

Groupe

Pierre & Vacances
CenterParcs

DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2023/2024

Incluant le Rapport Financier Annuel





DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

4

4.1	Un Groupe engagé pour un tourisme à impact positif	90	4.4	Accélérer notre transition écologique	116
4.1.1	Le Groupe Pierre & Vacances-Center Parcs, créateur de valeur	90	4.4.1	Améliorer la durabilité du bâti neuf et en rénovation	116
4.1.2	Le Groupe à l'écoute de ses parties prenantes	93	4.4.2	Limiter notre empreinte environnementale	117
4.1.3	Notre modèle d'affaires	94	4.4.3	Limiter le changement climatique en réduisant notre empreinte carbone	124
4.1.4	Nos principaux risques et opportunités extra-financiers	95	4.4.4	S'adapter aux conséquences du changement climatique	130
4.2	Contribuer au dynamisme des territoires	96	4.4.5	Préserver la biodiversité et sensibiliser nos clients à la nature	131
4.2.1	Faire rayonner les atouts touristiques de nos territoires auprès de nos clients	96	4.5	Taxonomie Verte	133
4.2.2	Offrir à nos clients une restauration responsable	96	4.5.1	Le cadre réglementaire européen de la Taxonomie Verte	133
4.2.3	Renforcer nos liens avec les parties prenantes locales	98	4.5.2	Présentation du périmètre, de la gouvernance et de l'approche	133
4.2.4	Utiliser les achats comme levier de contribution aux territoires	98	4.5.3	Présentation des indicateurs taxonomiques pour 2023/2024	134
4.3	Engager nos collaborateurs	99	4.6	Note méthodologique	141
4.3.1	Promouvoir des pratiques éthiques et responsables	99	4.6.1	Gouvernance	141
4.3.2	Développer notre capital humain	101	4.6.2	Périmètre et méthode de collecte des données	141
4.3.3	Mettre la satisfaction de nos clients au cœur de nos priorités	112	4.6.3	Notre contribution aux ODD	143
4.3.4	Soutenir les actions solidaires autour de nos sites	113	4.7	Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	144
4.3.5	Stimuler la performance RSE de l'entreprise en développant les achats responsables	114	4.8	Tableau de concordance DPEF	148
			4.9	Plan de vigilance	148
			4.9.1	Cadre réglementaire	148
			4.9.2	Cartographie des risques du devoir de vigilance	149
			4.9.3	Procédures d'évaluation de la situation des marques, sous-traitants et fournisseurs	149

Axe	Risques / Opportunités	Chapitre	Engagements	Périmètre	Données 2022/2023	Données 2023/2024	Évolution de la performance
 CONTRIBUER AU DYNAMISME DES TERRITOIRES	Défaillance de participation à la vie économique locale	4.2.4	Atteindre 25 % des achats locaux en phase de construction et de rénovation à horizon 2025	CPE	21 %	73 %	↗
	Évolution des attentes des clients		Atteindre 25 % des achats locaux en phase d'exploitation à horizon 2025	CPE	56 %	58 %	↗
	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	CPE	100 %	100 %	↗
			PV FR	68 %	71 %	↗	
			PV ESP	36 %	56 %	↗	
			Campings maeva	30 %	36 %	↗	
			* PV France : sites avec stock > 55 % ou < 55 % déjà labellisés				
	Atteindre 100 % des sites certifiés ISO 14001 ou ISO 50001	CPE	100 %	100 %	↗		
	Défaut dans la gestion des déchets	4.4.2.3	100 % des nouveaux projets portent une certification de construction attestant de la performance environnementale du bâti	PVCP	NA	100 %	↗
			70 % de déchets triés en phase d'exploitation à l'horizon 2025	CPE	62 %	61 %	↘
	Risque climatique/ Incapacité à réduire les émissions de GES	4.4.3	80 % de déchets triés en phase de rénovation ou de construction	CPE	100 %	95,6 %	↘
			Réduire de 51 % les émissions du scopes 1 & 2 d'ici 2030 - base 2019 : 148 095 tCO ₂ e	PVCP	116 275 tCO ₂ e (- 21,5 %)	117 817 tCO ₂ e (- 20,4 %)	↘
Réduire de 27,5 % les émissions du scope 3 d'ici 2030 (base 2019 = 84 324 tCO ₂ e) sur les catégories du GHG protocol suivantes : activités liées à l'énergie, déchets générés en exploitation, déplacements des collaborateurs, franchises, utilisation de produits vendus, investissements.		PVCP	77 426 tCO ₂ e (- 8 %)	81 020 tCO ₂ e (- 4 %)	↘		
Autres émissions du scope 3 : restauration, immobilisations corporelles, déplacements des clients, achats de biens et services		PVCP	914 752 tCO ₂ e	988 620 tCO ₂ e	↘		
Part d'énergie verte (sur base des consommations en kwh)		CPE	29 %	28 %	↘		
Atteindre 100 % d'électricité verte à l'horizon 2025 (sur la consommation totale d'électricité)		CPE	100 %	100 %	↗		
Risque climatique/ Maîtrise défaillante des consommations d'énergie, de leurs tarifs et de la capacité d'autonomie		4.4.2.1	Réduire de 10 % a minima la consommation totale d'énergie en 2024 par rapport à 2021/2022 – donnée exprimée en intensité Base 2022 = 41 kWh/nuitée d'hébergement	PV FR et ESP	39 kWh/nuitée (- 4,9 %)	36 kWh/nuitée (- 12,2 %)	↗
	Réduire de 10 % a minima la consommation totale d'énergie en 2024 par rapport à 2021/2022 – donnée exprimée en valeur absolue Base 2022 = 112 951 MWh		PV FR et ESP	108 675 MWh (- 3,9 %)	102 842 MWh (- 8,9 %)	↗	

