
- ◆ la transition environnementale du Groupe qui induit l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments et la production d'énergies renouvelables sur site, et qui requiert des expertises spécifiques et très prisées actuellement ;

- ◆ la digitalisation croissante du secteur du Tourisme, avec des clients plus connectés qui réservent, évaluent et recommandent leurs vacances en ligne, impliquant une demande grandissante dans les métiers de l'informatique (développeur, *data analyst*, *UX/UI designer*, expert cybersécurité...);
- ◆ l'évolution du *business model* avec le développement du *contract management* et des franchises (qui induisent une demande croissante des équipes juridiques notamment).

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

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

Politique & plan d'actions

La refonte des parcours d'intégration dans l'ensemble du Groupe a été une priorité cette année traduisant une volonté de renforcer l'adhésion des nouveaux collaborateurs tant au niveau de leur *business Line* qu'au niveau du Groupe.

Chaque nouveau collaborateur participe à un programme d'intégration d'une journée où sont présentées les valeurs et la stratégie du Groupe.

Au sein du siège parisien, un livret d'accueil communiqué aux nouveaux collaborateurs ainsi qu'à l'ensemble du personnel a été finalisé en septembre 2023, présentant l'activité de nos *Business Lines*, les ambitions du plan RéInvention, les engagements sociétaux et environnementaux du Groupe et les avantages collaborateurs.

Chaque *Business Line* décline à son niveau ses propres programmes d'intégration.

Au sein de la *Business Line maeva*, le processus d'intégration est commun à tous les métiers ; il comprend notamment un déjeuner avec le Directeur Général de maeva dans le but de favoriser la proximité et le sentiment d'appartenance.

La *Business Line Pierre & Vacances* a également déployé son parcours d'intégration en s'assurant de sa mise en œuvre dans l'ensemble de ses établissements en France et aux Antilles, permettant ainsi aux nouveaux collaborateurs de s'approprier leur nouvel environnement de travail et d'être plus rapidement opérationnels.

Sur la *Business Line Center Parcs*, un nouveau programme d'intégration est mis en place à compter d'octobre 2023 afin de répondre aux besoins des nouveaux collaborateurs pour les sensibiliser à la culture de service, les aider à évoluer dans leur nouveau rôle afin qu'ils se sentent à l'aise, reconnus et prêts à exceller dans leurs fonctions. Ce parcours se déroule en 8 étapes, de la signature du contrat à la première évaluation annuelle.

L'attractivité des marques, le recrutement et la fidélisation du personnel, tout particulièrement des saisonniers, constituent des enjeux majeurs pour le Groupe. En effet, **Pierre & Vacances** doit recourir à environ 900 saisonniers l'hiver et 1 200 saisonniers l'été pour opérer ses résidences de manière optimale en haute saison. Par ailleurs, les *Business Lines* ont dû avoir recours à des prestations externes et à l'emploi intérimaire pour couvrir le déficit de main-d'œuvre interne.

Le programme « Après l'effort, le réconfort » mis en place en 2021 a été poursuivi au cours de l'année 2022-2023. Il s'agit d'offrir un séjour pour 4 personnes à chaque collaborateur saisonnier dans une résidence Pierre & Vacances en fin de saison. Par ailleurs, un nouveau poste a été créé afin d'animer la communauté des saisonniers. Il permet de communiquer plus facilement les informations de la *Business Line* et contribue au sentiment d'appartenance.

Résultats

- ◆ Taux de fidélisation des saisonniers : 42,6 % (+ 2,3 points % vs. 2021/2022)

Cette hausse du taux de fidélisation reflète un regain d'intérêt pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration après la période de difficulté de recrutement qui avait suivi la crise du Covid. Cette difficulté s'expliquait par le fait qu'à la sortie de la crise sanitaire, les saisonniers récurrents avaient témoigné de nouvelles attentes, plus fortes.

Par ailleurs, le taux de *turnover* s'élève à 21 %, en légère baisse par rapport à l'année dernière. Ce taux prend en compte les contrats à durée indéterminée pour la France et l'Espagne. Pour la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne, les contrats à durée déterminée sont également intégrés.

	2021/2022	2022/2023
Nombre d'entrées	2 357	2 091
Nombre de sorties	2 290	2 150
TAUX DE ROTATION	22 %	21 %

4.3.2.4 Développer les compétences des collaborateurs par différentes actions de formation

Contexte

Le développement des compétences des collaborateurs est nécessaire pour accompagner la transformation des métiers et l'évolution des collaborateurs.

Politique & plan d'actions

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

Les équipes RH ont aussi transformé leurs outils de formation en favorisant les formations à distance et en développant les plateformes de *e-learning*.

Au sein de la *Business Line Pierre & Vacances France*, l'accent a été mis sur 3 sujets prioritaires :

- ◆ la sensibilisation aux sujets RSE (voir plus bas) ;
- ◆ le programme « Manageons la réussite de nos équipes » s'étend sur 5 mois et alterne présentiel et distanciel. Il vise à ancrer une culture managériale commune, adaptée aux enjeux de transformation de la *Business Line* et à développer les capacités des managers pour accompagner les équipes au quotidien afin d'améliorer l'expérience des clients tout en étant soucieux du bien-être des collaborateurs. Au cours de l'année 2022-2023, 25 managers ont été formés ;
- ◆ les formations visant à garantir une expérience optimale des clients ainsi que leur sécurité et celle des collaborateurs : habilitation électrique, gestion des litiges et des incivilités, accueil clients, ménage.

Chez **Center Parcs Europe**, deux nouveaux programmes de leadership ont été lancés au cours de l'année. Le premier s'adresse aux 900 managers (basés dans les parcs ou aux sièges) de la *Business Line*. Il s'agit d'un programme alliant atelier en présentiel et temps d'introspection avec le support d'un outil numérique. L'objectif est que le manager identifie 3 besoins en termes de développement de ces compétences en leadership et qu'il puisse suivre 2 formations pour y répondre. Le second programme s'adresse aux 100 collaborateurs reportant directement aux membres du CODIR Center Parcs Europe. D'une durée de 6 mois, ce programme hybride (sessions en présentiel et à distance) offre 3 modules visant à faire gagner en compétences les managers sur les thèmes suivants : Prendre soin et inspirer son équipe, Faire confiance et Engager ses collaborateurs.

En complément, des sessions de formation « à la carte » sont disponibles en fonction des besoins des collaborateurs : gestion du stress, résilience, comment intégrer la stratégie dans le champ de son d'intervention.

Enfin, chaque parc a déployé sa *learning community* afin de créer une communauté apprenante à laquelle chaque collaborateur peut contribuer.

Au niveau **Holding**, des formations managériales ont été organisées pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et favoriser également la cohésion des équipes. Par ailleurs, la Holding a mis en place au travers de son nouveau programme d'intégration (voir plus haut).

Dans le cadre du déploiement des parcours d'intégration, des formations relatives à la maîtrise des processus internes au Groupe sont en cours d'élaboration. Des modules de formations spécifiques ont par ailleurs été mis en place en accès *e-learning* par le Groupe et sont disponibles pour l'ensemble des collaborateurs sur des thématiques Handicap et RGPD. D'autres modules de formation visant à développer les *soft skills* sont également disponibles. Enfin, les besoins de développement professionnels sont collectés via les supports d'entretiens annuels et entretiens professionnels afin de consolider le plan de formation qui est mis en œuvre sur la base des besoins émis tant par les managers que par les collaborateurs.

Par ailleurs, un programme de sensibilisation aux enjeux RSE a été déployé depuis 2 ans. Fondé sur le principe « comprendre pour mieux agir », il a pour but d'embarquer les collaborateurs dans la dynamique RSE engagée par le Groupe et de les mobiliser sur le sujet. L'objectif est d'avoir sensibilisé 100 % des collaborateurs (en CDI) d'ici 2025.

Un focus a été mis dans un premier temps sur les sujets environnementaux : la ressource eau, la biodiversité et tout particulièrement le climat & le carbone (décryptage de l'empreinte Carbone du Groupe, changement climatique et ses conséquences pour notre activité, leviers d'action).

Ce programme prend la forme d'ateliers, d'interventions externes ou encore de réunions *live*.

De nombreuses activités et moments conviviaux ont été proposés dans le cadre de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) : conférence avec l'hydrologue Emma Haziza, ateliers cuisine végétarienne, réunion *live* sur l'avancement de la stratégie RSE. Au total, la SEDD d'octobre 2022 a réuni 545 collaborateurs qui ont participé à au moins une activité sur la semaine.

La Direction RSE a proposé d'autres formats de sensibilisation des collaborateurs avec la participation d'intervenants externes (ex. l'ADEME et une entreprise spécialisée dans la rénovation énergétique) pour permettre aux collaborateurs de mieux comprendre les enjeux de la transition écologique du Groupe ainsi que leur transition personnelle.

L'atelier Fresque du Climat a été poursuivi cette année sous un format d'une demi-journée dont une partie est centrée sur les effets du changement climatique sur le tourisme et les marques du Groupe. L'atelier a été rendu obligatoire pour les collaborateurs de la Direction des Achats et de l'IT. À ce jour, 595 collaborateurs et 82 % des membres de la RLC (*ReInvention Leader Community* – 150 Top managers) ont participé à l'atelier. En complément de cet atelier, le Groupe propose à ses collaborateurs *MyCO₂* qui permet de calculer son empreinte Carbone personnelle et trouver des leviers pour la réduire. Depuis son lancement en janvier 2023, 67 collaborateurs ont calculé leur empreinte Carbone personnelle.

- ◆ En plus de la Fresque du Climat rendue obligatoire et ayant comptabilisé 182 participants, les ateliers *MyCO₂*, et une initiation au tourisme durable (35 collaborateurs), la *Business Line Pierre & Vacances* a lancé son programme PV Académie. Il permet aux collaborateurs d'avoir un accès à la formation en ligne d'Axa Climate School renommée « Comprendre & Agir pour le Climat ». Chaque mois, les collaborateurs en CDI ont accès à un module de moins d'une heure composé de vidéos pour comprendre et savoir agir pour réduire notre empreinte sur le climat.

Les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves seront adressés par les directions des Ressources Humains au cours du prochain exercice.

Résultats

Sensibilisation des collaborateurs :

- ◆ 7 temps forts ont été proposés aux collaborateurs sur cette année avec des interventions à distance ou des activités physiques ;
- ◆ 13 % des collaborateurs ont été sensibilisés au changement climatique et à ses effets.

Résultats

Répartition des salariés formés par type de contrat



	2021/2022	2022/2023
Nombre total d'heures de formation	64 369	73 174
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	10,6	12,8
Part des salariés formés	50 %	45 %
Part des femmes parmi les salariés formés	59 %	57 %
Budget formation (en euros)	2 382 661	3 161 815

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

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

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

Promouvoir l'accès au travail à tous

Contexte

Effective depuis 2020, la réforme de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés a entraîné une augmentation du nombre d'unités relatives à la Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) à atteindre. Il est passé de 170 en 2019 à 206 unités bénéficiaires en 2022 ⁽¹⁾.

Politique & plan d'actions

En France

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

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

Les principaux objectifs de l'accord sont de :

- ◆ sensibiliser l'ensemble des salariés, et communiquer sur les engagements du Groupe. Pour cela, la Mission Handicap propose tous les mois au moins une sensibilisation sur une pathologie ;
- ◆ accompagner les salariés handicapés déjà présents chez Pierre & Vacances-Center Parcs par la prise en charge de mesures permettant aux collaborateurs de compenser leur handicap ;
- ◆ soutenir les collaborateurs accompagnant un membre de leur famille reconnu en situation de handicap (enfant, parent ou conjoint) en leur faisant bénéficier de 3 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an ;
- ◆ déployer les mesures nécessaires pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés (recrutement, accueil, intégration, formation...);
- ◆ permettre aux collaborateurs déjà reconnus de bénéficier dorénavant de 6 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an pour les rendez-vous médicaux et administratifs liés à leur demande de reconnaissance en tant que travailleur handicapé ;
- ◆ poursuivre le développement des relations et contrats avec le Secteur Protégé/Adapté ;
- ◆ proposer un entretien de situation aux collaborateurs ayant cumulé 60 jours d'arrêt dans l'année ou aux personnes de retour d'arrêt de plus de 3 mois, afin de leur proposer un accompagnement individuel pour organiser au mieux leur retour.

(1) Le reporting de la Mission Handicap France est effectué sur l'année calendaire 2022.

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

- ◆ 24 sujets de sensibilisation différents abordés avec 39 *emailings* (handicaps invisibles et maladies chroniques, asthme, fibromyalgie, sclérose en plaques, SOPK, endométriose, autisme, handicaps sensoriels et psychiques, jeux paralympiques) et plus de 1 200 participations des collaborateurs (présence sur stand, participation aux jeux présentiels/virtuels, réponse aux quizz...) ont été enregistrées ;
- ◆ DuoDay : Pour la quatrième année consécutive, le Groupe a participé au DuoDay le 17 novembre 2022. Durant une journée, une personne en situation de handicap forme un duo avec un professionnel pour découvrir un métier et une entreprise. Au total, 45 collaborateurs du Groupe PVCP se sont mobilisés pour proposer un duo. Ainsi, 20 duos ont été formés. Finalement 12 ont été réalisés : 9 au siège et 3 sur sites. 8 duos ont malheureusement été annulés suite à l'absence des stagiaires concernés ;
- ◆ le Groupe a maintenu son travail avec l'association LEA afin que l'association intervienne pour accompagner les collaborateurs aidants dans leurs démarches administratives et médicales. Le Groupe et l'association LEA ont notamment travaillé ensemble pour Septembre en Or (don de vie) et pour la conférence sur le trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH).

Cancer et Emploi : Possible équation ?

Le Groupe s'engage sur la compatibilité du cancer et de l'activité professionnelle et maintient ses actions pour la lutte contre le Cancer.

- ◆ La semaine nationale de lutte contre le cancer (du 14 au 20 mars) a été l'occasion pour le Groupe de proposer une conférence « Cancer et Emploi : possible équation ? » à laquelle 60 collaborateurs ont participé.
- ◆ Dans le cadre d'Octobre Rose, la Ligue contre le cancer est venue au siège avec un buste de palpation pour apprendre aux collaborateurs les bons gestes à adopter et les dépistages à effectuer pour prévenir le cancer du sein. Au total, une cinquantaine de collaborateurs ont participé à cette sensibilisation.
- ◆ Par ailleurs, le Groupe a participé au challenge « #20000marquepagespourcurie » lancé par l'institut Curie dans le cadre d'Octobre Rose. Pendant tout le mois de septembre, les collaborateurs se sont mobilisés et ont confectionné 2 025 marque-pages.

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

Résultats

	2021/2022	2022/2023
Proportion des collaborateurs reconnus travailleurs handicapés	5 %	5 %
Nombre de travailleurs handicapés présents au cours de l'année	235	223
Nombre de salariés reconnus travailleurs handicapés recrutés au cours de l'année	21	16
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des travailleurs handicapés	17	10

Favoriser la diversité et l'équité femmes-hommes

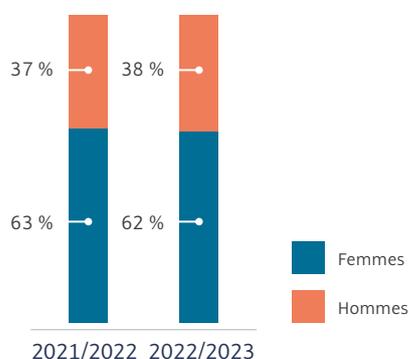
Dans le cadre du plan RéInvention, le Groupe souhaite progresser pour atteindre une représentation des sexes égale, notamment dans les fonctions managériales.

Les femmes sont bien représentées dans les métiers opérationnels : sur la population des managers, 53 % sont des femmes.

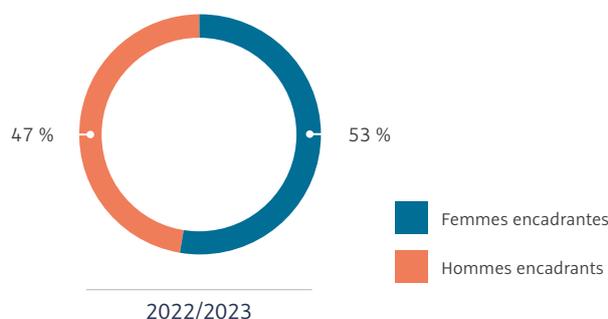
Au sein de la communauté des « Top managers » ⁽¹⁾ du Groupe, 31 % des membres sont des femmes.

(1) *Reinventing Leaders Community*.

Répartition des effectifs au 30 septembre par sexe



Proportion des femmes dans l'encadrement présentes au 30 septembre



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

Pourcentage de femmes dans les instances de gouvernance du Groupe	2021/2022	2022/2023
COMEX Groupe	10 %	10 %
Center Parcs Europe	18 %	18 %
Pierre & Vacances France	25 %	25 %
Pierre & Vacances Espagne	36 %	37,5 %
maeva	25 %	28,6 %

Politique et plan d'actions

Au cours de l'année 2022-2023, les équipes Ressources Humaines ont ciblé leurs efforts sur la mise en œuvre du plan RéInvention. Des plans d'actions en matière d'égalité femmes-hommes seront initiés au cours de l'année 2023- 2024 au niveau Groupe et également dans les autres pays où le Groupe opère.

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

Dans un premier temps, des objectifs ont été fixés concernant la part de femmes dans les instances majeures :

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

Par ailleurs, le Groupe respecte la Loi Copé-Zimmermann. Par conséquent, le Conseil d'Administration est composé à 40 % de femmes.

Au sein de la **Business Line Center Parcs**, une démarche visant à favoriser l'inclusion et la diversité a été initiée au cours de l'année. Conscient de l'intérêt d'avoir des équipes inclusives, Center Parcs a rédigé un manifeste s'engageant à accueillir la diversité des collaborateurs, quels que soient leur race, leur origine ethnique, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur âge, leur religion, leurs caractéristiques physiques ou capacités mentales. Les *Happy Family Makers* doivent refléter la communauté de clients. Afin de mettre ce sujet en action, Center Parcs Europe a mis en place des groupes de travail dans chaque pays, afin d'être au plus proche des marchés de l'emploi locaux et d'avoir une bonne compréhension des opportunités, difficultés, contextes nationaux et de la législation. Ces groupes de travail se concentrent sur des actions liées à la diversité des genres, à la diversité culturelle et à la diversité des âges, ainsi qu'à l'intégration des personnes éloignées du marché du travail. En partageant des actions au niveau européen, Center Parcs vise ainsi à créer des bonnes pratiques pour sensibiliser et intégrer ces enjeux dans le comportement des collaborateurs au quotidien.