Axe	Risques / Opportunités	Chapitre	Engagements	Périmètre	Données 2022/2023	Données 2023/2024	Évolution de la performance	
 	Risque climatique/ Maîtrise défaillante des consommations d'énergie, de leurs tarifs et de la capacité d'autonomie	4.4.2.1	Réduire de 15 % la consommation totale d'énergie en 2025 par rapport à 2019 – donnée exprimée en intensité <i>Base 2019 = 170,9 kWh/nuitée d'hébergement</i>	CPE	146 kWh/nuitée (- 14,6 %)	146 kWh/nuitée (- 14,6 %)	→	
			Réduire de 15 % la consommation totale d'énergie en 2025 par rapport à 2019 – donnée exprimée en valeur absolue. <i>Base 2019 : 765 253 MWh</i>	CPE	699 396 MWh (- 8,6 %)	698 949 MWh (- 8,7 %)	↗	
	Raréfaction des ressources primaires	4.4.2.2	Réduire de 16 % les consommations d'eau en 2025 par rapport à 2018/2019 – donnée exprimée en intensité <i>Base 2019 = 0,92 m³/nuitée d'hébergement</i>	CPE	0,84 m³/nuitée (- 8,7 %)	0,87 m³/nuitée (- 5,4 %)	↗	
			Réduire de 8 % les consommations d'eau en 2025 par rapport à 2018/2019 – donnée exprimée en intensité <i>Base 2019 = 0,582 m³/nuitée d'hébergement</i>	PV FR et ESP	0,513 m³/nuitée (- 11,9 %)	0,464 m³/nuitée (- 20,3 %)	↗	
	Dégradation de la biodiversité locale	4.4.1	Privilégier le développement des projets sur des sites déjà artificialisés – Part des sites livrés dans l'année	Direction Grands Projets	Aucun site livré cette année	Aucun site livré cette année		
		4.4.5.1	100 % des sites ayant un plan de gestion écologique* en 2027	CPE	19 %	67 %	↗	
		4.4.5.2	% de sites offrant des activités nature en lien avec la biodiversité unique du site ou l'environnement local en 2025	CPE	41 %	41 %	→	
			100 % des clubs enfants proposant une activité nature	PV FR	100 %	100 %	↗	
	 	Risque sur l'attraction et la rétention des collaborateurs/ Manque de diversité et d'équité au sein des équipes	4.3.2.5	Part des COMEX/CODIR composés de 30 % de femmes a minima*	PVCP	20 % 1 CODIR/5	40 % 2 CODIR/5	↗
				Risque sur l'attraction et la rétention des collaborateurs/ Insatisfaction des collaborateurs Attrait de potentiels talents pour les entreprises engagées	4.3.2.6	Suivre l'engagement des collaborateurs via le calcul de l'e-NPS (<i>employee Net promoter Score</i>)	CPE	16
PV France		pas d'enquête réalisée cette année	0				↗	
Holding		pas d'enquête réalisée cette année	- 10				↗	
maeva		14	29				↗	
4.3.2.3		Taux de rotation des employés	PVCP	25 %	27%	↘		
		Taux de retour des saisonniers	PV FR	43,0 %	50,4%	↗		
4.3.2.6		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	Taux de fréquence des accidents	PVCP	23,5	29,1	↘	
	Taux de gravité des accidents		PVCP	1,2	1,5	↘		

* 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 Comité Stratégie & RSE	<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. 3 comités Stratégie & RSE et 1 comité conjoint Audit et Stratégie & RSE au cours de l'exercice 2023-2024.
COMITÉ EXÉCUTIF	<ul style="list-style-type: none"> Constitué de 12 membres (dont 3 femmes). 3 réunions dédiées à la stratégie RSE au cours de l'exercice 2023-2024. 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"> définit 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 DIOSI.

Par ailleurs, Claire Gagnaire, en tant que Présidente du Comité RSE porte au sein du Conseil d'Administration les sujets en lien avec la prise en cours des enjeux environnementaux (énergie, carbone, eau, changement climatique...), sociaux et sociétaux au sein de cette instance.

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 11 axes opérationnels :

- ◆ **Accélérer notre transition écologique** en améliorant la durabilité du bâti neuf et en rénovation, en réduisant notre empreinte environnementale en exploitation et en valorisant

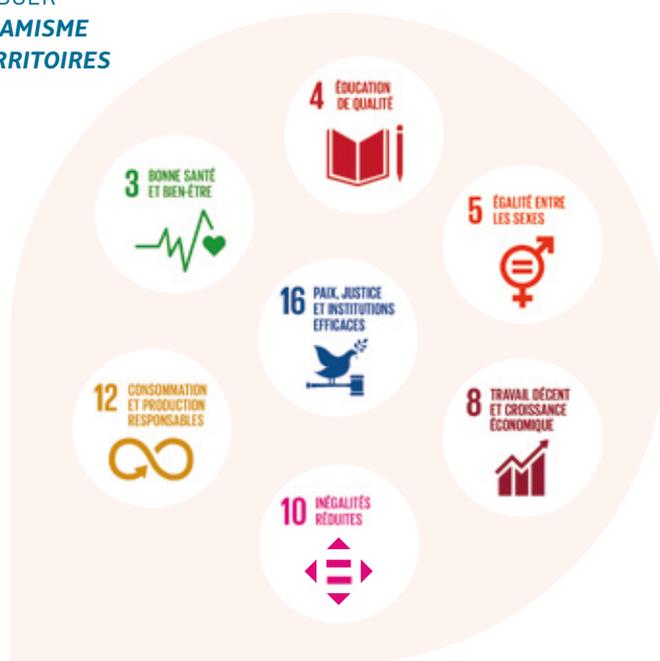
nos actions auprès de nos clients, en menant la trajectoire carbone du Groupe, en protégeant la biodiversité et en sensibilisant nos clients à la nature, en s'adaptant au changement climatique ;

- ◆ **Contribuer au dynamisme des territoires** en faisant rayonner les atouts touristiques des territoires sur lesquels nous sommes implantés auprès de nos clients, en leur offrant une restauration responsable ainsi qu'en renforçant nos liens avec nos parties prenantes et en développant les achats responsables pour stimuler la performance RSE ;
- ◆ **Engager nos collaborateurs** en développant le capital humain de tous nos collaborateurs dans leur diversité, et en soutenant des actions solidaires autour de nos sites *via* la Fondation.

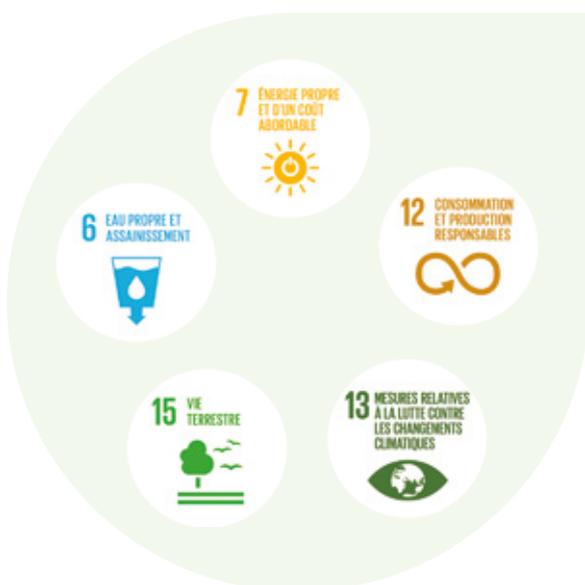
Au travers de sa démarche RSE, le Groupe PVCP contribue à 12 des 17 objectifs du Développement Durable des Nations Unies.



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 ;
 - Contribuer à l'engagement des collaborateurs et des propriétaires.
- ◆ 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

- ◆ En protégeant et enrichissant notre environnement naturel ;
- ◆ En soutenant des organisations qui aident l'humain et la nature ;
- ◆ Avec des actions pour l'humain et la nature avec des objectifs ambitieux pour 2026.
- ◆ Humain :
 - Être un employeur responsable dans un climat de confiance et respect mutuel ;
 - Encourager nos équipes à remplir nos obligations en matière de sécurité, de santé et d'environnement ;
 - Favoriser un lieu de travail diversifié, équitable et inclusif. Nous nous engageons à respecter les droits de l'homme dans toutes nos activités et dans nos relations d'affaires ;
 - Contribuer au développement socio-économique local ;
 - Sensibiliser les clients d'une manière amusante et ludique, et être un hôte responsable.

◆ Nature :

- Protéger et enrichir le capital naturel des sites, ainsi que définir un plan de management écologique ;
- Limiter l'empreinte environnementale et contribuer à l'atténuation du changement climatique, en travaillant sur la performance du bâti et en développant des solutions en matière d'énergies renouvelables et vertes ;
- Limiter l'empreinte sur les ressources naturelles ;
- Améliorer la gestion des déchets.

Center Parcs Europe s'est engagé auprès de l'Unitar (Institut des Nations Unies pour la Formation et la Recherche) afin d'être certifié *SDG Ambassador* d'ici 2026. En 2024, 2 sites en Belgique ont reçu le grade de *SDG Champion*. Cette certification atteste de l'engagement des entreprises en faveur des Objectifs du Développement Durable de l'ONU à travers leurs actions concrètes.

maeva

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

Pour cela, **maeva** entend participer activement à accélérer la transition écologique du secteur de la location de vacances. Sa stratégie se découpe en 3 volets :