Résultats

20 % des COMEX/CODIR ⁽¹⁾ sont composés de 30 % de femmes *a minima*, soit 1 sur 5.

(1) Senioriales exclues du périmètre de cet indicateur.

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

Engager nos collaborateurs et assurer leur satisfaction

Convaincu que l'engagement est un levier pour garantir la motivation et l'efficacité individuelles et collectives, le Groupe a fait de l'engagement des collaborateurs l'un des piliers de sa politique. L'e-NPS pour « *employee Net Promoter Score* » est un indicateur commun à chaque *Business Line* qui a été mis en place afin de suivre cet engagement ⁽¹⁾. Il a commencé à être déployé lors de l'exercice précédent et l'est sur la majeure partie des *Business Lines* cette année.

Politique et plan d'actions

Au cours de l'année, la Direction des Ressources Humaines de **Pierre & Vacances** a rédigé un nouveau Règlement intérieur (qui entre en vigueur le 1^{er} octobre 2023). Ce document intègre la protection du lanceur d'alerte, la prévention du harcèlement moral et sexuel. Par ailleurs, Pierre & Vacances s'est doté d'une charte en matière de lutte contre le harcèlement qui marque la volonté de la *Business Line* de prévenir et lutter contre le harcèlement. Cette charte détaille les mesures à mettre en œuvre en cas de signalement. Par ailleurs, 2 employés sont identifiés comme référents sur ce sujet ; ils sont le point de contact des collaborateurs sur ces sujets de harcèlement.

Chaque année, les *Business Lines* Pierre & Vacances France, Center Parcs Europe, maeva et la Holding réalisent une enquête de satisfaction auprès des collaborateurs et calculent ainsi le e-NPS.

Au sein de **Center Parcs Europe**, les processus mis en place par les équipes en charge des Ressources Humaines prévoient une boucle de *feedback* continue entre les collaborateurs, leurs managers et la Direction. S'appuyant sur un outil perfectionné et dédié à « la voix des employés », une enquête annuelle est réalisée auprès de tous les collaborateurs de Center Parcs depuis 2021 permettant de mesurer le degré d'engagement des employés à l'égard de la culture, du leadership et des responsabilités qui constituent leur expérience au travail. De cette enquête résulte le *Employee Net Promotor Score* (e-NPS). Un objectif d'amélioration de 24 points du e-NPS a été fixé entre 2021 et 2025.

De son côté, **maeva**, soucieux de la qualité de vie de ses collaborateurs, a mis en place depuis 2019 l'outil d'écoute des collaborateurs : « Peakon ». Les retours collectés avec Peakon alimentent la stratégie RH et bien-être au travail.

Afin de contribuer à une amélioration continue des résultats à ces enquêtes, les différentes *Business Lines* du Groupe mettent en place, chacune de leur côté, des actions visant à améliorer la satisfaction de leurs collaborateurs au travail.

Chez **Center Parcs Europe**, à la suite de l'enquête de satisfaction annuelle, une phase de dialogue est alors engagée. Les managers répondent aux commentaires et suggestions anonymes de leurs équipes et identifient les problématiques remontées. Des plans d'actions sont ensuite mis en place pour les équipes, pour les parcs et pour les pays. L'équipe des Ressources Humaines assure le suivi de ces plans d'actions.

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

(2) En l'absence d'enquête collaborateurs effectuée au cours de l'année 2022/2023, les résultats communiqués correspondent à ceux de l'enquête menée en 2021/2022 pour la Holding et Pierre & Vacances France.

Par ailleurs, Center Parcs Europe a lancé en avril 2023 la seconde édition de la compétition « Reinvent CP ». Ce challenge interne, d'une durée de neuf mois, permet à tous les collaborateurs Center Parcs Europe de jouer un rôle actif et prendre pleinement part au renouveau de la marque. Cette compétition illustre parfaitement le dynamisme de la marque : tester de nouvelles idées et en tirer les meilleurs enseignements. Pour participer à la compétition « Reinvent CP », les collaborateurs doivent choisir parmi l'un des trois grands sujets suivants, en lien avec la stratégie RéInvention 2025 : Challenge Parcours Collaborateur ; Challenge RSE ; Challenge Parcours Client. Au total, 17 équipes ont participé à cette nouvelle édition. Dix ont été retenues et vont être accompagnées pour travailler au déploiement de leurs idées. En janvier 2024, chaque équipe présentera son projet devant un jury composé des membres du Conseil Exécutif Center Parcs Europe. Le gagnant de chaque challenge sera une nouvelle fois accompagné pour déployer son idée sur les parcs. L'objectif de ce challenge interne est d'intégrer l'ensemble des collaborateurs à la stratégie d'innovation de la marque et d'associer les salariés à la création du Center Parcs de demain.

De son côté, pour favoriser le lien social et développer la convivialité dans les échanges au travail, **maeva** a mis en place :

- ♦ une équipe de collaborateurs volontaires, la *Team Happiness* chargée d'organiser des moments de partage chaleureux régulièrement dans l'année ;
- ♦ les « HappyRo », rendez-vous d'échange mensuel imaginé par des collaborateurs pour l'ensemble des collaborateurs (événement hybride pour permettre à tous les collaborateurs d'être présents). Au programme : partage de chiffres-clés sur l'activité, intervention inspirante d'une personnalité le plus souvent externe à l'entreprise, et partage d'un moment informel.

De plus, la *Business Line* **Pierre & Vacances France** a lancé l'initiative « Bien-être au travail ». Grâce à cette initiative, plusieurs moments de bien-être ont été proposés aux collaborateurs : séance d'ostéopathie gratuite, réveil musculaire (en visio et en présentiel), formation aux gestes qui sauvent ou atelier de sensibilisation à la sédentarité au travail.

Par ailleurs, des moments de convivialité, les « Happy@Work », sont organisés chaque mois au siège parisien du Groupe afin de favoriser l'échange entre les équipes et contribuer à la qualité de vie au travail.

Enfin, la Holding a mis en place une permanence hebdomadaire d'un service d'assistance sociale en septembre 2023 afin d'adresser les besoins des employés relatifs à des problématiques personnelles.

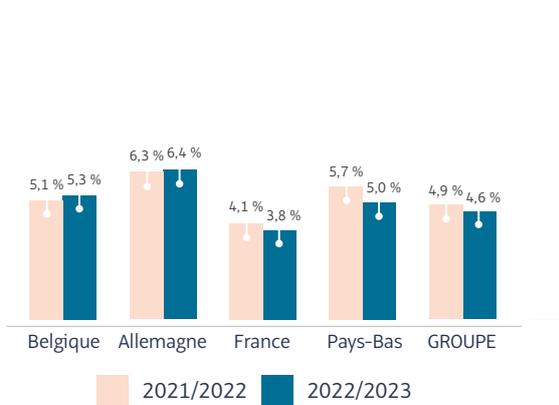
Enfin, Center Parcs Europe incite tout au long de l'année ses collaborateurs à pratiquer une activité physique via le programme Fit@work et des challenges sportifs organisés régulièrement comme le Sportsday, tournoi européen organisé chaque année et réunissant plus de 1700 collaborateurs issus de l'ensemble des domaines autour de plusieurs disciplines sportives.

Résultats

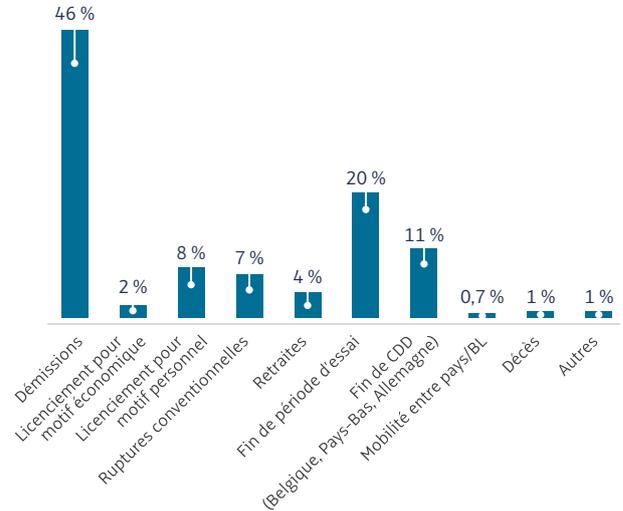
- ♦ e-NPS Pierre & Vacances France : - 14 (résultats 2021/2022) ⁽²⁾.
- ♦ e-NPS Center Parcs Europe : + 16 (hausse de 9 points par rapport à l'exercice 2021/2022).
- ♦ e-NPS maeva : + 14 (baisse de 4 points par rapport à l'exercice 2021/2022).
- ♦ e-NPS Holding : - 35 (résultats 2021-2022).

Sur Pierre & Vacances France :

Taux d'absentéisme



Répartition des départs par motif en 2022/2023



Assurer la santé et la sécurité de tous

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

Gouvernance

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

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

Politique

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

Neuf domaines à risque structurent le travail sur les deux marques : hygiène, santé et sécurité au travail ; sûreté ; sécurité incendie ; accessibilité ; activité de loisirs ; piscine ; aire de jeux ; hygiène alimentaire ; hygiène en matière d'eau potable (légionelle).

Plan d'actions

Pierre & Vacances France

L'année 2022/2023 a été marquée par la réorganisation du service Santé et Sécurité de la *Business Line* **Pierre & Vacances France**. Deux personnes avec des domaines d'expertises complémentaires composent cette équipe.

Cette réorganisation a permis de mettre l'accent sur les visites de risque. L'objectif est que chaque zone ait été visitée par l'équipe Santé et Sécurité d'ici la fin de l'année 2023 (56 % à fin septembre). Ces visites permettent aux opérationnels sur les sites de faire un état des lieux de leurs problématiques en matière de santé et de sécurité et d'avoir des recommandations, conseils et aide à l'élaboration de plan d'actions de la part de l'équipe Santé et Sécurité de la *Business Line*.

Au cours de l'année, l'équipe en charge de la Santé et Sécurité a travaillé conjointement avec la Direction des Ressources Humaines afin d'élaborer une cartographie des risques psychosociaux pour les collaborateurs travaillant au siège. Une démarche similaire sera initiée au cours de l'année 2024-2025 afin d'adresser les risques psychosociaux auxquels les collaborateurs en charge de l'exploitation font face.

Par ailleurs, le sujet des travailleurs isolés a été un chantier majeur pour l'équipe Santé et Sécurité, en collaboration avec l'équipe des Ressources Humaines de la *Business Line*. En effet, la procédure en place a été révisée afin d'assurer une meilleure sécurité des travailleurs isolés intervenant sur nos sites, notamment lors d'interventions de nuits ou en hors saison dans des résidences fermées au public. Ainsi, en complément de la révision de la procédure, le déploiement de DATI (Dispositif d'Alerte pour Travailleurs Isolés) a été initié. En 2024, tous les sites devront être équipés d'au moins un DATI et le mettre à disposition des travailleurs isolés en intervention.

Enfin, la *Business Line* a décidé de relancer une politique Santé-Sécurité sur trois ans afin de succéder à celle en place de 2018 à 2022. Cette dernière, visant à réduire le taux de fréquence des accidents de 30 %, a été un succès et Pierre & Vacances France a atteint ses ambitions en diminuant le taux de fréquence des accidents de 51 % entre 2018 et 2022. La nouvelle politique, toujours plus ambitieuse, reposerait désormais sur deux indicateurs (nombre d'accidents du travail) : l'un lié à l'exploitation et l'autre portant sur les collaborateurs présents sur site et au siège. Cette politique est en cours de validation et sera adoptée d'ici la fin de l'année 2023.

Center Parcs Europe

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

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

La sensibilisation des équipes sur site s'effectue via l'application SHE matters : chaque jour, dans chaque département, un salarié répond à un questionnaire portant sur une thématique particulière (environnement, hygiène, sécurité, santé...). Cette application permet l'acculturation des salariés aux risques.

Le système de management opérationnel s'appuie sur des indicateurs principalement internes. Un indicateur lié à la satisfaction des clients en matière de sécurité sur les domaines Center Parcs Europe est suivi grâce au questionnaire de satisfaction client envoyé en fin de séjour. Cet indicateur est de 51,6 (vs. 46 en 2021-2022) et témoigne d'un engagement fort de Center Parcs Europe pour assurer la santé et la sécurité de ses clients. Il s'agit de l'un des principaux points de satisfaction des clients.

Par ailleurs, le renouvellement des certifications ISO 14 001 et ISO 50 001 a marqué l'année 2022-2023. Les 29 Domaines Center Parcs disposent désormais de ces deux certifications, dont le Center Parcs Les Landes de Gascogne, ouvert en mai 2022. Cela signifie que 100 % des sites Center Parcs disposent d'une triple distinction : labellisation clef verte, certification ISO 14 001 et ISO 50 001. Ainsi, Center Parcs présente un avantage concurrentiel fort, étant le seul opérateur touristique européen disposant de cette triple distinction. Les audits menés pour le renouvellement des certifications ont mis en avant l'intégration du développement durable dans la stratégie de la *Business Line* ainsi que l'attention portée à la réduction des consommations d'énergie et la prise en compte des problématiques environnementales.

Résultats

	2021/2022	2022/2023
Taux de fréquence des accidents du travail	23,4	23,5
Taux de gravité des accidents du travail	1,2	1,2

Assurer un dialogue social de qualité

Après une année 2021/2022 intense, le dialogue social s'est poursuivi au cours de l'année 2022/2023 avec les différents Comités d'Entreprise (Comité Central Européen, différents Comités Sociaux Économiques français et les 3 Comités d'Entreprises allemand, belge et néerlandais) afin d'assurer un dialogue social de qualité dans un contexte éprouvé par la mise en œuvre des plans d'externalisation des activités comptables (en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne) et paie (France) donnant lieu à un Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE). Ce contexte particulier a demandé une coordination renforcée pour l'animation du PSE et l'accompagnement des collaborateurs concernés.

Ainsi, 10 réunions de cadrage et de négociations du PSE ont eu lieu entre septembre et décembre 2022, dont 4 réunions de négociation plénière impliquant les délégués syndicaux représentants les 3 Unités Économiques et Sociales (UES) France du Groupe.

Bien que ces négociations se soient conclues sur un procès-verbal de désaccord, les mesures du plan de sauvegarde de l'emploi adoptées reprenaient les dispositions de l'accord précédent de 2020 conformément aux attentes des élus. Le travail d'animation et d'accompagnement pendant le déploiement du PSE s'est poursuivi tout au long de l'année impliquant les instances des entités concernées.

Les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) en France ont eu lieu entre novembre 2022 et février 2023, donnant lieu à la signature de 3 accords (Pierre & Vacances, Center Parcs, Holding). Des réunions de travail et d'échanges avec les partenaires sociaux des 3 UES, via la désignation d'un groupe de travail composé de 6 délégués syndicaux, ont été organisées afin de suivre l'application de l'accord sur le temps de travail et d'en identifier les évolutions éventuelles.

Au niveau du Groupe, trois réunions du Comité d'Entreprise Européen (CEE), réunissant les représentants des différents pays : France, Espagne, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, se sont tenues au cours de l'exercice, dont 2 sessions ordinaires et une session du bureau du CEE pour changement de mandat avec la désignation des nouveaux membres du bureau du CEE.

Au cours de l'année, 13 accords ont été conclus avec les instances représentatives du personnel.

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

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

4.3.3.1 Faire progresser la satisfaction client

Contexte

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

Politique et plan d'actions

Soucieux de la qualité de leurs hébergements et des prestations de services offertes à leurs clients, les *Business Lines* Center Parcs Europe et Pierre & Vacances évaluent la satisfaction des clients en envoyant un questionnaire à la suite de leur séjour. Les questionnaires de satisfaction permettent d'évaluer la satisfaction globale du client, la satisfaction concernant le professionnalisme des équipes, l'hébergement, la résidence ou le domaine, les activités proposées et les actions mises en place en faveur de l'environnement, etc. Les questionnaires renseignent également sur l'intention de retour du client, permettant ainsi de calculer le NPS (échelle de 0 à 10). Le client peut répondre aux différentes questions du questionnaire en indiquant son choix sur une échelle de 1 à 10 (10 étant l'indice maximum de satisfaction).

Les données issues du questionnaire sont utilisées pour orienter et prioriser les choix dans les rénovations, affecter les investissements d'exploitation (CapEx) piloter les prestataires extérieurs (spa, restauration, syndic de copropriété...). C'est un indicateur clé de performance des équipes et un outil de management : l'ensemble des collaborateurs sur sites ont un objectif basé sur le NPS.

Depuis mai 2023, les *Business Lines* Pierre & Vacances et Center Parcs ont mis en place un nouveau logiciel de traitement des retours clients. Celui-ci permet d'approfondir la qualité des analyses et de recueillir la voix du client sur tous les points de contact possibles (questionnaire de satisfaction ou commentaires en ligne). Ainsi, les équipes opérationnelles vont pouvoir prioriser les plans d'actions à court, moyen et long termes afin d'améliorer continuellement l'expérience client. La mise en place de cet outil répond à l'objectif du Groupe de positionner le client au cœur de la stratégie et du développement du Groupe.

Par ailleurs, l'implémentation du logiciel permet un gain de temps dans les process de gestion des retours clients ainsi qu'une efficacité de traitement des données. En effet, il permet aux équipes travaillant sur les sites d'avoir accès à tout moment à l'état de la satisfaction client de leur site et de trier les retours clients par thème ou par sous-thème pour avoir un meilleur contrôle de l'expérience proposée aux clients sur site.

Pour Pierre & Vacances, les résultats des enquêtes de satisfaction et des retours des clients en ligne permettent aux équipes marketing de la *Business Line* d'assurer un suivi régulier de la satisfaction client. Toutes les deux semaines ou tous les mois, suivant la saison, une revue est réalisée avec les Directeurs Opérationnels pour évoquer les problématiques critiques ou récurrentes et mettre en place des plans d'actions visant à améliorer l'expérience du client.

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

Enfin, au cours de l'année, des questionnaires ciblés sont également réalisés. Par exemple, pour Pierre & Vacances, ils concernent le plus souvent des prestations réalisées au sein des résidences telles que la mise en place de nouvelles activités ou de services de petits déjeuners. Ces questionnaires sont adressés à un panel de 2 000 clients récurrents recrutés pour ce type d'études. Pour Center Parcs Europe, ce type d'enquêtes *ad hoc* est le plus souvent réalisé à la suite d'événements particuliers organisés sur un ou plusieurs parcs, lors de la mise en place de nouvelles activités, de nouveaux services ou lors des vacances scolaires.