- ◆ 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 en valorisant nos partenaires hébergeurs qui s'engagent dans la transition ;
 - Rendre possible les nouveaux usages pour des vacances décarbonées : création de nouvelles fonctionnalités et nouveaux services ;
 - Sensibiliser nos vacanciers, sur le parcours de vente et sur les lieux de vacances par l'intermédiaire de Co2cotte (outil de calcul d'empreinte carbone des vacances).
- ◆ Engager nos partenaires hébergeurs avec une plateforme de services qui accompagne la transition écologique des hébergeurs :
 - Partenaires hébergeurs particuliers : proposer des solutions clé en main pour faciliter la rénovation des résidences secondaires afin d'améliorer les performances commerciales et environnementales des sites ;
 - 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

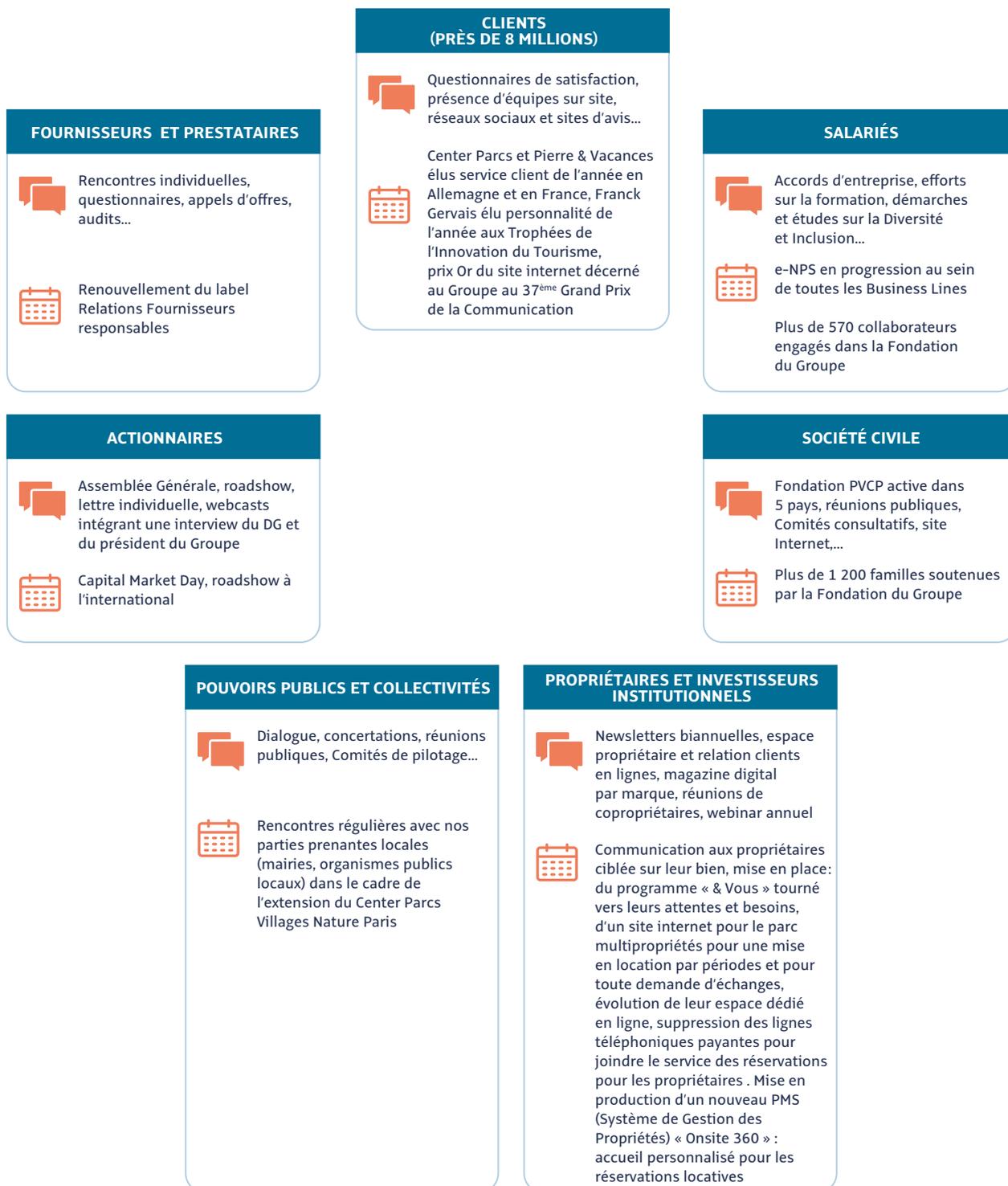
La direction vise à impliquer ses parties prenantes (propriétaires, partenaires) dans la transition écologique, la contribution aux territoires et sensibiliser ses collaborateurs à ces enjeux.

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 :

4



 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*.

Les notes suivantes ont été attribuées au Groupe pour l'année 2023/2024 ⁽¹⁾ :



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 ou à la raréfaction de la ressource eau. 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'affaires

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

(1) Les résultats des questionnaires CDP n'étant pas encore connus par le Groupe en novembre 2024, les notations indiquées dans le présent document sont celles des questionnaires auxquels le Groupe a répondu lors de l'exercice 2022-2023, sur la base des données de l'exercice 2021-2022.

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

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



Le Groupe sera assujéti à la CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) sur l'exercice fiscal 2024/2025.



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

Pierre & Vacances France a fini de déployer les Livrets Digitaux sur 100 % de ses résidences. Le taux de clients uniques se connectant à ce livret digital a augmenté de 16 % entre juin et septembre et la même période l'an passé. La page des coups de cœur locaux a été visitée 91 000 fois en 2024. Cette section est dédiée aux bonnes adresses locales (activités, restaurants, points d'intérêts) et comporte 5 coups de cœur de collaborateurs. Depuis l'été 2024, ces coups de cœur locaux sont affichés dans les réceptions, et les clients reçoivent le lendemain de leur arrivée un SMS pop-up avec un lien vers la page dédiée du livret digital. Depuis les vacances de Pâques 2024, les clubs enfants des résidences Pierre & Vacances France sont accessibles gratuitement permettant aux parents d'avoir du temps pour eux et pratiquer des activités sur le site ou pour découvrir la région.

Pierre & Vacances Espagne dispose également d'un guide en ligne proposé aux clients lorsqu'ils se connectent au wifi. Ce guide promeut des activités et excursions à proximité du site et met en

avant l'offre de restauration du site. Chaque site est en charge du contenu proposé aux clients. Certains sites proposent également l'affichage des activités locales dans leur réception.

Au sein de **Center Parcs Europe**, depuis 2023, 100 % des sites ont un relais de l'office du tourisme afin de promouvoir les sites d'intérêts locaux. Par exemple, les 3 Domaines belges situés au sein du parc naturel Bosland promeuvent les circuits à vélo au départ des sites. Les produits régionaux issus de production locale sont également mis en avant, *via* l'organisation de marchés hebdomadaires, comme sur les sites d'Hochsauerland (Allemagne), des Ardennes (Belgique) ou des Landes de Gascogne (France).

Chez **maeva**, l'ensemble des établissements affiliés Campings maeva met en avant les activités dans les environs contribuant au rayonnement du territoire proche du camping à travers : l'application « Camp'maeva », à l'occasion du temps d'accueil des vacanciers, dans les documents mis à disposition à la réception... Dans les Campings maeva Escapades, les panneaux « maeva Escapades » recensent : les itinéraires vélos, randonnées, lieux incontournables, et les bonnes adresses des alentours.

Résultats

- ♦ 32 % des résidences Pierre & Vacances France proposent une sélection d'activités en plein air, authentiques et locales.
- ♦ 100 % des résidences Pierre & Vacances France ont déployé le livret digital intégrant les coups de cœur locaux.
- ♦ 100 % des sites Center Parcs mettent en avant des 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 qui assurent l'exploitation des points de ventes et de restauration sur les sites. Cependant, l'offre de 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 2024, 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 France** 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 2023/2024, 5 résidences ont changé de partenaire restauration pour s'orienter vers un partenaire local et indépendant.

Center Parcs Europe

Une charte de restauration responsable a été établie et signée bilatéralement avec les partenaires opérant l'offre de restauration au sein de nos domaines. 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.

Le Groupe invite ses partenaires à s'engager pour le bien-être animal et porte une grande attention à ce que cette ambition soit respectée via la signature d'une charte restauration chez **Center Parcs Europe** et la signature des Normes & Standards chez **Pierre & Vacances France**.

Par ailleurs, le Groupe et ses partenaires se 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 :

- ◆ 37 % 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 ayant d'ores et déjà abandonné l'approvisionnement en œufs et ovoproduits issus de poules élevées en cage ;
- ◆ 80 % des sites du Groupe ayant 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

En tant que *leader* du tourisme de proximité, le Groupe considère que le dynamisme des territoires dans lesquels il s'implante constitue l'un des trois engagements de la stratégie RSE du Groupe. 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'employeur 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. Par exemple, dans le cadre de la construction du Center Parcs Les Landes de Gascogne, le Groupe a organisé de manière volontaire une concertation locale animée et cadrée par un tiers externe.

En plus d'une enquête publique réalisée en 2019 dans le cadre de l'extension de Villages Nature Paris, 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, syndicat d'AFUL).

Résultats

Seul le projet d'extension de Villages Nature Paris est concerné par cet indicateur de concertation locale ⁽¹⁾ et une enquête publique a été menée en 2019.

4.2.4 Utiliser les achats comme levier de contribution aux territoires

Contexte

Le Groupe souhaite participer au dynamisme des territoires en recherchant en priorité des fournisseurs locaux, quand le marché le permet. Pour évaluer cette contribution, la Direction Achats mesure chaque année, pour l'ensemble des achats, y compris les achats directs des sites, 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, rénovation ou maintenance.

Quand cette 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

- ◆ 58 % des achats d'exploitation des sites Center Parcs Europe opérés en direct et des sites en mandat de gestion sont locaux.
- ◆ 58,5 % des achats d'exploitation des 104 sites de Pierre & Vacances France sont locaux.
- ◆ 73 % des achats de construction/rénovation/maintenance traités par la Direction Achats ont été réalisés auprès de fournisseurs localisés à moins de 150 km des chantiers (en France, Belgique, Pays-Bas et Allemagne).
- ◆ Le montant des dépenses effectuées auprès du STPA a atteint 928 milliers d'euros HT (contre 720 milliers d'euros HT sur l'exercice 2022/2023).