Résultats

- ◆ NPS Pierre & Vacances : 41,6 (en hausse de 3,1 points par rapport à l'exercice 2021/2022).
- ◆ NPS Center Parcs Europe : 16,8 % (en hausse de 4,8 points par rapport à l'exercice 2021/2022).

Center Parcs Landes de Gascogne, un parc accessible à tous

Le Center Parcs Landes de Gascogne est la première destination Center Parcs labellisée Tourisme & Handicap, seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous. La marque Tourisme & Handicap prend en compte, notamment, l'accès facilité aux bâtiments et aux prestations de l'établissement. Elle est également attentive à l'accueil personnalisé réservé aux touristes en termes d'attention et de bienveillance. Un établissement labellisé, répondant donc à ces critères, est soumis à un contrôle régulier par des évaluateurs formés et spécialisés.

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

4.3.3.2 Assurer la sécurité de nos clients

Contexte

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

Politique et plan d'actions

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

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

Ce label est basé principalement sur la prévention, l'échange de renseignements et la préparation à la gestion de crise. Les sites Center Parcs Trois Forêts, Lac d'Ailette, Bois aux Daims, Hauts de Bruyères et Villages Nature® Paris sont labellisés. La démarche pour

obtenir le label « Sécuri-site » est en cours pour le site Center Parcs Les Landes de Gascogne. Center Parcs Europe attend un retour des autorités compétentes dans les prochains mois. En complément de l'obtention officielle de ce label, une convention de partenariat a été signée entre le Center Parcs et la Gendarmerie du Lot-et-Garonne en 2022.

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

Résultats

- ♦ Taux de sinistralité Pierre & Vacances (France et Espagne) : 0,0006 % (contre 0,0005 % en 2021/2022).
- ♦ Taux de sinistralité Center Parcs Europe : 0,0008 % (contre 0,0005 % en 2021/2022).

4.3.4 Soutenir les actions solidaires autour de nos sites

Contexte

En mars 2022, le mandat de la Fondation pour les Familles du Groupe PVCP a été prolongé pour cinq années supplémentaires. L'année 2022/2023 marque la continuité opérationnelle de la Fondation autour d'une action unique : aider les familles à se reconnecter.

Politique et plan d'actions

Au cours de l'exercice 2022/2023, la Fondation a maintenu ses efforts pour soutenir des associations autour de ses 3 programmes :

- ♦ familles en reconstruction (Femmes et enfants victimes de violences intrafamiliales, familles en fragilité économique ou sociale) ;
- ♦ familles et handicap/maladie (Familles dont l'un des membres est malade, hospitalisé ou en situation de handicap) ;
- ♦ familles plurielles (Familles monoparentales, Familles recomposées, Parentalités LGBTQIA+).

Malgré une baisse du budget, tous les partenariats avec les associations ont été prolongés pour une deuxième année consécutive afin de renforcer et développer le partenariat.

Au total, la Fondation travaille avec 9 associations partenaires. À chacune de ses associations partenaires, la Fondation propose une combinaison de trois formes de mécénat pour multiplier l'impact et l'utilisation des ressources mises à disposition par le Groupe PVCP :

- ♦ mécénat financier (dotation annuelle) ;
- ♦ mécénat de compétences (mise à disposition des talents de nos équipes) ;
- ♦ mécénat en nature (don de séjours, journées de répit).

Chaque association partenaire est accompagnée par un salarié « ambassadeur » qui se charge de faire vivre le partenariat auprès des collaborateurs de sa marque et de son pays. L'ambassadeur est chargé de récolter les besoins de l'association et de l'accompagner dans la formalisation des missions solidaires sur lesquelles les collaborateurs pourront s'engager pendant l'année.

Chaque année, le partenariat est évalué et les besoins adaptés en fonction des projets de développement des associations. La première année de partenariat est sous le signe de la découverte du fonctionnement mutuel entre fondation et associations. La deuxième année a pour but d'intensifier les actions en fonction des besoins de chaque association. Enfin, la troisième année représente le stade de perfectionnement et d'autonomie du partenariat.

Pour favoriser l'engagement des collaborateurs, une plateforme pilote « Solidarité by PV » dédiée à l'engagement solidaire a été lancée pour les collaborateurs de Pierre & Vacances. Lancée au mois d'octobre, elle a pour but de simplifier et digitaliser le parcours d'engagement : chaque collaborateur, du siège ou des sites, peut trouver les missions solidaires à réaliser pour son association partenaire et s'engager rapidement en seulement quelques clics. Les collaborateurs peuvent y remonter leurs idées d'engagement ou de mission grâce à un espace dédié et partager leur expérience grâce à un fil de discussion. Au mois de juillet, un deuxième pilote de la plateforme a été lancé pour les collaborateurs de Center Parcs France sous le nom de « Solidarity by CP ». À la fin de ces phases pilote, l'impact de cette solution sera évalué et selon le résultat cette solution sera déployée aux autres marques du Groupe PVCP en 2024.

« Quelle belle initiative d'avoir créé un outil informatique au profit d'actions solidaires. Au-delà de faciliter le partage des missions entre l'association et les employés de Center Parcs, et de leur permettre de mieux comprendre l'impact positif de celles-ci, cet outil permet de créer une dynamique bienveillante et un réseau solidaire dans un milieu professionnel. » Romain Leclerc, ambassadeur pour Center Parcs France.

L'un des objectifs pour l'année à venir est de comprendre et objectiver l'ampleur des effets de la Fondation en mesurant l'impact qu'elle a sur la reconnexion entre les membres d'une famille et en démontrant l'utilité des actions menées.

Résultats

Dans le cadre du programme RéInvention, la Fondation a pour objectif d'engager 15 % des collaborateurs d'ici 2026. Voici ci-dessous le pourcentage de collaborateurs engagés sur l'année 2022/2023 et 2021/2022 pour comparaison :

- ◆ maeva : 31 % (contre 10 % en 2021-2022) ;
- ◆ Center Parcs Europe : 2,7 % (contre 1,8 % en 2021- 2022) ;
- ◆ Holding : 2 % (en hausse de 0,7 point par rapport à l'année précédente) ;
- ◆ Pierre & Vacances France : 15,6 % (contre 13,7 % en 2021-2022) ;
- ◆ Pierre & Vacances Espagne : 13,7 % (indicateur nouvellement calculé).

Sur l'exercice 2022/2023, la Fondation a :

- ◆ soutenu 9 associations partenaires dans 5 pays d'Europe ;
- ◆ versé 127 500 euros aux différentes associations partenaires (mécénat financier) ;

- ◆ mobilisé plus de 570 collaborateur.rice.s sur des missions solidaires, soit 8,40 % de collaborateur.rice.s du Groupe PVCP mobilisé.e.s ;
- ◆ 90 heures de *coaching* pour accompagner les ambassadeur.rice.s de la Fondation.

À titre d'exemple, la Fondation a soutenu les associations suivantes :

Ahora Donde (partenaire de Pierre & Vacances en Espagne) accompagne et accueille les jeunes LGBTQIA+ qui souffrent de rejet dans leur environnement familial. Elle offre un soutien émotionnel, une médiation familiale ainsi qu'une orientation professionnelle.

Soutien financier de 12 500 euros/ 5 Collaborateur.rice.s engagé.e.s/ 8 Séjours offerts/ 14 Familles accompagnées.

Bundesverband Kinderhospiz (Partenaire de Center Parcs en Allemagne) est l'Association fédérale des hospices pour enfants qui s'engage à soutenir les familles dans leur reconstruction après le deuil d'un enfant.

Soutien financier de 12 500 euros/ 78 Collaborateur.rice.s engagé.e.s/ 44 Séjours offerts/ 83 Familles accompagnées.

Le Silence des Justes (partenaire de maeva en France) aide les enfants et adolescents avec un trouble du spectre de l'autisme en les accompagnant vers l'autonomie, en leur proposant des activités épanouissantes et en soutenant leur famille.

Soutien financier de 12 500 euros de dotation annuelle/ 48 Collaborateur.rice.s engagé.e.s/ 5 Séjours offerts/ 90 Familles accompagnées.

L'Association LEA (partenaire de Pierre & Vacances en France) accompagne les familles d'enfants malades ou porteurs de handicap.

Soutien financier de 12 500 euros de dotation annuelle/ 202 Collaborateur.rice.s engagé.e.s/ 12 Séjours offerts/ 203 Familles accompagnées.

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

Contexte

Le Groupe PVCP a acheté des biens et services pour 787 millions d'euros sur l'exercice 2022/2023 (contre 764 millions d'euros sur l'exercice précédent) :

- ◆ 97 % de ces achats ont été réalisés auprès de fournisseurs localisés dans l'Espace économique européen (EEE) :
 - 48 % ont été réalisés auprès de fournisseurs domiciliés en France métropolitaine (comme durant le dernier exercice),
 - 18 % aux Pays-Bas,
 - 11 % en Belgique,
 - 14 % en Allemagne,
 - 4 % en Espagne;
- ◆ 0,38 % des achats ont été réalisés dans des pays évalués à risque (selon l'indice ESG de Global Risk Profile – GRP) :
 - « Risque Moyen » : Chine, Hong Kong, Turquie, Équateur, Suriname, Émirats Arabes Unis,
 - « Risque Haut » : Inde et Swaziland.

La Direction Achats du Groupe joue un rôle transverse au sein du Groupe. Elle traite des achats du siège et de toutes les marques du Groupe : Pierre & Vacances, Center Parcs, maeva et Adagio, sur l'ensemble du périmètre géographique en Europe.

Conformément à son plan d'évolution, la Direction Achats s'est réorganisée au cours de l'exercice 2022/2023 autour de :

- ◆ 3 pôles d'achats thématiques :
 - construction/rénovation/maintenance,
 - exploitation,
 - fonctions support (informatique, marketing, communication, RH, services généraux...);
- ◆ une cellule méthodes et outils ;
- ◆ un manager dédié aux Achats Responsables.

Politique et plan d'actions

Le Groupe souhaite établir des relations durables et équilibrées avec les fournisseurs et améliorer l'impact de ses achats d'un point de vue social et environnemental. Dans ce sens, il a signé la Charte « Relations Fournisseurs & Achats Responsables » dès 2012.

Le Groupe s'est également lancé dans un plan d'actions pluriannuel visant à toujours mieux répondre à ces engagements. Il a choisi de construire ce plan d'actions dans le cadre du label « Relations Fournisseurs & Achats Responsables ».

Le Groupe a obtenu ce label en 2016 et son renouvellement chaque année.

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

La Direction Achats a mis en place de nouvelles actions (détaillées ci-après) pour toujours mieux couvrir les trois axes travaillés depuis plusieurs années : construire une base de fournisseurs responsables, acheter des produits et services responsables et contribuer au dynamisme des territoires.

La Direction Achats participe également aux actions du Groupe visant à lutter contre la corruption et à réduire son empreinte Carbone : cette participation est respectivement décrite dans les chapitres 9 et 4.3.

Construction d'une base de fournisseurs responsables

Le Groupe a rédigé un « Code de conduite Fournisseurs » (disponible en cinq langues). Celui-ci énonce les attentes du Groupe vis-à-vis de ses fournisseurs en matière de pratiques éthiques, sociales, professionnelles et environnementales. Le Groupe demande à ses fournisseurs d'adhérer à ce Code, de s'assurer que leurs propres fournisseurs et sous-traitants répondent à ces exigences, et de participer à des évaluations notamment sur leur propre organisation RSE.

Ces évaluations RSE, comme les années précédentes, consistent en un auto-diagnostic, décliné en cinq thèmes (volet social, volet environnemental, transverse, organisation de l'entreprise, ancrage territorial), réalisé par les fournisseurs sur la plateforme ACESIA de l'AFNOR. Ces évaluations donnent un score RSE sur 100.

Au cours de l'exercice 2022-2023, la Direction Achats a établi de nouvelles règles, priorisées et renforcées (suite à la cartographie des risques devoir de vigilance menée en 2021-2022) pour les fournisseurs livrant des produits ou services nécessitant un niveau de vigilance moyen ou élevé ou se situant dans des pays à risque d'un point de vue RSE :

- ◆ lors de consultations, les acheteurs demandent aux fournisseurs consultés de signer le Code de conduite et de faire leur évaluation RSE :
 - pour un budget supérieur à 100 000 euros : ces demandes sont systématiques,
 - pour un budget inférieur à 100 000 euros : ces demandes ne sont systématiques que pour les catégories nécessitant un niveau de vigilance moyen ou élevé.

Ce sont dorénavant des critères obligatoires pour la sélection des fournisseurs.

Si les fournisseurs consultés se situent dans des pays à risque d'un point de vue RSE ⁽¹⁾ et qu'ils fournissent des produits ou services nécessitant un niveau de vigilance élevé, alors, en plus de l'évaluation ACESIA, les fournisseurs présélectionnés doivent subir un audit RSE avant d'être retenus. Les fournisseurs présélectionnés doivent obtenir un score > 50 sur 100 pour être retenus ;

- ◆ les acheteurs ont également demandé à leurs principaux fournisseurs récurrents (et plus particulièrement ceux livrant des produits ou services nécessitant un niveau de vigilance moyen ou élevé) de signer le nouveau code de conduite et de faire leur évaluation RSE quand celle-ci n'avait pas encore été faite ou datait de plus de deux ans ;
- ◆ en cas de score RSE insuffisant (en dessous de 40/100), les acheteurs demandent aux fournisseurs, sélectionnés ou récurrents, d'élaborer un plan d'amélioration et de refaire l'évaluation ACESIA sous 1 an. Cette auto-évaluation est déclarative.

Achats de produits et services responsables pour nos marques

Conformément à sa politique RSE, le Groupe intègre de plus en plus de spécifications sociales ou environnementales dans ses cahiers des charges et des critères RSE lors de la sélection des offres.

À titre d'exemples, parmi les consultations finalisées sur 2022-2023, les spécifications et critères RSE suivants ont été utilisés :

- ◆ Achats d'exploitation pour les sites :
 - signature d'un nouveau contrat d'énergie pour les sites Center Parcs en Europe sur des spécifications à 100 % énergie verte (différente selon les pays : d'origine éolienne ou hydraulique),
 - renouvellement du contrat de sécurité des Center Parcs en France : le cahier des charges imposait au fournisseur retenu de reprendre le personnel en place ainsi qu'un critère de localité,
 - appel d'offres visant à réduire l'emploi de conditionnements plastiques pour les produits d'hygiène mis à disposition dans les Center Parcs Europe : remplacement de trois flacons par deux *dispensers* et un savon solide main,
 - sélection d'un nouveau fournisseur de matériels et produits d'entretien pour les Center Parcs français : le cahier des charges demandait l'installation d'une centrale de dilution (permettant de réduire les consommations de produits chimiques, d'eau et d'électricité) et d'un écolabel sur la majorité des produits ; il imposait également la suppression de la javel et la formation du personnel afin de réduire les troubles musculosquelettiques et la pénibilité ;
- ◆ Achats immobiliers de Construction-Rénovation-Maintenance des sites :
 - Center Parcs a défini un nouveau standard pour le mobilier extérieur en remplaçant le mobilier plastique par du mobilier plus durable avec du plastique recyclé pour les accoudoirs et de l'aluminium en partie recyclé pour les structures,
 - en termes d'équipement des logements, à la place des casseroles habituelles à revêtement antiadhérent (type Teflon), Pierre & Vacances a acheté des casseroles total inox, saines et recyclables contrairement aux anciennes références,

(1) *Sont évalués pays à risque d'un point de vue RSE les pays ayant un indice ESG « Medium », « High » ou « Very High » selon l'indice ESG de Global Risk Profile – GRP.*

- Pierre & Vacances France teste des pommeaux de douche connectés dont le but est de sensibiliser les clients à la durée de leur douche (les pommeaux ont des LEDs qui changent de couleur selon la durée de la douche) et au final à réduire la consommation d'eau et d'énergie sur les sites.

Résultats

Construire une base de fournisseurs responsables

La Direction Achats a identifié 192 entreprises comme étant ses principaux fournisseurs récurrents et/ou livrant des produits ou services nécessitant un niveau de vigilance moyen ou élevé.

Parmi ces fournisseurs :

- ◆ 85, soit 44 %, ont fait leur auto-diagnostic RSE sur ACESIA. Le score moyen est de 66/100 ;
- ◆ 90 ont signé le nouveau Code de conduite Fournisseurs du Groupe.

Parmi les 21 nouveaux fournisseurs qui ont été retenus pour livrer le Groupe suite à une consultation menée par la Direction Achats :

- ◆ 11, soit 52 %, ont fait leur auto-diagnostic RSE sur ACESIA. Le score moyen est de 75/100 ;
- ◆ 11 ont signé le nouveau Code de conduite Fournisseurs du Groupe.

Les fournisseurs, récurrents et nouveaux, qui n'ont pas terminé leur auto-diagnostic RSE ou pas signé le Code, sont relancés par la Direction Achats.

Parmi les pays à risque d'un point de vue RSE, la Direction Achats ne travaille qu'avec la Chine. Les 6 fournisseurs situés en Chine ont été audités au cours des cinq dernières années.

Acheter des produits et services responsables pour nos marques

Depuis plusieurs années, le Groupe veille à employer des produits-matériels d'entretien et d'hygiène les plus écologiques. Sur l'année fiscale 2022/2023, 54,4 % de ces dépenses étaient des produits écolabellisés.

4.4 Accélérer notre transition écologique



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

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

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

De par son ampleur et son ambition, cette démarche de transition nécessite une coopération active avec nos clients et les propriétaires institutionnels et individuels des sites en exploitation.

4.4.1 Améliorer la durabilité du bâti neuf et en rénovation

Contexte

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

Gouvernance

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

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

L'ensemble des projets de développement sont abordés lors des Comités immobiliers, qui se réunissent tous les mois. Cette instance effectue notamment des arbitrages sur les extensions de sites existants, et sur de potentiels développements immobiliers ou ouvertures de sites opérés en mandat de gestion ou via un contrat de franchises.

Politique

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

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

- ◆ certifier 100 % des nouveaux projets développés par la Direction Grands Projets par un label environnemental de construction, BREEAM Very Good ou équivalent ;
- ◆ maximiser le recours aux énergies renouvelables pour les nouveaux projets.

Plan d'actions

Depuis 2022, un outil d'aide à la décision est utilisé pour chaque projet immobilier et touristique identifié. Il vise à apporter un éclairage sur les risques climatiques et les opportunités (ex. proximité d'une gare) en matière environnementale et d'acceptabilité sociale lors du choix du terrain, et dans un second temps, à optimiser les caractéristiques ESG recherchées dans chaque nouveau projet. Les analyses issues de cet outil sont partagées en Comité Immobilier pour chaque nouveau projet.