(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 2023/2024, la Direction Conformité a renforcé le dispositif en matière de prévention du risque de corruption et de concurrence déloyale avec :

- ♦ la rédaction d'un Code d'Éthique diffusé à l'ensemble des salariés au second trimestre 2024. Des communications sont prévues pour rappeler le contenu de ce code Éthique ;

- ♦ l'instauration de contrôles comptables automatisés loi Sapin II, réalisés sur plusieurs entités du Groupe ;
- ♦ les formations des cadres et salariés exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence qui ont continué à être menées par la *Group Compliance Officer* ;
- ♦ l'affectation à ces mêmes salariés d'un *e-learning* sur la lutte contre la corruption (corruption, conflit d'intérêts, processus d'achat, politique cadeaux et invitations) ;
- ♦ la diffusion de messages de sensibilisation concernant les cadeaux et invitations, en attendant la finalisation et diffusion de la procédure dédiée sur 2024-2025 ;
- ♦ la mise à disposition d'une procédure d'évaluation des tiers, 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). Celui-ci énonce les attentes du Groupe vis-à-vis de ses fournisseurs en matière de pratiques éthiques, sociales, professionnelles et environnementales. Depuis 2023, 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.

La charte du lanceur d'alerte est toujours en place au sein du Groupe (Cf. 4.9.3).

Résultats

- ♦ 3 alertes ont été enregistrées et traitées *via* le dispositif d'alerte *Whispli*, mécanisme de réclamation déployé auprès des collaborateurs du Groupe.
- ♦ Aucun contentieux n'a été enregistré concernant des pratiques de corruption ou des pratiques de concurrence déloyale.

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 (chapitre 4.9).

La DRH de **Pierre & Vacances France** a rédigé un nouveau Règlement intérieur (entré en vigueur le 1^{er} octobre 2023). Ce document intègre la prévention du harcèlement moral et sexuel, la protection du lanceur d'alerte. Cette charte détaille les mesures à mettre en œuvre en cas de signalement. Par ailleurs, 2 employés sont identifiés comme référents et sont le point de contact des collaborateurs sur ces sujets de harcèlement.

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 process 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 2023/2024, l'effort 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 s'est poursuivi. 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

Une organisation assure la gouvernance des sujets RGPD : celle-ci se compose d'une *Data Protection Officer* (DPO), rattachée à la Direction de l'Audit interne, et animant des groupes de travail avec des référents (des *Deputy DPO* ou des *Data Privacy Officers*) désignés par *Business Line*, métier et/ou pays pour leurs compétences et connaissances de leur périmètre pour couvrir l'ensemble des activités du Groupe PVCP. Ces référents établissent les stratégies RGPD au sein du Groupe et leur mise en place.

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, 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 disposant d'une adresse mail et/ou pouvant être sujets à des problématiques en lien avec le RGPD, disponible en 5 langues visant à leur fournir les informations essentielles sur la réglementation 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 2023/2024, nous avons traité les demandes suivantes :

- ◆ 1 372 demandes RGPD (non contentieuses), soit près du triple de l'année précédente, montrant l'intérêt toujours croissant du public sur la protection des données ;
- ◆ 9 demandes d'informations complémentaires par une Autorité de contrôle des pays dans lesquels nous sommes présents (clôturées).

(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, et Pilier II issus 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 répartis sur 5 pays et fondé sur une activité de service le Groupe considère le développement de son capital humain comme un enjeu majeur, compte tenu de la tension particulière pesant sur les métiers du tourisme, de leurs spécificités et des enjeux à relever en matière de performance et de profitabilité.

L'activité du Groupe repose sur 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 supports : marketing, finance, services informatiques, achats, juridique, ressources humaines, communication, développement durable, risques ;
- ◆ les métiers de l'immobilier en lien avec l'exploitation touristique : développement et promotion immobilière, gestion immobilière, syndic et relations propriétaires ;
- ◆ les fonctions commerciales, digitales, analytiques et de la relation client.

Les enjeux du Groupe vis-à-vis du capital humain tiennent au déploiement de sa stratégie et les évolutions sectorielles, notamment :

- ◆ 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).

Le Groupe a également identifié le besoin d'expertises spécifiques pour contribuer à l'évolution de ses métiers :

- ◆ 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 Europe**, 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.