Pour aller plus loin sur la mesure et le suivi de l'empreinte biodiversité du Groupe, cette année, le Groupe a construit avec des experts externes un outil inspiré du Coefficient de Biotope par Surface (CBS). Au-delà d'un simple outil de mesure, celui-ci a pour objectif d'améliorer la qualité écologique de nos projets en prenant en compte les fonctionnalités des surfaces et en valorisant l'effort de construction sur des espaces artificialisés.

Les coefficients par type de surface ont été déterminés par des écologues suivant les fonctionnalités des surfaces (biodiversité, cycle de l'eau, cycle du carbone, régulation de la température).

En comparant le Coefficient de Biotope par Surface (CBS) de l'état initial aux CBS des différents scénarios de projets, cet outil permettra de challenger les développeurs internes et externes sur l'amélioration de la qualité écologique des projets.

L'outil a été développé cette année et a été utilisé à date uniquement sur des projets type.

maeva

Selon l'ADEME, plus de 70 % de l'impact environnemental d'un établissement de plein air est lié au mobile-home. C'est de ce constat qu'est parti maeva pour lancer un projet ambitieux : co-concevoir le premier mobile-home éco-conçu, en partenariat avec « Louisiane – Sunshine Habitat ». Ce mobile-home est le fruit d'un travail d'intelligence collective entre vacanciers et gérants de camping qui a duré près de deux années. Une première Analyse de cycle de vie (ACV) comparative a été réalisée avec un modèle analogue en partenariat avec des cabinets d'experts.

Cette analyse du cycle de vie comparative a démontré que 80 % de l'impact du mobile-home était lié à l'usage ; ainsi, un travail minutieux a été réalisé concernant la recherche de matériaux à faible impact, en partenariat avec une spécialiste de l'éco-conception. Une attention particulière a été portée sur l'isolation du logement, la réduction des consommations ainsi qu'un confort thermique optimisé. Les composants ont été soigneusement sélectionnés (carton compressé IPAC, coton

solidaire, systèmes d'aération naturelle, toiture blanche ou végétalisée, bardage en mélèze, vitrages traités pour limiter les UVA et UVB, etc.). Les aspects réparabilité, circularité, désirabilité et pédagogie ont également été étudiés.

Des tests terrains sur le prototype installé sur le Camping maeva Respire Domaine de Kervallon durant l'été 2023, mais également le retour enthousiaste des premiers vacanciers ont mis en évidence une amélioration significative des incidences environnementales (réduction estimée à 26 % en termes de consommation d'énergie, de -20 % sur la consommation d'eau...). Suite à ces résultats prometteurs, le lancement commercial est prévu en novembre 2023.

Résultats

- ◆ Aucun site livré dans l'année.
- ◆ 33 % des projets en cours de construction disposant d'une installation de production d'énergie renouvelable (3 projets en cours dont l'un disposant d'un raccord au système de géothermie).

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

Tableau des projets

Étape du projet (entre 01/10/2022 et 30/09/2023)	Nom du projet	Terrain partiellement artificialisé	Taux d'artificialisation ⁽¹⁾	Projet disposant d'une énergie renouvelable
	Rénovation Capella Avoriaz 143 unités Décembre 2025	Oui (bâtiment rénové)	0 % (bâtiment rénové)	Non
En construction	Extension Villages Nature ® Paris 242 unités 2025	Non	+ 25 % de surface artificialisée	Oui, raccordement au système de géothermie
	Extension Center Parcs Landes de Gascogne – 17 Cottages Explorer Été 2025	Non	+ 8 % de surface artificialisée	Non

4.4.2 Limiter notre empreinte environnementale**4.4.2.1 Maîtriser et réduire
nos consommations d'énergies****Contexte**

Réduire les consommations d'énergie représente un enjeu majeur pour le Groupe, en termes de coûts, d'approvisionnement et d'empreinte Carbone. Le présent chapitre vise à détailler les politiques et plans d'actions mis en œuvre par les *Business Lines* du Groupe afin de réduire ses consommations d'énergie. Les actions menées pour avoir recours à des sources d'énergies moins carbonées sur sites et d'une réduction de notre empreinte Carbone sur les autres postes sont détaillées au chapitre 4.4.3.

Gouvernance

Le suivi et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergies sont réalisés par des personnes dédiées pour chacune des *Business Lines* Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne. Elles sont en charge du pilotage de la politique décrite ci-dessous.

Politique

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

- ◆ - 10 % *a minima* des consommations d'énergie entre 2022 et 2024 sur les sites Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne ;
- ◆ - 15 % des consommations d'énergie entre 2019 et 2025 sur Center Parcs Europe.

(1) Taux d'artificialisation = (Surfaces in fine étanchées [m²] – surfaces existantes étanchées sur lesquelles le bâti s'implante [m²])/surface totale du terrain [m²]).

Ces objectifs de réduction des consommations d'énergie s'inscrivent dans une volonté de réduire l'empreinte environnementale du Groupe et contribuent à l'effort de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre mis en place pour l'atteinte des engagements SBTi (*Science Based Targets initiative*) du Groupe. Ils sont cohérents avec l'objectif de réduction des émissions de 51 % sur les Scopes 1&2 entre 2019 et 2030 et s'adaptent en fonction des *Business Lines* (cf. chapitre 4.3).

Plans d'actions

Promouvoir la sobriété énergétique, une réponse à de multiples enjeux

Conscient de sa responsabilité en tant que leader européen du tourisme de proximité et face aux enjeux énergétiques actuels, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a accéléré son plan de sobriété énergétique et adopté dès l'été 2022 des mesures spécifiques en faveur de la baisse de consommations. L'objectif est d'atteindre *a minima* 10 % de réduction des consommations d'énergies sur 2 ans sur le périmètre Pierre & Vacances France et Espagne, et 15 % de réduction d'ici 2024 sur la *Business Line* Center Parcs Europe (année de référence 2022). Ainsi, pour l'hiver 2022, Pierre & Vacances s'est engagé notamment à baisser d'au moins 1 °C les températures des espaces aquatiques, à ajuster de 2 °C le seuil de déclenchement de la climatisation des résidences urbaines Adagio, et à renforcer ses process de gestion d'énergie. Par ailleurs, en coordination avec la Fédération Nationale des Résidences de Tourisme (FNRT) et des acteurs du secteur hôtellerie-restauration, le Groupe incite les clients à régler la température à 19 °C dans les appartements/cottages et restreint les horaires d'utilisation des saunas/hammams/jacuzzis pour limiter les dépenses énergétiques.

Par ailleurs, Pierre & Vacances a mobilisé ses équipes autour de 4 axes d'intervention :

- ◆ améliorer l'analyse de la performance énergétique des résidences via la réalisation d'un audit énergétique mené sur une douzaine de sites et l'identification d'actions de réduction de consommations énergétiques évaluées en termes de dépenses (CAPEX/OPEX), retour sur investissements, gains de CO₂, complexité de mises en œuvre... ;

- ◆ mettre le pilotage des consommations et l'optimisation des installations au centre des missions des équipes techniques en renforçant le monitoring des consommations d'énergies avec une analyse mensuelle des 20 résidences les plus consommatrices et une communication aux équipes de directions des sites concernés afin d'identifier des actions correctrices ;
- ◆ sensibiliser les clients aux écogestes à adopter lors de leur séjour ;
- ◆ former les équipes techniques aux bonnes pratiques et à l'optimisation des installations.

De plus, 23 sites du Groupe sont soumis au dispositif réglementaire français de l'éco-énergie Tertiaire exigeant de réduire de 40 % les consommations d'énergie des surfaces à usage tertiaire excédant 1 000 m² d'ici 2030 (1^{er} jalon).

Les *Business Lines* Pierre & Vacances France et Center Parcs Europe ont réalisé la collecte des données bâtimentaires et de consommations des bâtiments concernés et entamé un travail sur les plans d'actions. Un plan de sous-comptage est également en cours d'élaboration afin de faciliter la remontée des données pour les années à venir. Des réglementations similaires encadrent la réduction des consommations d'énergies dans d'autres pays dans lesquels le Groupe opère, telle que la *Drittmengenabgrenzung* en Allemagne.

Par ailleurs, afin d'avoir un suivi précis des consommations d'énergies et pouvoir évaluer l'impact des efforts effectués pour la diminution des consommations d'énergies, le Groupe a travaillé à la mise en place d'un outil de monitoring des consommations commun aux *Business Lines* Pierre & Vacances et Center Parcs Europe. Celui-ci sera utilisé pour le monitoring des consommations d'énergies de Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne à compter du 1^{er} octobre 2023.

Ces actions s'inscrivent dans l'ambition du Groupe de réduire ses émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030. (Cf. chapitre empreinte Carbone 4.3.)

Gestion des consommations d'énergies

Les consommations d'énergies sont en baisse de 2,9 % par rapport à l'année dernière. Cette tendance reflète les actions de sobriété mises en place par les *Business Lines*. Le volume d'énergies consommé par nuitée d'hébergement s'améliore également du fait de la hausse de l'occupation.

Résultats

Volumes des énergies consommées	Center Parcs Europe		PV France & Espagne		Siège		Groupe (Hors Siège)	
	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	27	135	133	-	-	161	160
Total énergies (en MWh)	714 842	699 396	112 951	108 675	3 228	3 131	827 793	808 071
Volume d'énergies (en kWh)/nuitée	158	146	41	39	N.A.	N.A.	114	107
Électricité (en MWh)	149 681	156 337	84 731	80 881	1 820	1 331	234 411	237 218
Gaz (en MWh)	525 453	497 563	10 115	10 505	-	-	535 568	508 068
Chaufferie bois+ Géothermie (en MWh)	39 709	45 496	753	495	-	-	40 461	45 991
Fioul (en MWh)	-	-	6 800	5 715	-	-	6 800	5 715
Chaleur Urbaine (en MWh)	-	-	10 552	11 079	1 408	1 800	10 552	11 079

4.4.2.2 Protéger les ressources en eau

Contexte

L'eau est une ressource indispensable pour la santé, l'économie et les écosystèmes. Or, les épisodes de sécheresse, comme celui historique de l'été 2022, la mettent sous tension et seront de plus en plus récurrents avec le changement climatique. Au regard des enjeux climatiques, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs est conscient de sa responsabilité dans une coopération locale dans la protection de la ressource en eau, qui constitue un des atouts de l'attractivité de ses sites.

Gouvernance

Le suivi et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergies sont réalisés par des personnes dédiées pour chacune des *Business Lines* Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France et Pierre & Vacances Espagne. Elles sont en charge du pilotage de la politique décrite ci-dessous.

Politique et plan d'actions

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

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

Gestion des ressources en eau

En 2022, le Groupe a été accompagné par un organisme externe pour analyser les risques climatiques actuels et futurs sur l'ensemble de ses sites (cf. 4.4.), dont le risque de stress hydrique. En complément des résultats issus de cette analyse, le Groupe a mis à jour l'étude relative au risque global lié à l'eau, à l'aide de l'outil Aqueduct 4.0 des Ressources mondiales (WRI) sur le périmètre des sites Center Parcs, Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et maeva en gestion. Deux indices sont étudiés : le risque global actuel lié à l'eau et le stress hydrique.

Le risque global actuel lié à l'eau

13 indicateurs sont pris en compte dans ce risque global, ils considèrent la quantité, la qualité, et les risques réglementaires et de réputation. Cette étude a permis d'identifier que :

- ◆ 11 % des sites du Groupe sont en risque global élevé. Il s'agit majoritairement de sites en Espagne, en Pays de la Loire et en Nouvelle Aquitaine.

Le risque de stress hydrique

Cet indice mesure le rapport entre les prélèvements totaux d'eau et les approvisionnements renouvelables disponibles en eau de surface et souterraine. Cet indice est étudié dans une projection à 2030 dans un scénario *Business as usual*. Cette projection a permis d'identifier que :

- ◆ 48 % des sites du Groupe sont en risque élevé de stress hydrique. Les sites concernés sont majoritairement situés en Espagne, en Pays de la Loire, en Nouvelle Aquitaine, en Occitanie, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Normandie, en Flandre belge et en province néerlandaise de Limbourg.

En plus d'un pilotage fin des consommations d'eau sur chaque site, de la détection et réparation des fuites et de la sensibilisation des clients, cette année, des groupes de travail spécifiques sur la ressource en eau ont été lancés au sein des *Business Lines*. Au sein de Pierre & Vacances, un groupe de travail est dédié à l'identification de solutions d'optimisation des consommations sur les sites les plus consommateurs. Un groupe de travail Center Parcs approfondit dans un premier temps les enjeux liés à la ressource en eau sur le périmètre des sites français. Les actions réalisées dans l'année par ce groupe sont : la formation de l'ensemble des General Managers des sites français sur les enjeux climatiques, sociétaux et économiques liés à la ressource en eau, et le lancement d'un pilote pour établir un plan de gestion de la ressource en eau sur les trois volets : approvisionnement, besoin, traitement de l'eau. Des études sont lancées sur l'année fiscale prochaine pour notamment identifier des possibilités de réutilisation de l'eau traitée.

L'occupation des résidences Pierre & Vacances et domaines Center Parcs a augmenté par rapport à l'exercice précédent (+ 4,8 % d'occupation en nuitées d'hébergement). Cela a engendré une hausse des consommations d'eau (+ 3,3 %). Cette dernière peut aussi s'expliquer par l'introduction d'un nouveau site Center Parcs dans le Lot et Garonne. De plus, une fuite importante a eu lieu sur le site Villages Nature®. Ces événements, couplés à la hausse du taux d'occupation expliquent l'augmentation de la consommation d'eau par rapport à l'exercice précédent. Cependant, l'intensité de consommation d'eau par nuitée s'est améliorée, témoignant ainsi de l'efficacité des politiques et actions mises en œuvre.

Résultats

Volumes d'eau consommée	Center Parcs Europe		PV France & Espagne		Groupe	
	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023	2021/2022	2022/2023
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	27	135	133	161	160
Total eau (en m ³)	3 877 497	4 041 929	1 412 783	1 423 619	5 290 280	5 465 548
Volume d'eau (en m ³)/Nuitée	0,86	0,84	0,52	0,51	0,73	0,72

4.4.2.3 Améliorer la gestion de nos déchets

Contexte

Un Européen génère en moyenne 5,1 tonnes de déchets chaque année. Assurer un bon tri des déchets générés en exploitation, mais également en phase construction/rénovation est une des actions menées sur le volet environnementale par le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs.

En phase de construction et de rénovation

Politique et plan d'actions

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

En accord avec la démarche de certification BREEAM®, une Charte Chantier Propre est mise en place sur le site de construction de l'extension du site Villages Nature® Paris (France). Elle concerne tous les intervenants du chantier : maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprises et ses entreprises sous-traitantes amenées à intervenir sur le chantier, et vise à minimiser les nuisances du chantier sur son

environnement immédiat (personnel de l'entreprise du chantier, voisinage) et sur l'environnement naturel (déchets, pollution de l'eau, des sols, de l'air...). Dans le cadre de la Charte Chantier Propre, une politique de gestion des déchets de chantier est mise en place visant une réduction des déchets à la source en quantité et en toxicité. Pour cela, la réutilisation, le réemploi et la valorisation des matériaux devront être maximisés. Les dispositions prises pour réduire la production des déchets sont par exemple : la réutilisation des chutes de bois de coffrage, la rationalisation des livraisons, le choix de fournisseurs proposant des emballages réduits et la préfabrication est privilégiée dans le mode constructif. De plus, une sensibilisation des compagnons sera faite quant à la réutilisation des chutes (cloisons, moquette) et à la manipulation des produits et des matériaux de sorte à éviter au maximum la casse.

Résultats

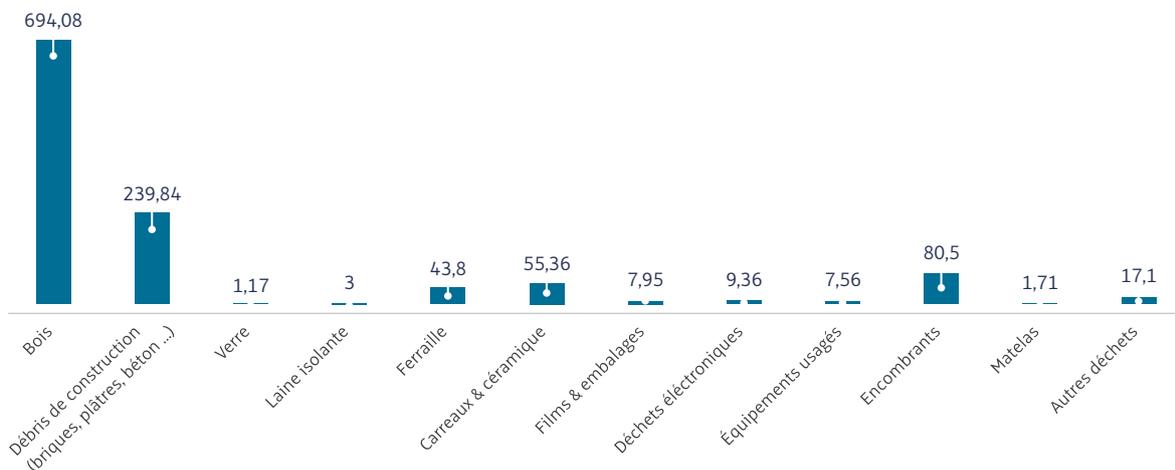
Site en construction :

L'extension de Villages Nature® Paris est le seul site en cours de construction au cours de l'année. Le chantier est à ses débuts donc il n'y a pas encore eu de rotation de bennes de déchets.

Sites en rénovation :

Le seul site en rénovation au cours de l'année est celui de Center Parcs Eifel en Allemagne. Le graphique ci-dessous présente les déchets produits sur ce chantier par typologie des déchets.

Déchets de chantier liés à la rénovation du Center Parcs Eifel (en tonnes)



En phase d'exploitation

Contexte

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.

Politique et plan d'actions

Center Parcs

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

Sur les Domaines Center Parcs, la coopération avec des prestataires de gestion des déchets privés permet le suivi du volume et le taux de tri sur chaque site. Le Groupe est donc dépendant de ces prestataires pour le calcul des KPIs publiés, du reporting fourni par chacun d'entre eux.

Le taux de déchets triés non dangereux a augmenté, passant de 24,1 % sur l'exercice précédent à 41 % cette année. Cette augmentation s'explique notamment par l'amélioration du suivi des déchets non dangereux en fonction de leur typologie. Par exemple, les déchets de fumier issus des fermes ainsi que les déchets verts liés aux actions d'élagage sont désormais mieux suivis qu'auparavant et contribuent à l'augmentation de la quantité de déchets mesurée. D'un point de vue opérationnel, ces déchets ont toujours été générés mais ils apparaissent désormais dans le reporting.

Cette année, le taux de tri s'établit à 62 % (contre 53 % en 2021/2022).

Cette amélioration du taux de tri s'explique par le déploiement des actions suivantes : réaménagement des points d'apport volontaire, installation des nouveaux panneaux d'information sur les consignes de tri, adéquation des consignes dans les cottages et les points d'apport volontaires et sensibilisation des clients au tri des déchets. Par ailleurs, un collaborateur a été recruté au sein de la *Business Line* Center Parcs pour accompagner les équipes techniques dans une démarche d'amélioration continue des pratiques. Ce dernier a mis en place un nouveau process de reporting des déchets d'exploitation visant à centraliser les données (volume de déchets et taux de tri) qui est en cours de fiabilisation.

Pierre & Vacances France

La *Business Line* Pierre & Vacances a mis en œuvre plusieurs actions afin de réduire les déchets. Ainsi, le linge est dorénavant « dé-kité » sur 100 % des résidences, c'est-à-dire qu'il n'est plus emballé dans un film plastique. Par ailleurs, afin d'anticiper la loi AGEC et le déploiement de composts au sein des résidences, le Département Achats a référencé un bio-seau dans son catalogue des produits pouvant être commandés par les résidences. Enfin, dans le but de sensibiliser les clients à de nouveaux usages, Pierre & Vacances propose dorénavant un savon solide 2 en 1 (shampooing et savon). Ce savon vient remplacer les petits flacons de savon et shampooing liquides précédemment offerts aux clients et générateurs de déchets sur site.

Résultats

Volume et tri des déchets – Center Parcs

	2021/2022	2022/2023
Nb de sites inclus dans le périmètre	26	27
Total déchets (en tonnes)	22 634	27 678
Taux de Tri	53 %	62 %
Volume de déchets/Nuitée (en kg/nuitée)	4,99	5,78
Volume de déchets/Nuitée/Personne (en kg/nuitée/personne) ⁽¹⁾	1,19	1,36

(1) Ce calcul est basé sur le nombre de clients hébergés sur les sites Center Parcs Europe au cours de l'année fiscale.

Répartition par type de déchets – Center Parcs

	2021/2022	2022/2023
Déchets industriels banals (DIB) non triés	46,6 %	38,0 %
Verre	8,0 %	8,2 %
Carton/papier	7,7 %	6,5 %
Déchets biodégradables	13,1 %	6,4 %
Autres déchets non dangereux triés	24,1 %	40,7 %
Déchets dangereux	0,4 %	0,2 %

Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

Cette année, le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a été le partenaire officiel du concours national « Design Zéro Déchet » dont le thème était : « Aller simple pour un tourisme durable ». Ce concours est organisé chaque année par le Syctom (l'agence métropolitaine des déchets ménagers, premier opérateur public européen en matière de traitement de déchets), et invite les étudiants et jeunes diplômés d'écoles de design, de communication, d'architecture à créer des biens et services qui favorisent une consommation durable limitant la production de déchets. Dans le cadre de ce partenariat, le Groupe a participé à la co-construction du séminaire d'introduction, a organisé des visites sur sites pour les étudiants et a participé au jury du concours pour départager les 14 projets finalistes. Lors de cette édition, 103 dossiers ont été reçus et 187 étudiants ou jeunes diplômés ont participé.

Siège

Depuis 2022, pour limiter les déchets électroniques, les services généraux du siège français du Groupe ont mis en place trois mesures pour allonger la durée d'usage du matériel électronique :

- ♦ l'extension de garantie du matériel, un ordinateur est considéré comme obsolète après 5 années contre 3 années auparavant ;
- ♦ le matériel obsolète est confié à une entreprise spécialisée dans le reconditionnement et le recyclage du matériel électronique. Sur l'année fiscale 2021-2022, le Groupe a confié : 180 ordinateurs fixes et 109 ordinateurs portables ;
- ♦ les smartphones fournis aux collaborateurs ne sont plus neufs mais reconditionnés à neuf par des fournisseurs dont les étapes de reconditionnement (de l'achat aux ateliers de réparation) sont réalisées en France ou en Europe.

maeva

La Miam'bwat, boîte à pizza réutilisable, testée au cours de l'été 2022 au sein du camping maeva Escapades à Carnac, a été adoptée par 6 campings au cours de l'année 2022-2023. Elle permet de sensibiliser les clients aux déchets produits pendant leurs vacances et les incite à adopter des comportements plus vertueux.

4.4.2.4 Encourager les mobilités durables

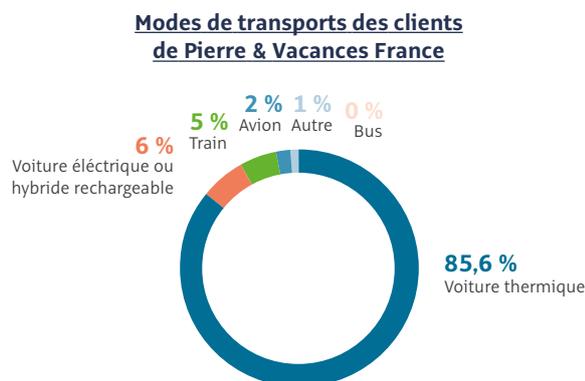
Contexte

La mobilité des clients représente 50 % des émissions du Scope 3 du bilan carbone du Groupe. La voiture reste le moyen principal de déplacements pour plus de 90 % de nos clients, principalement des familles. Par ailleurs, l'enquête réalisée en cours d'année auprès de nos clients à montrer l'utilisation croissante des véhicules électriques par nos clients. Ayant conscience de l'incidence de ces déplacements (pollution, émissions de gaz à effet de serre) et afin d'anticiper des règlements à venir, le Groupe a décidé de déployer plus largement des bornes de recharge pour véhicules électriques afin de favoriser une mobilité moins carbonée pour ses clients. Par ailleurs, le Groupe développe également des partenariats afin de proposer des alternatives à la voiture pour rejoindre ses sites.

Politique et plans d'actions

Pierre & Vacances France

Le transport des clients représente une part importante des émissions de CO₂ de la *Business Line* (67 %). Dans le cadre de sa volonté de limiter l'empreinte Carbone du séjour de ses clients, la marque souhaite inciter ses clients à opter pour des modes de transport plus vertueux.



En septembre 2023, Pierre & Vacances a renouvelé son partenariat avec SNCF afin d'inciter ses clients à prendre le train. Ainsi, Pierre & Vacances rembourse jusqu'à 15 % du billet de train acheté pour tout séjour effectué pendant les vacances de la Toussaint. Cette offre est valable pour les séjours réservés dans les 71 résidences accessibles en train.

En parallèle, les équipes travaillent à équiper les résidences en bornes de recharge pour véhicules électriques. En 2023, 16 résidences sont équipées.

Enfin, dans l'idée de limiter le recours à la voiture pendant le séjour, Pierre & Vacances propose une offre de location de vélos mécaniques, vélos électriques, babys vans, sièges bébés et vélos enfants réservables en ligne ou en réception dans 34 résidences en 2023. Le déploiement se poursuivra l'année prochaine.

Center Parcs Europe

Au cours de l'année, la *Business Line* Center Parcs Europe a œuvré au déploiement des bornes de recharges pour véhicules électriques pour lesquels la demande est forte sur les parcs. À titre d'exemple, l'objectif est d'équiper 5 % des places de parkings des domaines français en bornes de recharge pour véhicules électriques d'ici l'été 2024.

maeva

Conscient du fort impact environnemental du déplacement de ses clients, maeva.com, distributeur de locations de vacances, incite ses clients à opter pour des modes de déplacements vertueux via deux démarches :

- ◆ la calculatrice carbone des vacances Co2cotte (disponible sur le site maeva.com), qui propose une estimation du taux d'émissions de gaz à effet de serre pour le transport et pour l'hébergement ;
- ◆ le partenariat avec la start-up Tictactrip (plateforme de réservation pour tous trajets directs ou intermodaux) afin de proposer aux vacanciers de réserver leur hébergement et simultanément leur trajet en train, bus et co-voiturage.

4.4.2.5 Valoriser nos actions auprès de nos clients

Contexte

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

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

Gouvernance

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

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

Politique et plan d'actions

Label Clef Verte

Afin d'ancrer la démarche environnementale sur ses sites, le Groupe s'appuie sur le premier label environnemental international pour les hébergements touristiques et restaurants : le label Clef Verte. Ce label garantit le respect de l'environnement et des personnes par la mise en place de critères environnementaux, sociaux et sociétaux. Le cahier des charges du label comprend près de 120 critères exigeants qui encouragent les résidences à adopter des actions telles que :

- ◆ la valorisation des acteurs et des atouts naturels du territoire ;
- ◆ la réduction des consommations d'eau et d'énergie ;
- ◆ la réduction et la valorisation des déchets.

La démarche de labellisation incite également les équipes des résidences labellisées à s'inscrire dans une posture d'amélioration continue. Ainsi, un audit sur site est mené en vue de la première labellisation, puis réalisé tous les 3 ans. Une grille d'évaluation est remplie annuellement afin de partager la performance des sites aux regards des critères Clef verte.

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

- ◆ Pierre & Vacances France : Labelliser 100 % des résidences disposant d'un stock à bail supérieur à 55 % d'ici 2025 ;
- ◆ Center Parcs Europe : Labelliser 100 % des Domaines d'ici 2025.

Démarche environnementale des campings maeva

maeva a poursuivi le déploiement de l'étiquette environnementale pour ses campings affiliés ou *Respire*. Cette initiative, permet aux campings de mesurer leur empreinte carbone, leur consommation d'eau et d'énergie, la protection de la biodiversité et la part de produits bios (produits d'entretien, d'accueil et textiles). Sur la base de ces mesures, une étiquette environnementale semblable à l'étiquette énergie des appareils électro-ménagers, avec une échelle de notation de A à E, est attribuée au site. Cette démarche est valorisable sur site. Elle est également communiquée aux clients sur le parcours de réservation *maeva.com* afin de valoriser l'engagement de l'établissement et sensibiliser les vacanciers. Par ailleurs, à partir de cette mesure d'impact, maeva accompagne ses affiliés dans la construction d'un plan d'amélioration de ses impacts environnementaux.

maeva s'est fixé les objectifs suivants :

- ◆ chaque affilié a engagé sa démarche de transition accompagnée par la marque en participant à au moins un des temps listés ci-après : webinaires, réunions régionales de sensibilisation RSE, ateliers dédiés lors des « RDV des affiliés Campings maeva » ;
- ◆ dans les 12 mois suivant l'affiliation à la chaîne de campings maeva, l'établissement affilié a fait l'état des lieux de ses impacts environnementaux (sur la base du cahier des charges Affichage Environnemental) avec le support de l'équipe maeva.

Biosphere

Quant à la *Business Line* Pierre & Vacances Espagne, elle a décidé de déployer la certification Biosphere, largement répandue au sein des opérateurs touristiques espagnols, afin de sensibiliser ses clients à sa démarche environnementale. S'appuyant sur les 17 objectifs de Développement Durable des Nations Unis, cette certification aide les établissements à identifier les actions prioritaires à mettre en œuvre afin de déployer leur démarche de durabilité.

Certifications ISO 14001 et 50001

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

Résultats

Au cours de l'exercice 2022/2023, le Groupe a atteint ses objectifs, à savoir :

- ◆ 100 % des Domaines Center Parcs sont labellisés Clef Verte et certifiés ISO 14001 et 50001 (cf. 3.2.6. Assurer la Santé et la Sécurité de tous) ;

- ◆ 58 % de l'ensemble de résidences Pierre & Vacances France ⁽¹⁾ sont labellisées Clef Verte (contre 43 % l'année dernière) ;
- ◆ 68 % des résidences Pierre & Vacances France ayant un stock à bail supérieur à 55 % ou précédemment certifiées sont labellisées Clef Verte (contre 58 % durant le précédent exercice) ;
- ◆ 20 campings participants aux ateliers lors des réunions régionales sur « Atténuation et adaptation au stress hydrique » ;
- ◆ 100 % des campings affiliés engagés dans la démarche d'accompagnement à la transition écologique ;
- ◆ sur les campings affiliés maeva : 24 audits réalisés et 13 étiquettes finalisées ;
- ◆ 12 certifications Biosphere pour nos sites PV Espagne, soit 36 % de sites certifiés.

4.4.2.6 Établir une relation de partenariat avec les propriétaires

Contexte

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

Au-delà de cette relation historique, le sujet de la transition énergétique des sites constitue un sujet majeur dans le contexte actuel. En effet, l'augmentation drastique des coûts de l'énergie, l'évolution réglementaire sur la performance énergétique du bâti et le renforcement des attentes en termes de transparence sur la performance ESG ⁽²⁾ des actifs détenus par des institutionnels, font de la transition énergétique un sujet clé pour le Groupe. Le Groupe tient à insuffler une dynamique porteuse, en partenariat avec les propriétaires individuels et institutionnels, pour que se réalise la transition énergétique des sites qu'il exploite.

Gouvernance

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

Politique et plan d'actions

Depuis mai 2022, deux newsletters sont envoyées aux propriétaires selon la marque de leur actif : une en avril et une en octobre, qui permettent de faire le bilan sur la fin de saison d'hiver et d'été. Ces newsletters permettent au Groupe de partager avec les propriétaires les dernières actualités des marques : les actions réalisées sur sites, les rénovations, la stratégie de développement, les rapports d'activité (taux d'occupation, satisfaction client et chiffres d'affaires) et les labellisations environnementales. L'objectif de ces newsletters est de faire preuve de plus de transparence envers les propriétaires et de les inciter à devenir des ambassadeurs de nos marques, notamment en matière d'environnement.

Par ailleurs, un magazine digital par marque a également été lancé en septembre 2022. Ce magazine reprend les différents thèmes adressés dans les newsletters, mais également des sujets

(1) Sur les 100 résidences Pierre & Vacances intégrés au reporting environnemental.

(2) ESG : Environnemental, Social et Gouvernance.

opérationnels (point sur l'avancement des campagnes de rénovation, dernières ouvertures de résidences, taux d'occupation, mesures environnementales mises en place pour réduire les consommations d'eau et d'énergie, etc.).

Afin d'évaluer la satisfaction des propriétaires sur les actions mises en place au cours de l'année 2022-2023, l'équipe Relation Propriétaires a renouvelé l'envoi d'un questionnaire de satisfaction auprès des propriétaires des marques Center Parcs, Adagio et Pierre & Vacances. Le NPS (*Net Promoter Score*) est négatif mais la tendance est à l'amélioration, puisqu'il est en augmentation de 14 points. Cette hausse du NPS témoigne du fort engagement des équipes pour améliorer la relation avec les propriétaires, parties prenantes essentielles pour le Groupe, avec pour objectif principal d'améliorer leur expérience client.

D'après les résultats de cette enquête, 94 % des propriétaires utilisent leur espace dédié en ligne. L'équipe Relation Propriétaires a donc décidé de capitaliser sur cet outil et de le faire évoluer afin d'améliorer le parcours utilisateur. À l'été 2023, une nouvelle fonctionnalité a été développée permettant la mise en ligne des résultats d'exploitation touristique. Ces résultats seront implémentés à la fin de chaque exercice. L'évolution de l'espace

propriétaire prend tout son sens dans le cadre de la stratégie Réinvention qui vise à améliorer l'expérience client, réduire notre impact environnemental grâce au digital, et faciliter l'accès à l'information.

Par ailleurs, le Groupe a constitué une équipe dédiée au sujet de la transition énergétique des actifs en exploitation afin de mettre en œuvre un plan de transition énergétique en adéquation avec ses engagements et partagé avec les propriétaires institutionnels.

Résultats

- ♦ 94 % des propriétaires utilisent leur espace dédié en ligne.
- ♦ Taux de conservation du stock sur les baux (arrivés à échéance au cours de l'exercice) : 95,5 % ⁽¹⁾.
- ♦ Volume de litiges propriétaires (nombre de litiges comparé au nombre total de propriétaires - (hors litiges liés à la période Covid) : 0,15 % (0,34 % en 2021-2022).
- ♦ Délai de prise en compte des litiges : 1 jour (contre 1,5 jour en 2021/2022).

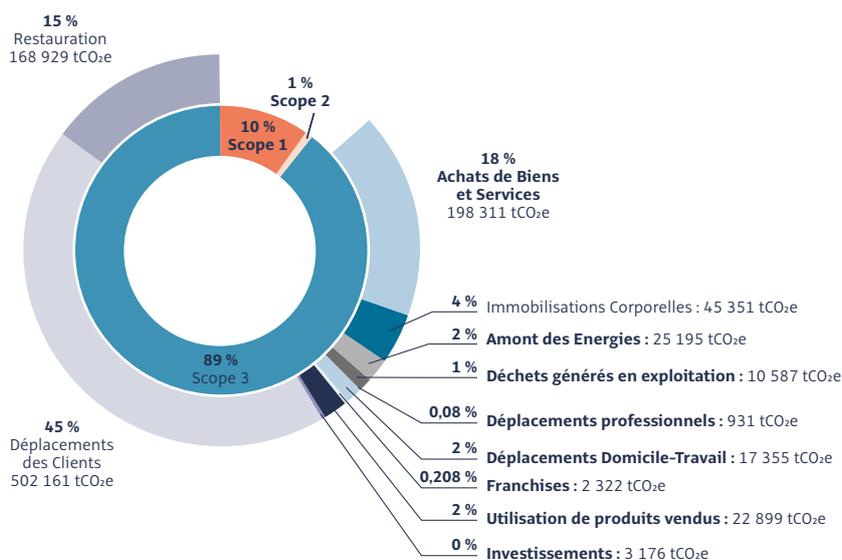
4.4.3 Limiter le changement climatique en réduisant notre empreinte Carbone

Contexte

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

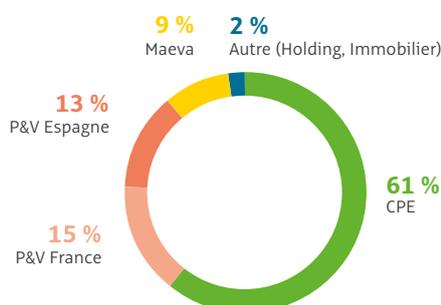
Carbone basée sur la *Science Based Targets initiative* (SBTi). Les objectifs du Groupe ont été validés par le SBTi en juin 2023. Cette démarche de réduction de l'empreinte Carbone est alignée avec l'Accord de Paris, visant à limiter le réchauffement planétaire à 1,5 °C.