Gouvernance

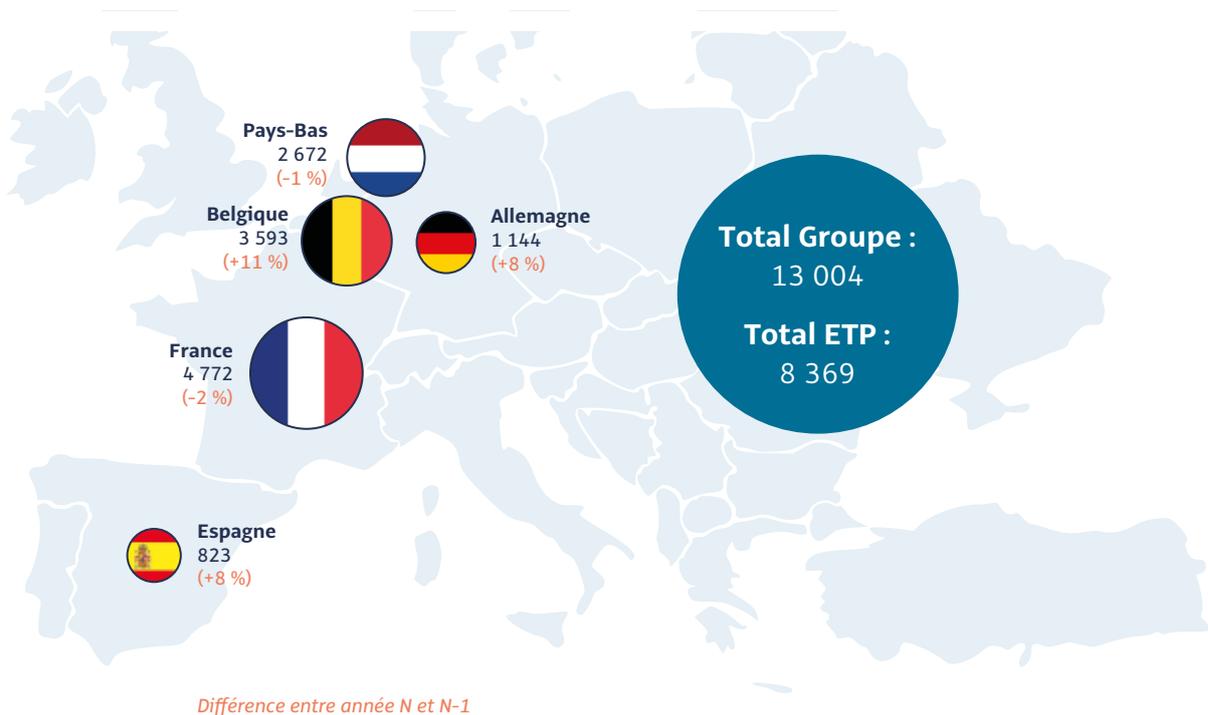
Dans le cadre de la stratégie RéInvention, la DRH Groupe a pour mission d'initier des projets permettant d'aligner les organisations et les ressources humaines autour de la stratégie du Groupe, et de fédérer les entités du Groupe autour d'une vision commune. Ceci se traduit par deux dynamiques : d'une part, des DRH décentralisées qui créent des organisations RH fortes, autonomes, robustes et créatrices de valeur pour le *business* et la stratégie au sein des *Business Lines* ; d'autre part, une DRH Groupe qui se positionne en tant que support, facilitatrice, créatrice de synergies, consolidatrice et *business partner* des DRH des *Business Lines*. C'est dans ce contexte que la DRH Groupe a continué au cours de l'année 2023/2024 à renforcer son approche et continué de déployer sa stratégie autour des trois axes suivants :

- ♦ une culture d'entreprise partagée : renforcer les pratiques et comportements qui soutiennent la mission et la vision du Groupe ;
- ♦ des collaborateurs engagés : des règles communes et le développement du sentiment d'appartenance ;
- ♦ des organisations de travail performantes : une efficacité organisationnelle et opérationnelle.

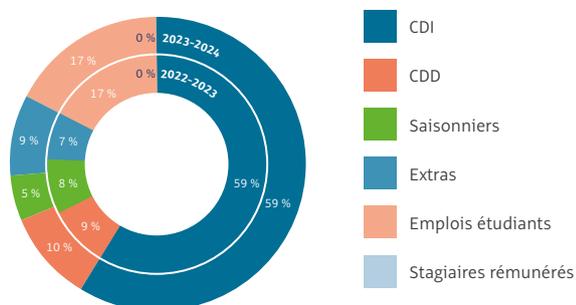
La DRH Groupe s'est focalisée, durant l'exercice fiscal 2023/2024, sur le pilier de la performance. Cela se traduit notamment par des diagnostics sur les structures des organisations de travail et les systèmes de compensation au sein du Groupe, sur la performance des systèmes d'attraction des talents et sur une nouvelle approche autour des données RH.

Pour ce qui est de l'engagement des collaborateurs, la DRH Groupe a travaillé durant l'exercice fiscal 2023/2024 à apporter aux *Business Lines* les conditions de performance sur la gestion des talents, *via* des outils et synergies communes. En partant de quatre grandes familles de risques sociaux – engagement, rétention, accidents du travail, risques psycho-sociaux – et en travaillant de concert avec chaque *Business Line*, la DRH Groupe a fait émerger les défis spécifiques à chacune d'elles, afin de les rendre indépendantes dans la gestion de ceux-ci. Ce travail d'autonomie se fait néanmoins sous l'égide de principes communs permettant d'aligner les stratégies, politiques et outils RH des *Business Lines* : renforcer la marque employeur et l'attraction des talents, le développement des parcours de carrière, l'optimisation de la rémunération, la gestion des compétences, l'efficacité opérationnelle, la gestion de la donnée.