L'empreinte Carbone du Groupe PVCP sur l'exercice 2022/2023 s'établit à 1 115 628 tCO₂e. Elle se décompose de la manière suivante :



Les catégories listées en gras dans le graphique ci-dessus sont incluses dans les objectifs SBTi fixés par le Groupe tandis que les autres (Déplacements des clients, Restauration et Immobilisations corporelles) en sont exclues.

(1) Nouvel indicateur remplaçant le taux de renouvellement de baux.

Breakdown – Total Carbon Footprint 2022/2023**Répartition de l'empreinte Carbone des marques selon les postes d'émissions**

	Hébergements et équipements	Déplacements clients	Restauration	Achats (construction et exploitation)	Autres activités liées à l'exploitation
Pierre & Vacances	5 %	76 %	1 %	13 %	5 %
Center Parcs	15 %	29 %	24 %	20 %	12 %
maeva	0 %	72 %	0 %	3 %	25 %
Autres (Holding, Grands Projets, Direction du Développement et de l'Asset Management)	1 %	0 %	0 %	90 %	8 %

Gouvernance

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

Politique et plan d'actions**Un Groupe engagé à réduire son empreinte Carbone**

L'ambition de réduction d'empreinte Carbone du Groupe a été validée par l'organisme *Science-Based Targets initiative* en juin 2023. Cet engagement couvre les objectifs suivants :

- ◆ réduire de 51 % ses émissions de gaz à effet de serre (Scopes 1 & 2 liés aux consommations d'énergie) à l'horizon 2030 (vs. 2019), soit une réduction d'environ 5 % par an ;
- ◆ engager les fournisseurs représentant 65 % de l'empreinte Carbone des achats Groupe à adopter une stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre⁽¹⁾ d'ici 2027;
- ◆ réduire de près de 27 % d'ici 2030 les émissions sur certains postes d'émissions indirectes générées par le Groupe : amont des énergies, déchets générés en exploitation, déplacements professionnels, déplacements domicile-travail, franchises, investissements et utilisation de produits vendus⁽²⁾.

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

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

Afin de prendre en compte la totalité de l'empreinte carbone liée au séjour des clients, les émissions liées aux déplacements des clients vers ses sites et l'offre alimentaire proposée sur les sites sont également calculées.

En parallèle de la validation de la stratégie carbone du Groupe, les *Business Lines* ont travaillé à identifier la feuille de route décarbonation, et ainsi, initier la trajectoire de réduction de leur empreinte Carbone. Les actions reposeront sur les principaux leviers suivants :

- ◆ les hébergements (Scope 1 & 2) :
 - la baisse des besoins énergétiques par la sobriété,
 - la performance énergétique des appartements et cottages et des équipements (espaces aquatiques, parties communes...),
 - la décarbonation des énergies via le développement du recours aux énergies renouvelables (achat d'électricité verte, déploiement de panneaux solaires...);

◆ en dehors des hébergements (Scope 3) :

- les achats effectués par le Groupe liés à l'exploitation et à la construction de nos sites en embarquant les fournisseurs ayant une empreinte Carbone élevée dans une démarche de réduction de leurs émissions de GES ⁽¹⁾,
- le volume des déchets générés,
- les déplacements domicile-travail,
- la restauration : sensibiliser nos partenaires restauration à l'empreinte Carbone de la viande bovine afin de les inciter à proposer plus de protéines végétales et à privilégier les fruits et légumes de saison,
- les déplacements des clients (cf. chapitre 4.2.4 « encourager les mobilités durables »).

Des feuilles de route ont été élaborées au sein de chaque *Business Line* afin de définir les mesures de baisse des besoins (sobriété), et d'identifier les potentielles sources d'énergie alternatives moins carbonées sur les sites les plus énergivores.

Résultats

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

	Scope 1 (tCO ₂ e)	Scope 2 (tCO ₂ e)	Scopes 1 et 2 (tCO ₂ e)	Scope 3 (tCO ₂ e)	Total
2022/2023	114 110	14 343	128 452	997 217	1 115 628
2018/2019	119 857	28 238	148 095	998 245	1 146 339

L'évolution de la somme des Scopes 1 et 2 est de :

- ◆ - 4,7 % par rapport à l'exercice précédent ;
- ◆ -13 % par rapport à l'année de référence 2018-2019.

Au regard de l'objectif de réduction de 51 % des émissions de GES sur les scopes 1 & 2, le Groupe est sur une bonne tendance. En effet, les émissions de GES des Scopes 1 et 2 s'élèvent à 128 452 tCO₂e sur l'année 2022-2023 alors que l'objectif théorique d'émissions de GES était de 121 711 tCO₂e (si on applique une baisse de - 5 % par an depuis l'année 2018-2019, année de référence pour la trajectoire Carbone du Groupe).

En accord avec l'ambition de réduction des émissions de GES sur les scopes 1 & 2, les *Business Lines* travaillent à l'élaboration d'un plan d'actions décarbonation.

Le Groupe a recours à l'achat d'électricité verte (certificat de garantie d'origine). Ceci permet de réduire l'empreinte Carbone du Scope 2 qui s'élève à 14 343 tCO₂e (méthode *Market-Based*) ⁽²⁾ en 2022-2023, soit 24 880 tonnes de moins que l'empreinte carbone calculée avec la méthode *Location-Based* ⁽³⁾.

Depuis l'année de référence 2018/2019, les émissions de Scope 2 *Market-Based* ont été réduites de 62%.

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

	Scope 2 Market-Based (tCO ₂ e)	Scope 2 Location-Based (tCO ₂ e)
2022/2023	14 343	39 222
2018/2019 (année de référence)	28 238	54 033
Variation	- 62 %	- 27 %

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

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

(3) Méthode *Location-Based* : Méthode de calcul des émissions liées aux consommations d'électricité basée sur l'intensité du mix électrique local.

Privilégier le recours aux énergies renouvelables

Pierre & Vacances France

Au cours de l'année 2022/2023, Pierre & Vacances a validé le remplacement de la chaudière fuel du Pierre & Vacances Village Normandy Garden par une chaudière à bois. Les travaux s'échelonnant sur un an, la nouvelle chaudière sera fonctionnelle en septembre 2024. Par ailleurs, la *Business Line* étudie la faisabilité d'installation de panneaux photovoltaïques sur les 2 résidences antillaises.

Enfin, la *Business Line* a mené un audit énergétique sur une dizaine de sites afin d'identifier les travaux d'efficacité énergétique pouvant être menés à court ou moyen terme. Les résultats de cette étude ont été partagés dans plusieurs Assemblées Générales de copropriété avec les propriétaires individuels afin de les sensibiliser à l'intérêt de voter des travaux dont l'objectif est de réduire l'empreinte Carbone liée aux énergies, mais aussi d'améliorer la valeur de leur actif.

Center Parcs Europe

Center Parcs Europe s'est fixé l'objectif d'avoir 100 % des parcs ayant recours à des contrats d'électricité verte d'ici 2025. En 2023, cet objectif est atteint: l'intégralité des domaines Center Parcs est alimentée en électricité couverte par des contrats de garantie d'origine.

Par ailleurs, certains domaines Center Parcs sont équipés en panneaux photovoltaïques permettant de couvrir une partie de la consommation en énergie ; c'est le cas sur le parc de Bostalsee (Allemagne) et Port Zelande (Pays-Bas). L'objectif est de déployer des panneaux solaires sur plusieurs domaines dans les années à venir.

De plus, les sites de Trois Forêts (France), Les Landes de Gascogne (France) et Allgäu (Allemagne) utilisent une chaudière bois permettant de subvenir à une partie des besoins en énergie pour le chauffage des cottages et des équipements centraux.

Part d'énergies renouvelables (basé sur la consommation brute)	2022/2023	2021/2022
Part d'énergies renouvelables produites sur sites	6,6 %	5,6 %
Part d'énergies renouvelables achetées (dans le cadre d'un contrat d'électricité renouvelable)	22,3 %	18,9 %
Part d'énergies renouvelables (sur la consommation totale d'énergie de Center Parcs Europe)	28,9 %	24,5 %

La part d'électricité verte – sur la totalité d'électricité produite sur site et achetée – est de 100 % sur Center Parcs Europe sur l'année fiscale (91,3 % en 2021/2022).

Au cours de l'année, une équipe d'experts s'est formée au sein de la *Business Line* Center Parcs Europe afin de mener à bien l'étude du plan d'actions décarbonation en partenariat avec un bureau d'études spécialisé. Pour chaque parc, sont proposés les scénarios

les plus adaptés en fonction des mesures possibles pour baisser les besoins énergétiques par l'amélioration de la performance énergétique du bâti et l'optimisation des équipements, et des possibilités techniques de production d'énergies renouvelables localement. Au cours de l'année 2023/2024, les discussions avec les propriétaires institutionnels des parcs se poursuivront afin de valider les projets à déployer.

Scope 3 :

Émissions de Scope 3 de l'année 2022/2023

Catégories concernées par les objectifs de réduction SBTi (y compris Achats)	280 776 tCO ₂ e
Catégories concernées par les objectifs de réduction SBTi (achats exclus ⁽¹⁾)	82 465 tCO ₂ e
Catégories hors SBTi (Déplacements clients, Restauration et Immobilisations corporelles)	716 441 tCO ₂ e
SCOPE 3 TOTAL	997 217 tCO₂e

Les émissions du Scope 3 sont en baisse par rapport à l'année de référence (2018-2019) de - 0,7 % (périmètre SBTi sans les Achats) et sont stables (- 0,1 %) en prenant en compte l'ensemble du scope 3 (y compris les déplacements des clients et la restauration).

Sur les engagements de réduction des émissions de GES Scope 3 pris dans le cadre de SBTi, le Groupe est en retard sur sa trajectoire de décarbonation. Ainsi, le Groupe a émis 82 465 tCO₂e, soit 7 906 tonnes de plus que l'objectif d'émissions théoriques fixé pour l'année 2022/2023 (74 559 tCO₂e)

Néanmoins, le calcul de l'empreinte Carbone Scope 3 repose en grande partie sur des ratios monétaires (pour les achats et la restauration). Le montant des dépenses liées aux achats de biens et de services a augmenté du fait de la croissance du Groupe mais aussi dans une certaine mesure à l'inflation. De ce fait, l'inflation fait croître mécaniquement l'empreinte Carbone liés aux achats et à la restauration.

Cependant, le Groupe a initié une démarche en collaboration avec la Direction des Achats afin d'identifier les 370 fournisseurs contribuant à 66 % de l'empreinte Carbone des biens, produits et services achetés (conformément à l'engagement SBTi). Une analyse de maturité (au regard de l'empreinte Carbone) de ces fournisseurs a ensuite été menée. Le Groupe prévoit de déployer au cours de l'année 2023-2024 un outil de suivi des fournisseurs qui permettra d'interroger les fournisseurs sur l'empreinte Carbone de leurs produits. En complément, le Groupe réfléchit à un dispositif d'accompagnement adapté aux fournisseurs les moins matures afin de les embarquer dans une démarche de décarbonation de leur activité.

Par ailleurs, le Groupe a réalisé une première analyse de l'empreinte Carbone de l'activité Restauration basée sur des données Agribalyse (indicateurs de cycle de vie) sur un périmètre restreint. Cette étude a permis d'identifier des pistes pour réduire l'empreinte Carbone de la restauration. Elle sera partagée plus largement au sein du Groupe au cours de l'année 2023/2024.

(1) Car l'engagement SBTi portant sur les achats vise à engager les fournisseurs et non à une réduction de l'empreinte Carbone liée aux achats.

Tableau détaillé de l'empreinte Carbone 2022-2023

(tCO ₂ e)	Rétrospective				% variation (N/N-1)	% variation (N/année de référence)	Jalons et années cible	
	Année de référence	2021/2022	2022/2023				2025	2030
Scope 1 émissions de GES								
Gross Scope 1 GHG emissions	119 857	121 000	114 110	- 6 %	- 4,8 %	89 654	64 484	
Scope 2 émissions de GES								
Scope 2 émissions de GES <i>Location-Based</i>	54 033	40 514	39 222	- 3 %	- 27,4 %			
Scope 2 émissions de GES <i>Market-Based</i>	28 238	13 737	14 343	4 %	- 49,2 %	6 942	5 484	
Scope 3 émissions de GES significatives								
SCOPE 3 ÉMISSIONS DE GES TOTALES	998 245	1 046 553	997 217	- 5 %	- 0,1 %			
Achats de biens et de services	197 474	201 377	198 217	- 2 %	0,4 %			
Immobilisations corporelles	34 806	22 170	45 351	105 %	30,3 %			
Activités liées aux combustibles et à l'énergie	29 223	27 764	25 195	- 9 %	- 13,8 %			
Déchets générés en exploitation	7 576	8 292	10 587	28 %	39,7 %			
Utilisation de produits vendus	13 251	18 200	22 899	26 %	72,8 %			
Franchises	0	57	2 322	4 002 %	0,0 %	14 574	9 837	
Déplacements professionnels	738	665	931	40 %	26,0 %			
Déplacements domicile-travail	23 257	20 676	17 355	- 16 %	- 25,4 %			
Investissements	9 019	9 622	3 176	- 67 %	- 64,8 %			
Autre catégorie 1 (Restauration)	244 527	270 828	168 929	- 38 %	- 30,9 %			
Autre catégorie 2 (Déplacements des clients)	438 373	466 904	502 161	8 %	14,6 %			
Total émissions de GES								
ÉMISSIONS DE GES TOTALES (LOCATION-BASED)	1 172 135	1 208 068	1 144 239	- 5 %	- 2,4 %			
TOTAL GHG ÉMISSIONS (MARKET-BASED)	1 146 339	1 181 291	1 125 669	- 5 %	- 1,8 %			



4.4.4 S'adapter aux conséquences du changement climatique

Contexte

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

Plan d'actions

Analyse des risques climatiques

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

En 2022, pour approfondir l'analyse des risques climatiques, le Groupe a été accompagné par un organisme externe pour :

- ◆ obtenir des données quantifiées climatiques pour chaque site du Groupe ;
- ◆ identifier les aléas climatiques majeurs et les sites les plus exposés en termes absolu et financier.

Cette analyse est conforme aux recommandations de la TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*) sur l'évaluation des risques physiques. Elle prend en compte deux scénarios du GIEC : SSP2-4.5 (scénario intermédiaire le plus optimiste atteignable) et SSP5-8.5 (scénario pessimiste avec un développement basé sur les énergies fossiles). Les risques physiques sont évalués selon trois temporalités : données climatiques actuelles, projections à 2030 et 2050 pour chacun des deux scénarios.

D'ici 2030, selon le scénario SSP5-8.5, 22 % des sites en exploitation du Groupe analysés dans l'étude sont considérés comme présentant un risque fort, notamment dû à des risques de glissement de terrain et tempête d'hiver à la montagne, à des risques d'inondations pour certains sites sur le littoral ou à proximité de cours d'eau, et à des risques de stress hydriques pour certains sites en Espagne, identifiés également par l'analyse Aqueeduct (cf. 4.4.2.2.).

Évaluation de la stratégie d'adaptation

L'ADEME a développé la méthodologie ACT Adaptation. Elle vise à évaluer la stratégie d'adaptation des entreprises de tous les secteurs. Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs s'est porté volontaire pour participer à la phase d'expérimentation de cette méthodologie et ainsi contribuer à la dynamique collective d'adaptation au climat pour le secteur privé au cours de l'année 2022/2023.

La phase d'expérimentation consiste en une évaluation de la gouvernance climatique, de l'analyse des risques physiques et de la capacité d'adaptation du Groupe par un consultant formé à la méthodologie ACT. Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs a obtenu le score de 9.45/20 soit au-dessus de la moyenne du groupe de 12 entreprises ayant participé à l'expérimentation (8.5/20). L'évaluation rapporte que le Groupe est en bonne voie pour élaborer une stratégie et un plan d'actions d'adaptation au changement climatique.

4.4.5 Préserver la biodiversité et sensibiliser nos clients à la nature

Depuis sa création, le Groupe a une relation particulière avec son environnement naturel. En tant qu'opérateur de tourisme, l'attrait des sites du Groupe est fortement lié à la beauté des sites naturels alentours, des paysages et des spécificités de chaque territoire, à l'image des domaines Center Parcs qui offrent aux clients l'occasion de se ressourcer en famille, au cœur d'espaces naturels préservés.

Depuis, de nombreuses actions sont menées :

- ◆ en phase d'exploitation, tant du point de vue de l'entretien des espaces verts que de l'effort de sensibilisation des clients ;

- ◆ en phase de construction, en optimisant l'implantation des bâtiments, et en créant des aménagements paysagers s'inspirant du patrimoine végétal local ;
- ◆ en phase de développement, en privilégiant la recherche de sites déjà artificialisés et en intégrant des critères sur la biodiversité dans la grille d'évaluation des projets immobiliers.

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

4.4.5.1 Une entreprise engagée en faveur de la préservation de la biodiversité

Contexte

Le développement de nouveaux projets, la fréquentation touristique sur nos résidences et domaines, l'offre de restauration ou les aménagements paysagers sont autant d'activités qui engendrent des pressions sur la biodiversité ordinaire ou remarquable. Dans un contexte de dégradation majeure de la biodiversité au niveau mondial, le Groupe a élaboré en 2021 une feuille de route biodiversité. Celle-ci a permis d'établir un diagnostic des impacts et des dépendances du Groupe vis-à-vis de la biodiversité, et de collecter et synthétiser les actions menées par différentes directions, et de définir un plan d'actions pour cinq ans. La méthodologie officielle « Entreprises engagées pour la nature – act4nature France » du Ministère de la Transition Écologique portée par l'Office Français de la Biodiversité a été suivie. La feuille de route biodiversité établie dans le cadre de cette méthodologie concerne les sites français des marques Pierre & Vacances et Center Parcs, gérés par le Groupe, mais la dynamique bénéficie aussi aux autres *Business Lines* du Groupe sur un périmètre européen. Dans le cadre du suivi des engagements du Groupe, un bilan d'exécution des deux premières années a été remis à l'Office Français de la Biodiversité en juin 2023 pour évaluer l'avancement du plan d'actions (évaluation en cours).

Gouvernance

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

La direction RSE Groupe apporte son expertise sur des sujets spécifiques auprès des équipes opérationnelles (support de communication, plans de gestion écologique), développe des outils d'aide à la décision permettant d'améliorer la qualité écologique des projets et fait remonter les sujets liés à la biodiversité au niveau des instances de direction.

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

Plan d'actions

L'objectif du Groupe est de limiter son empreinte sur la biodiversité en vue d'aller vers une contribution au développement de la biodiversité.

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

Un des grands chantiers de la feuille de route est la mise en place de plans de gestion écologique volontaires sur l'ensemble des sites français Center Parcs dans un premier temps d'après le périmètre de « Entreprises engagées pour la nature – act4nature France », puis un déploiement sur Center Parcs Europe d'ici 2027. En 2021, le Groupe s'est engagé pour devenir « entreprise engagée pour la nature » auprès d'Act4nature France. L'objectif était alors de formaliser et structurer son approche liée à la biodiversité et s'appuyer sur une méthodologie éprouvée pour structurer et renforcer la robustesse des actions déjà existantes sur les sites, le tout en rassemblant les marques et les métiers autour de ces sujets. Sur l'année 2021/2022, un groupe d'experts internes a été constitué pour travailler sur les plans de gestion écologique. La première étape a été de faire un état des lieux des pratiques de gestion et des données existantes sur la biodiversité de chaque site. Suite à cela, des bureaux d'experts écologues ont été missionnés en 2023 sur 12 sites (3 sites français, 3 sites allemands, 2 sites belges et 4 sites néerlandais) pour réaliser des études comprenant des inventaires faune-flore ainsi que des recommandations de mesures de gestion de la biodiversité et d'adaptation des espaces verts au changement climatique. Les inventaires nécessitant une année complète de relevés, leurs résultats ainsi que les mesures de gestion inhérentes seront disponibles en 2024.

Center Parcs Europe

À titre d'exemple, le domaine Center Parcs Les Ardennes est accompagné par l'association naturaliste belge Natagora pour l'aménagement des espaces verts dans le cadre de la procédure de labellisation « Réseau Nature ». L'objectif du label « Réseau Nature » est de reconstituer un maillage vert en Wallonie et à Bruxelles pour enrayer la dégradation de la biodiversité. Cet accompagnement se traduit par la co-construction entre le site et l'association d'un plan de gestion cartographié et adapté aux enjeux biodiversité du site.

Pierre & Vacances

De nouveaux critères ont été intégrés aux Normes et Standards de Pierre & Vacances qui s'appliquent également aux franchises. Ils concernent l'interdiction d'utiliser des produits phytosanitaires et d'engrais chimique, la mise en place d'au moins une action de préservation de la biodiversité (par exemple : pratiquer la fauche tardive, aménager des zones mellifères) et de la ressource en eau (par exemple : récupération des eaux de pluies, paillage).

Résultats

- ◆ 12 critères sur la biodiversité sont pris en compte dans la grille d'évaluation des projets immobiliers mentionnée au chapitre 4.4.1. Par exemple la distance à une zone protégée ou encore la part de surface artificialisée avant-projet.
- ◆ 5 plans de gestion écologique effectifs (19 %) (CP Allgäu, CP Trois Forêts, CP Bois aux Daims, Villages Nature® Paris, CP Landes de Gascogne)
- ◆ 12 plans de gestion écologique initiés cette année (44 %) (CP Hauts de Bruyères, CP le Lac d'Ailette, CP Bois Francs, CP Vossemereen, CP Erperheide, CP Bispinger Heide, CP Bostalsee, CP Eifel, CP Kempervennen, CP Limburgse Peel, CP Meerdal, CP Het Heijderbos).

4.4.5.2 Offrir une expérience de vacances tournée vers la nature

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

Contexte

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

Gouvernance

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

Politiques et Plan d'actions

Center Parcs Europe

Center Parcs a intégré la nature dans sa nouvelle identité de marque : *we inspire all to truly connect with nature and each other*. Ainsi, Center Parcs souhaite réorienter l'expérience client, de l'historique expérience aqualudique vers une reconnexion aux autres et à la nature basée sur le concept d' *Edutainment* pour apprendre à comprendre et protéger la nature tout en s'amusant. Pour cela, Center Parcs compte déployer d'ici 2025 une activité nature en lien avec la biodiversité unique du site ou l'environnement local. L'objectif est de faire connaître et redécouvrir la biodiversité locale et ordinaire aux clients. Les clients sont accompagnés par un « Ranger » (qui est collaborateur ou intervenant externe), qui leur fait découvrir l'environnement de la nature environnant le parc au cours d'une marche.

Par exemple, une application *Nature Discovery* a été développée sur deux sites Bispinger Heide en Allemagne et De Vossemereen aux Pays-Bas pour améliorer l'attractivité des parcours biodiversité en accès libre. Cette application prend en compte les spécificités de chaque site (espèces présentes, par exemple) pour que les clients puissent vivre le parcours en réalité augmentée (apprendre à reconnaître des chants d'oiseaux, par exemple).

Par ailleurs, le 22 mai 2023, jour mondial de la biodiversité, chaque Center Parcs a organisé une fête de la biodiversité pour sensibiliser collaborateurs et clients.

Pierre & Vacances France

Pour la marque Pierre & Vacances, une attention particulière est portée à la sensibilisation des enfants, avec pour objectif de proposer une activité intégrant une sensibilisation à la protection de la nature sur tous les villages. Cette activité est proposée sur certains villages Pierre & Vacances. Ainsi, pour les enfants de 3 à 6 ans, 2 activités Nature sont proposées : Jardinier et Fermier. L'activité Jardinier présente les récoltes du jardin et aborde la saisonnalité des fruits et légumes. Elle permet également aux enfants d'entretenir le jardin en arrosant, coupant et récoltant. Quant à l'activité Fermier, elle vise à faire découvrir les animaux de la ferme aux enfants : leur nom, leur milieu de vie, leur alimentation, leur fonctionnement (combien ont-ils de petits ?). La séance prévoit également que chaque enfant puisse nourrir un animal.

Par ailleurs, une sensibilisation à l'environnement est dispensée dans le cadre des autres activités proposées aux enfants : à titre d'exemple dans l'activité Espion, les enfants mènent l'enquête sur la disparition des espèces animales à partir du jeu de société « défi animaux » ; dans l'activité Artiste, ils vont s'initier au land art en réalisant une tête de lion avec des feuilles mortes. Au sein de certaines résidences, des points de collecte sont mis en place afin de récupérer des bouteilles en plastique, rouleaux d'essuie-tout, qui serviront aux activités manuelles des enfants.

Au cours de l'exercice, le village PV Branville a proposé gratuitement l'activité « quand je serai grand je serai sauveteur » aux enfants de plus de 8 ans. Lors de cette séance, l'animateur informe sur l'impact des crèmes solaires sur l'océan et la durée de dégradation des mégots de cigarettes et distribue des cendriers de plage en carton à ceux qui ont des parents fumeurs.

Résultats

- ◆ 41 % des sites Center Parcs proposent une activité nature en lien avec la biodiversité unique du site ou l'environnement local.
- ◆ 100 % des Villages Pierre & Vacances en France disposant de clubs enfants proposent une activité nature (au cours de l'exercice, 4 949 enfants ont participé aux activités Nature (données récoltées sur 3 villages).

4.5 Taxonomie Verte

4.5.1 Le cadre réglementaire européen de la Taxonomie Verte

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

Le Groupe PVCP étant soumis à la Directive sur le reporting extra-financier, la NFRD, il est également concerné par l'obligation apportée par le règlement (UE) 2020/852 sur la Taxonomie Verte. La Déclaration de Performance Extra-Financière 2022/2023 du Groupe PVCP intègre les indicateurs relatifs à l'éligibilité et, nouveauté de cet exercice, à l'alignement de ses activités. Ainsi, le Groupe publie la part de ses activités éligibles et alignées à la Taxonomie verte, mesurée par trois indicateurs financiers : Chiffre d'Affaires, CAPEX et OPEX, sur deux des six objectifs environnementaux : atténuation du changement climatique et adaptation au changement climatique.

Une activité est dite éligible si elle est incluse dans la liste des activités figurant aux annexes I et II, ou dans les actes délégués complémentaires du 9 mars 2022 et du 27 juin 2023. Une activité éligible est dite alignée sur la taxonomie lorsque les trois conditions suivantes sont remplies :

- ◆ elle respecte le ou les critère(s) technique(s) de contribution substantielle à l'un des six objectifs environnementaux prévus par la taxonomie
- ◆ elle remplit le(s) critère(s) d'innocuité génériques et spécifiques (dits Do no significant harm – DNSH), c'est-à-dire qu'elle ne porte pas de préjudice important aux autres objectifs environnementaux
- ◆ elle respecte les garanties minimales relatives aux droits de l'homme, aux droits fondamentaux du travail, au respect du droit de la concurrence, au respect des règles fiscales applicables et à la lutte contre la corruption.

4

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

La Direction Financière et la Direction RSE du Groupe PVCP ont mené conjointement le travail d'identification et de définition des activités éligibles. Les Directions Financières des *Business Lines* ont été impliquées dans la récupération des données et leur remontée à la Direction Financière Groupe, permettant à celle-ci d'identifier et de classer les activités éligibles (1), de mener les analyses d'alignement aux critères techniques (2) et de calculer les indicateurs (3) requis par le Règlement de la Taxonomie Verte. Les activités du Groupe PVCP définies comme éligibles ont été identifiées à la suite d'une revue complète des activités du Groupe. L'activité principale du Groupe, d'opérateur touristique, n'est pas éligible à la Taxonomie aujourd'hui. L'activité immobilière, support à cette activité principale, est quant à elle partiellement éligible à la

Taxonomie. Ces activités ont ensuite fait l'objet d'une analyse complémentaire au regard des critères d'examen techniques, soit au niveau des BL, soit au niveau Groupe.

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

- ◆ 7.1. Construction de bâtiments neufs ;
- ◆ 7.2. Rénovation de bâtiments existants ;
- ◆ 7.3. Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique
- ◆ 7.7. Acquisition et propriété de bâtiments.

4.5.3 Présentation des indicateurs taxonomiques pour 2022/2023

4.5.3.1 Chiffre d'affaires

L'indicateur est calculé en réalisant le ratio du total du chiffre d'affaires des activités éligibles par le total du chiffre d'affaires consolidé du Groupe (pour plus d'information sur celui-ci se référer aux notes 1.27 et 1.25 des principes comptables du chapitre « 5. Etats financiers »).

Le Chiffre d'Affaires éligible au titre de la Taxonomie Verte Européenne est issu des activités immobilières liées à la construction ou à la rénovation de bâtiments destinés à la vente (7.1 ou 7.2).

Les activités éligibles et alignées représentent respectivement 6 % et 0,1 % du Chiffre d'Affaires du Groupe. Ces deux ratios sont liés d'une part à notre business model et d'autre part au fait que l'étude sur certains secteurs opérationnels (Grands projets et Senioriales)

nous a conduits à considérer un alignement nul du fait du manque d'information disponible (pour plus d'information se référer à la note 2.5 des principaux faits marquants de l'exercice du chapitre « 5. Etats financiers »).

Part du chiffre d'affaires issue de produits ou de services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie – Informations pour l'année 2022/2023

Exercice N	Année fiscale 2022-2023			Critères de contribution substantielle						Critères d'absence de préjudice important («critères DNSH») (h)						Part du chiffre d'affaires alignée sur la taxonomie (A.1.) ou éligible à la taxonomie (A.2.), année N-1 (18)	Catégorie activité habitante (19)	Catégorie activité transitoire (20)	
	Code (a) (2)	Chiffre d'affaires (3)	Part du chiffre d'affaires, année N (4)	Atténuation au changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau (7)	Pollution (8)	Economie circulaire (9)	Biodiversité (10)	Atténuation au changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau (13)	Pollution (14)	Economie circulaire (15)	Biodiversité (16)				Garanties minimales (17)
Activités économiques (1)	Objectif	Devise (euros)	%																
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																			
Rénovation de bâtiment existants	7.2	2 106 748	0,1 %	OUI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A	T
Chiffre d'affaires des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1.)		2 106 748	0,1 %	100 %						OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A	
Dont habitantes		2 106 748	0,1 %							OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A	H
Dont transitoires			0 %															N/A	T
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (g)																			
Construction de nouveaux bâtiments	7.1	24 427 483	1,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									N/A	
Rénovation de bâtiment existants	7.2	83 246 959	4,7 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL									N/A	
Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2.)		107 674 442	6,0 %	100 %														13 %	
A. Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie (A.1. + A.2.)		109 781 190	6,1 %	100 %														N/A	
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxonomie		1 676 684 000	93,9 %																
TOTAL (A. + B.)		1 786 465 190	100 %																

CapEx

Les dépenses d'investissements (CapEx) et d'exploitation (OpEx) concernées par la Taxonomie Verte sont les dépenses liées aux rénovations lourdes ou légères des actifs opérés ou visant à être opérés par le Groupe (7.2, 7.3 et 7.7).

L'indicateur est calculé en réalisant le ratio du montant total des investissements (constitués des acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles, incluant les droits d'utilisation enregistrés au titre d'IFRS 16) liés aux activités éligibles des différentes Business Lines par le montant total des acquisitions sur l'exercice 2022/2023. Ainsi, le montant total des CapEx éligibles représente 73 % des CapEx du Groupe. Ils reflètent les efforts menés par le Groupe pour rénover les sites. Cependant, étant donné le business model du Groupe, la Taxonomie ne permet pas de rendre compte des efforts menés par le Groupe en matière de performance environnementale du bâti. En effet, le Groupe agit comme exploitant de résidences et domaines dont il ne détient pas la propriété. En effet, les dépenses structurantes d'investissement qui permettent l'amélioration de la durabilité du bâti telle qu'entendue par la Taxonomie Européenne ne figureront pas dans les indicateurs taxonomiques du Groupe, mais dans ceux des propriétaires du bâti.

L'alignement des actifs enregistrés au titre d'IFRS 16 individuellement éligibles n'a pas été considéré. En effet, ces montants correspondant aux droits d'utilisation (enregistrés au titre de la catégorie 7.7 de la taxonomie), représentent 47% des Capex du Groupe et ne reflètent pas les dépenses d'investissements majeures du bâti engagées par les propriétaires. Prenant en compte cette approche, la part des CAPEX alignées représentent 3 %.

Afin de refléter la réalité opérationnelle des activités du Groupe et la lisibilité de leur performance, nous avons également calculé le montant de Capex alignés, sans application de la norme IFRS 16. Ils s'élèvent à 13 % de la base éligible retraitée. Ils traduisent les efforts menés par le Groupe pour rénover et améliorer la performance énergétique des sites en tant qu'exploitant, indépendamment des dépenses d'investissement possiblement engagées par les propriétaires du bâti.

Part des dépenses CapEx issue des produits ou services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie — Informations pour l'année 2022/2023

Exercice N	Année fiscale 2022-2023			Critères de contribution substantielle							Critères d'absence de préjudice important («critères DNSH») (h)							Part des CapEx alignées sur la taxonomie (A.1.) ou éligibles (A.2.) à la taxonomie, année N-1 (18)	Catégorie activité habitante (19)	Catégorie activité transitoire (20)
	Code (a) (2)	CapEx (3)	Part des CapEx, année N (4)	Atténuation au changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau (7)	Pollution (8)	Economie circulaire (9)	Biodiversité (10)	Atténuation au changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau (13)	Pollution (14)	Economie circulaire (15)	Biodiversité (16)	Garanties minimales (17)				
Activités économiques (1)	Objectif	Devise (euros)	%																	
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																				
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																				
Rénovation de bâtiment existants	7.2	1 820 826	1 %	100 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A		T
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	7.3	6 375 074	3 %	100 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A	H	
CapEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1.)		8 195 900	3 %	100 %						OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A		
Dont habitantes		6 375 074	3 %							OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A	H	
Dont transitoires		1 820 826	1 %							OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	N/A		T
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (g)																				
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	7.3	63 178 100	26 %	EL														N/A		
Acquisition et propriété des bâtiments	7.7	112 786 000	47 %	EL														N/A		
CapEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2.)		175 964 100	73 %	100 %														46 %		
A. CapEx des activités éligibles à la taxonomie (A.1 + A.2)		184 160 000	76 %	100 %														N/A		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																				
CapEx des activités non éligibles à la taxonomie		57 079 000	24 %																	
TOTAL (A. + B.)		241 239 000	100 %																	



OpEx

L'indicateur prend en compte les OpEx liés à la recherche et au développement, aux mesures de rénovation des bâtiments, à l'entretien et aux réparations, ainsi qu'à l'entretien quotidien des actifs corporels par l'entreprise ou par un tiers sous-traitant et aux locations court terme.

Ainsi, le montant total des OpEx éligibles représente 73 % des OpEx du Groupe, au sens restreint de la taxonomie.

Cependant ce type d'OpEx ne représente qu'une part réduite des dépenses opérationnelles du Groupe, pour lequel son activité principale d'exploitation touristique n'est pas concernée par la Taxonomie pour cet exercice (pour plus d'information se référer à la

note 26, « Achats et services extérieurs » des états financiers consolidés du Groupe). En effet, les dépenses d'exploitation de PVCP sont essentiellement constituées de charges de location pour 32 % des dépenses et d'autres charges opérationnelles pour 27 %.

De ce fait, l'évaluation réalisée a mené à la conclusion que les dépenses d'exploitation couvertes par la définition de l'alignement de la Taxonomie Verte ne sont pas significatives au regard du total des dépenses d'exploitation consolidées du Groupe. Ainsi, le Groupe n'a pas investigué l'alignement des OpEx de l'exercice pour concentrer ses efforts sur le CA et CAPEX, et le taux d'alignement est de 0 %.

Part des OpEx concernant des produits ou services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie — Informations pour l'année 2022/2023

Exercice N	Année fiscale 2022-2023			Critères de contribution substantielle						Critères d'absence de préjudice important («critères DNSH») (h)									
	Code (a) (2)	OpEx (3)	Part des OpEx, année N (4)	Atténuation au changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau (7)	Pollution (8)	Économie circulaire (9)	Biodiversité (10)	Atténuation au changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau (13)	Pollution (14)	Économie circulaire (15)	Biodiversité (16)	Garanties minimales (17)	Part des OpEx alignées sur la taxonomie (A.1.) ou éligibles à la taxonomie (A.2.), année N-1 (18)	Catégorie activité habitante (19)	Catégorie activité transitoire (20)
Activités économiques (1)	Objectif	Devise (euros)	%																
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																			
OpEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1.)	0	0 %	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	H	T
Dont habitantes	0	0 %								N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
Dont transitoires	0	0 %								N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (g)																			
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	7.3	51 183 628	41 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Acquisition et propriété des bâtiments	7.7	40 938 000	32 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								N/A		
OpEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2.)	92 121 628	73 %	100 %														89 %		
A. OpEx des activités éligibles à la taxonomie (A.1 + A.2)	92 121 628	73 %	100 %														N/A		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
OpEx des activités non éligibles à la taxonomie	34 126 946	27 %																	
TOTAL (A. + B.)	126 248 574	100 %																	

(a) Le code est composé de l'abréviation correspondant à l'objectif auquel l'activité peut contribuer de manière substantielle, ainsi que du numéro de section attribué à l'activité dans l'annexe relative à cet objectif, à savoir :

- CCM pour Atténuation du changement climatique ;
- CCA pour Adaptation au changement climatique ;
- WTR pour Ressources aquatiques et marines ;
- CE pour Économie circulaire ;
- PPC pour Prévention et réduction de la pollution ;
- BIO pour Biodiversité et Écosystèmes.

Par exemple, le code correspondant à l'activité «Boisement» sera le suivant: CCM 1.1.

- (b) OUI - Activité éligible à la taxonomie et alignée sur la taxonomie en ce qui concerne l'objectif environnemental visé; NON - Activité éligible à la taxonomie mais non alignée sur la taxonomie en ce qui concerne l'objectif environnemental visé; N/EL - Non éligible: activité non éligible à la taxonomie en ce qui concerne l'objectif environnemental visé.
- (c) Lorsqu'une activité économique contribue de manière substantielle à plusieurs objectifs environnementaux, les entreprises non financières indiquent, en caractères gras, l'objectif environnemental le plus pertinent aux fins du calcul des ICP des entreprises financières, en évitant le double comptage. Dans le calcul de leurs ICP respectifs, lorsque l'utilisation du financement n'est pas connue, les entreprises financières calculent le financement des activités économiques contribuant à plusieurs objectifs environnementaux au titre de l'objectif environnemental le plus pertinent déclaré en caractères gras dans le présent modèle par les entreprises non financières. Un objectif environnemental ne peut être déclaré qu'une fois en gras sur une ligne afin d'éviter le double comptage des activités économiques dans les ICP des entreprises financières. Cette disposition ne s'applique pas au calcul de l'alignement des activités économiques sur la taxonomie pour les produits financiers définis à l'article 2, point 12, du règlement (UE) 2019/2088. Les entreprises non financières déclarent également le degré d'éligibilité et d'alignement par objectif environnemental, y compris l'alignement sur chacun des objectifs environnementaux pour les activités contribuant de manière substantielle à plusieurs objectifs, en utilisant les modèles des onglets CA (2), CapEx (2) et OpEx (2).
- (d) Une même activité peut être conforme à un ou plusieurs objectifs environnementaux pour lequel/lesquels elle est éligible.
- (e) Une même activité peut être éligible à la taxonomie mais non conforme aux objectifs environnementaux visés.
- (f) EL - Activité éligible à la taxonomie pour l'objectif visé; N/EL - Activité non-éligible à la taxonomie pour l'objectif visé.
- (g) Les activités ne doivent être déclarées dans la section A.2 du présent modèle que si elles ne sont conformes à aucun des objectifs environnementaux pour lesquels elles sont éligibles. Les activités qui sont conformes à au moins un objectif environnemental doivent être déclarées dans la section A.1 du présent modèle.
- (h) Pour une activité à déclarer dans la section A.1, tous les critères DNSH et toutes les garanties minimales doivent être respectés. Pour les activités reprises dans la section A.2, les entreprises non financières peuvent choisir de remplir ou non les colonnes 5 à 17. Les entreprises non financières peuvent indiquer, dans la section A.2, la contribution substantielle et les critères DNSH qu'elles remplissent ou ne remplissent pas en utilisant: a) pour la contribution substantielle — les codes OUI/NON et N/EL au lieu de EL et N/EL et b) pour les critères DNSH — les codes OUI/NON.

4.5.1.2 Mise en perspective des indicateurs

Les indicateurs de la Taxonomie ne permettent que partiellement, à ce jour, de rendre compte des efforts menés par le Groupe en matière de durabilité. D'une part, car le Groupe est considéré sur le volet immobilier de la taxonomie et non sur son activité d'exploitation touristique, et d'autre part, du fait du business model du Groupe. En effet, il agit comme exploitant de résidences et domaines dont il ne détient pas la propriété. Pour autant, il est tenu par une relation étroite avec les propriétaires (institutionnels ou individuels) de ces sites, via un bail commercial d'une durée comprise généralement entre 9 et 12 ans. Ainsi, les dépenses d'investissement et d'exploitation réalisées par le Groupe relèvent principalement des dépenses d'exploitation et pèsent relativement peu au regard de l'activité touristique du Groupe. Les dépenses structurantes d'investissement qui permettent l'amélioration de la durabilité du bâti telle qu'entendue par la Taxonomie Européenne, sont de la responsabilité des propriétaires du bâti.

Au-delà de la Taxonomie, le Groupe, dans le cadre de sa Stratégie RSE, s'est engagé dans une dynamique volontaire de baisse de son empreinte carbone (cf. Chapitre 4.4.3). Il a pour ambition de mener en collaboration avec ses propriétaires, une trajectoire de sobriété énergétique et de décarbonation des énergies consommées en exploitation (scopes 1 et 2) via notamment l'amélioration de la performance environnementale et énergétique des bâtiments, et un recours encore plus conséquent aux énergies renouvelables. En ce sens, une étape majeure a été franchie cette année avec la validation en juin 2023 de la trajectoire carbone par l'organisme Science Based Targets initiative (SBTi).

4.6 Note méthodologique

Le périmètre de référence couvre l'ensemble des *Business Lines* détenues à plus de 50 % par le Groupe au 30 septembre de l'année N. Le reporting social et environnemental de la marque Adagio (inclus dans le Scope 3 des émissions du Groupe) est inclus dans le Document d'enregistrement universel du Groupe Accor, la marque ayant rejoint son programme de développement durable depuis l'exercice 2015/2016.

4.6.1 Périmètre

Données reportées

La Déclaration annuelle de Performance Extra-Financière se fonde sur :

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

Responsabilités

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

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

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

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

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

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

Périmètre de publication

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

Les périmètres associés aux thématiques environnementales, sociales et sociétales sont décrits dans le chapitre 4.6.2 « Méthode de collecte des données » ci-après.

4.6.2 Méthode de collecte des données

Données sociales

Le périmètre de reporting

Pour les données sociales, l'ensemble des salariés rémunérés par le Groupe est pris en compte, quelle que soit l'activité (immobilier ou tourisme) ou la marque (Center Parcs, Pierre & Vacances, maeva et Senioriales) dont ils dépendent, et ceci dans les 5 pays où le Groupe est présent (France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Espagne).

Les équipes basées hors UE (Chine) sont exclues du périmètre de reporting. Elles représentent moins de 0,4 % des effectifs.

Enfin, les indicateurs ne prennent pas en compte les intérimaires.

Collecte et outils

Le pilotage et la collecte des données sociales sont gérés par les équipes Ressources Humaines de chaque pays.

Les différents pilotes coordonnent le recueil des données brutes via les outils de paie, le SIRH ou les outils de suivi propres à chaque pays. Les indicateurs sont ensuite consolidés par pays et au niveau Groupe.

Données environnementales

Le périmètre de reporting

Pour les données environnementales, le périmètre de référence couvre l'ensemble des unités d'exploitation du Groupe commercialisées depuis plus d'un an au 30 septembre 2023, hors Senioriales (dont les consommations d'eau et d'énergie ne sont pas gérées par le Groupe), et les résidences maeva gérées en multipropriété.

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

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

Au total, sur l'exercice 2022/2023, 160 sites sont couverts par le périmètre de reporting des données environnementales sur les 172 sites exploités, représentant 99,2 % du chiffre d'affaires hébergement du Groupe, dont :

- ◆ 33 sites Pierre & Vacances Espagne ;
- ◆ 100 sites Pierre & Vacances France ;
- ◆ 27 sites Center Parcs Europe.

Collecte et outils

- ◆ Sur le périmètre de Pierre & Vacances, le Groupe consolide les consommations d'eau et d'énergie à la charge des copropriétaires à bail. Les volumes de consommations intègrent donc les quotes-parts détenues par le Groupe pour chaque site. Le pilotage des consommations d'énergies se fait avec l'outil Deepki. 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.
- ◆ Pour Pierre & Vacances comme pour Center Parcs Europe, les données environnementales (en m³ ou en kWh) sont rapportées au nombre de nuitées d'hébergement, une nuitée correspondant à un hébergement loué pour une nuit quel que soit le nombre d'occupants.

Données sociétales

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

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

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

Empreinte Carbone

L'empreinte Carbone du Groupe est calculée selon la méthodologie du GHG protocol. Elle intègre les émissions de CO₂eq de toutes les Business Lines.

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

Les émissions de CO₂eq liées aux consommations d'énergies sur les sites opérés par le Groupe sont calculées pour les sites couverts par le périmètre de reporting des données environnementales.

Les émissions indirectes de gaz à effet de serre en tonnes équivalent CO₂ des catégories suivantes sont calculées pour les postes suivants : achats de biens et services, immobilisations corporelles, énergie amont, produits loués en amont, déplacements professionnels, déplacements domicile-travail, déchets générés en exploitation, utilisation de produits vendus, franchises, investissements, déplacements clients, restauration.

Le calcul de cette empreinte est effectué selon les normes du GHG protocol pour tous les sites exploités par le Groupe depuis plus d'un an (exclusion : sites Adagio et multipropriété ainsi que maeva).

4.6.3 Notre contribution aux ODD

ODD	Notre contribution	Voir Chapitres
Contribuer au dynamisme des territoires		
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Développement de l'emploi local, soutien de l'économie locale. ◆ Développement de relations durables avec les partenaires locaux pour favoriser l'acceptabilité du projet et son ancrage dans l'économie et la vie locale. 	4.2.3
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Maximisation du recours à des fournisseurs et prestataires locaux pour la construction et la rénovation. 	4.2.3
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sensibilisation du client au territoire local et à ses richesses. ◆ Développement d'une offre de restauration responsable sur nos sites : produits locaux, bio, de saison. 	4.2.1 et 4.2.2
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Promotion des achats responsables : mise à jour de la politique achats responsables. ◆ Sélection et Promotion de produits éco-labellisés dans la politique d'achats du Groupe. 	4.2.4
Engager nos collaborateurs		
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Accompagnement des salariés dans leur parcours et développement professionnel. ◆ Préservation de la santé et du bien-être des collaborateurs dans le respect de toutes les formes de diversité. ◆ Assurer la satisfaction et la sécurité des clients. 	4.3.2.2 ; 4.3.2.5 et 4.3.2.6
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Formation des salariés. 	4.3.2.4
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Assurer l'équilibre hommes/femmes au sein des équipes et des fonctions managériales 	4.3.2.5
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Engagement du Groupe en matière de droits Humains. 	4.3.1.2
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Lutte contre toutes les formes de discrimination et promotion de la diversité. ◆ Actions solidaires menées par la Fondation autour de la famille et des enjeux modernes prioritaires. 	4.3.2.5 et 4.3.4
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rédaction et validation de la Charte Éthique du Groupe. ◆ Conformité aux réglementations en vigueur. 	4.3.1
Accélérer notre transition écologique		
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Traitement des eaux usées, réduction de l'utilisation de produits chimiques et de matières dangereuses pour les eaux usées. ◆ Mesure d'optimisation des consommations d'eau (équipements hydro-économiques, gestion optimisée des eaux de piscine). ◆ Gestion écologique des eaux de pluie sur les nouveaux projets. 	4.4.2.2
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Augmentation de la production d'énergies renouvelables. ◆ Augmentation du nombre de contrats d'énergie verte. ◆ Développement de solutions pour promouvoir une mobilité durable 	4.4.3 et 4.4.2.4
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Labellisation Clef Verte et écocertification de la construction. ◆ Tri et gestion des déchets via des filières spécifiques. ◆ Développement d'offres et d'activités en lien avec la nature et le patrimoine local. 	4.4.2.3 ; 4.4.2.5 et 4.4.5.2
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Prise en compte du dérèglement climatique dans le choix des nouveaux sites. ◆ Réduction des émissions de CO₂. ◆ Identification des sites en zone de stress hydrique. 	4.4.1 ; 4.4.2.2 et 4.4.3
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Réalisation d'études d'impacts et respect de la biodiversité dans la construction et l'exploitation des sites. ◆ Plan de gestion de la biodiversité et suivi des espèces protégées sur les sites. ◆ Achat de bois issu de forêts gérées durablement (FSC/PEFC). ◆ Réduction des déchets. ◆ Éducation/sensibilisation des clients à la protection de la nature et à la préservation de l'environnement. 	4.4.4

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

Exercice clos le 30 septembre 2023

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n° 3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « Entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 30 septembre 2023 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations ») préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de l'Entité

Il appartient au conseil d'administration :

- ♦ de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- ♦ d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ♦ de préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'Entité tel que mentionné ci-avant ;
- ♦ ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

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

(1) *Agir pour un tourisme à impact positif - Groupe PVCP / section « Les ressources ».*

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la dernière version en vigueur de notre programme de vérification (*Programme de vérification de déclaration de performance extra-financière*), à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes – Intervention de l'OTI – Déclaration de performance extra-financière*, et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) ⁽¹⁾.

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre septembre et décembre 2023 sur une durée totale d'intervention de huit semaines.

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

Nature et étendue des travaux

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

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

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

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

- ◆ nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- ◆ nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considéré les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour le risque de défaillance dans la relation avec les parties prenantes, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : la société Pierre et Vacances France, en particulier le site Les Rives de Cannes – Mandelieu, et la société Center Parcs Allemagne, en particulier le site De Hochsauerland ;
- ◆ nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 du Code de commerce ;
- ◆ nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'Entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- ◆ pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considéré les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrant entre 21 % et 28 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (21 % des effectifs et 28 % des consommations d'énergie) ;
- ◆ nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Paris-La Défense, le 15 décembre 2023

L'organisme tiers indépendant

EY & Associés

Philippe Aubain

Associé, Développement Durable

Annexe 1 : informations considérées comme les plus importantes

Informations sociales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Moyenne annuelle des effectifs, turnover. ◆ Taux de retour des saisonniers (périmètre Pierre et Vacances France). ◆ Taux de fréquence, taux de gravité des accidents du travail. ◆ Part des COMEX/CODIR composés de 30 % de femmes à minima. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ L'emploi (attractivité, rétention). ◆ La santé et la sécurité (actions de prévention). ◆ L'égalité de traitement (égalité hommes / femmes). ◆ La sensibilisation des collaborateurs au développement durable.

Informations environnementales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Consommations d'énergie par nuitée. ◆ Part d'énergie renouvelable dans les consommations d'énergie globales pour Center Parcs (en kWh). ◆ Émissions de gaz à effet de serre en tonnes équivalent CO₂ : <ul style="list-style-type: none"> - Scope 1 ; - Scope 2 ; - Scope 3, dont : <ul style="list-style-type: none"> - Achats de biens et services, - Activités liées aux combustibles et à l'énergie, - Déchets générés en phase d'exploitation, - Déplacements domicile-travail, - Franchises, - Utilisation des produits vendus, - Autres émissions liées à l'aval – Déplacements des clients et restauration. ◆ Consommations d'eau par nuitée. ◆ Taux de tri des déchets d'exploitation pour Center Parcs. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La stratégie Réinvention 2025 et ses implications sur la stratégie RSE du Groupe, ainsi que sa déclinaison au niveau des BL. ◆ Le suivi des énergies, dont les énergies renouvelables, et des consommations d'eau. ◆ La progression de la stratégie carbone. ◆ La gestion des déchets en phase d'exploitation et de rénovation. ◆ Les projets de développement. ◆ La biodiversité.

Informations sociétales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)	Informations qualitatives (actions ou résultats)
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Intégration du développement durable à l'expérience client. ◆ La participation à la vie économique locale.

4.8 Tableau de concordance DPEF

Informations	Chapitres
Description du Modèle d'Affaires	Chapitre 1 du Document d'enregistrement universel
Description des principaux risques liés à l'activité du Groupe	Chapitre 2 du Document d'enregistrement universel
Respect des Droits de l'Homme	4.3.1.2
Lutte contre la corruption	4.3.1.1
Changement climatique	4.4.3
Économie circulaire	4.4.2.3
Gaspillage alimentaire	4.2.2
Accords collectifs	4.3.2.6
Lutte contre les discriminations	4.3.2.5
Engagements sociétaux	4.3.4
Lutte contre l'évitement fiscal	4.3.1.4
Respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	4.2.2

4.9 Plan de vigilance

4.9.1 Cadre réglementaire

Conformément à la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, le Groupe

Pierre & Vacances-Center Parcs a élaboré un plan de vigilance.

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

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

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

Gouvernance

Le plan de vigilance a été construit par des représentants des Directions Gestion du Risque, RSE, compliance et achats RSE et a impliqué d'autres directions notamment la Direction des Ressources Humaines, la Direction des Risques Opérationnels et l'exploitation.

4.9.2 Cartographie des risques du devoir de vigilance

Méthodologie

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

- ◆ l'analyse de matérialité des enjeux de développement durable du Groupe (2016) ;
- ◆ la cartographie des risques majeurs 2022 ;
- ◆ la cartographie des risques RSE (mise à jour en 2020) ;
- ◆ la cartographie des risques achats RSE.

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

Un plan de vigilance et des plans d'actions et indicateurs établis par typologie de risques ont été rédigés et seront présentés en Comex au cours de l'exercice 2023/2024.

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

4.9.3.1 Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs

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

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

Charte du lanceur d'alerte

La charte du lanceur d'alerte a été actualisée et diffusée à l'ensemble des collaborateurs des *Business Lines Holding*, Direction des Grands Projets, Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France et maeva. Les salariés et toute partie prenante (fournisseurs, partenaires, clients, etc.) peuvent ainsi émettre une alerte notamment pour signaler des faits de corruption, via la plateforme en ligne sécurisée et confidentielle *Whispli*. Le Groupe communique sur l'existence de ce dispositif d'alerte à ses fournisseurs via un Code de conduite fournisseurs. En 2022-2023, 4 alertes ont été effectuées via ce dispositif d'alerte.

La charte du lanceur d'alerte et la procédure sur la gestion des conflits d'intérêts sont disponibles sur l'intranet.

Organisation relative aux risques liés à l'exploitation

Procédures d'évaluation du Groupe

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

Risques liés au devoir de vigilance	Sections dans le Document d'enregistrement universel
	4.1.2. L'écoute de nos parties prenantes
Droits Humains	4.3.1. Des pratiques éthiques et responsables 4.3.4 Soutenir les actions solidaires autour de nos sites
Santé et sécurité des collaborateurs et clients	4.3.2.6. Garantir à nos collaborateurs une qualité de vie au travail satisfaisante
Environnement	4.4.3. Limiter le changement climatique en réduisant notre empreinte Carbone

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

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

Center Parcs

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

Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne et maeva

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

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

4.9.3.2 Fournisseurs et sous-traitants

Voir paragraphe 4.3.5 « Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables ».

[Cette page est volontairement laissée vierge]