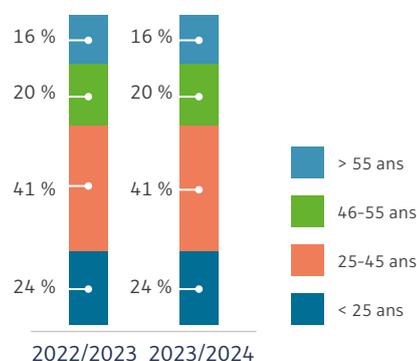
4.3.2.1 Le profil humain du Groupe



Répartition des effectifs au 30 septembre par type de contrat



Répartition des effectifs au 30 septembre par tranche d'âge



4.3.2.2 Attirer et retenir les collaborateurs

Contexte

Pour répondre aux besoins de ressources humaines du secteur de l'hôtellerie-restauration dans un contexte de marché d'emploi pénurique où l'on observe une forte volatilité des ressources et une moindre attractivité du secteur, des efforts conséquents ont été réalisés depuis 2021 pour rendre plus attractives nos opportunités d'emploi et renforcer l'attractivité de nos métiers. Par ailleurs, le Groupe et les marques travaillent à fidéliser les collaborateurs, en cherchant à les faire progresser dans leurs missions et au sein des entités, et en développant leurs compétences (voir partie formation 4.3.2.3).

Attirer les collaborateurs

Politique et plan d'actions

Le recrutement du personnel, tout particulièrement des saisonniers, constitue un enjeu majeur pour **Pierre & Vacances France**. La *Business Line* doit recourir à environ 900 saisonniers l'hiver et 1 000 saisonniers l'été pour opérer ses résidences de manière optimale en haute saison. Par le biais de plusieurs actions de communication, la *Business Line* a pu recruter un nombre suffisant de saisonniers sans avoir recours à des prestataires externes.

Afin de promouvoir un recrutement encore plus inclusif, la *Business Line* a participé à plusieurs programmes aidant des personnes éloignées du marché du travail à retrouver un emploi en relation avec France Travail.

Pierre & Vacances France, a également fait évoluer la prime de cooptation pour la rendre plus attractive : un parrain peut bénéficier de 300 € par cooptation (jusqu'à 5 cooptations par année fiscale) pour les CDI, les CDD de plus de 2 mois et les extras effectuant plus de 1 000 heures.

Les besoins saisonniers sont aussi prégnants chez **Pierre & Vacances Espagne**. La *Business Line* a donc recours aux contrats à durée indéterminée discontinus. Ces contrats ont pour but d'assurer aux travailleurs une activité et un revenu lors des hautes saisons mais également de garder un lien avec l'entreprise et toucher des allocations lors des périodes creuses.

Quant à **maeva**, elle a contracté un partenariat durant l'exercice fiscal 2023/2024 avec l'agence de gestion de contrats et d'effectifs Inovoo afin de soutenir ses agences lors des activités saisonnières.

Ce sous-traitant apporte un soutien aux équipes sur le *sourcing*, le recrutement, le processus d'embauche et l'ensemble de la gestion RH des saisonniers sur des périodes de pics d'activité.

Pour **Center Parcs Europe**, les besoins sont essentiellement prégnants sur les métiers d'agent d'entretien et de maître-nageur. La *Business Line* a travaillé avec une agence externe pour promouvoir ses métiers sur les réseaux sociaux en Belgique et aux Pays-Bas. De plus, la *Business Line* a refondu sa plateforme de recrutement afin d'être plus attractif pour les nouveaux talents potentiels.

Retenir les collaborateurs

Accueillir les nouveaux collaborateurs

La refonte des parcours d'intégration dans l'ensemble du Groupe a été une priorité durant l'exercice fiscal 2023/2024, traduisant ainsi 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 au cours de laquelle sont présentées les valeurs et la stratégie du Groupe, complétant le livret d'accueil Groupe.

Chaque *Business Line* décline, à son niveau, ses propres programmes d'intégration adaptés à leurs spécificités.

Au sein de **maeva**, le processus d'intégration est commun à tous les métiers. Il comprend la remise d'un *welcome pack*, un entretien d'évaluation d'intégration avec la Responsable des RH, trois semaines après l'arrivée des collaborateurs, la distribution d'un *flyer* récapitulant l'essentiel des outils de communication, un déjeuner de bienvenue, et les nouvelles recrues sont présentées aux collaborateurs tous les mois au cours des *HappyRo*.

Pierre & Vacances France 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. C'est un programme qui s'étend sur 6 mois avec plusieurs moments forts comme une rencontre avec des membres du CODIR pour apporter aux nouvelles recrues une meilleure vision de l'orientation stratégique de la *Business Line*.

Pierre & Vacances Espagne a son propre parcours d'intégration. Les RH préparent en amont un plan d'intégration de chaque

collaborateur avec son futur service afin que son intégration se passe de la manière la plus fluide possible. Le jour de son arrivée, le collaborateur est présenté aux équipes durant le petit-déjeuner ainsi que par une communication interne, visite les locaux et remise d'une lettre de bienvenue de la part du Directeur Général. Les équipes présentent au nouvel arrivant l'activité de la *Business Line*, les produits et le mode de fonctionnement. Tout est fait afin de consolider dès les premières heures un sentiment d'appartenance et d'intégration. Dans les semaines suivant son arrivée, les RH proposent un entretien au nouveau collaborateur afin d'évaluer comment les premiers jours se sont déroulés.

Sur **Center Parcs Europe**, un nouveau programme d'intégration est mis en place depuis octobre 2023 pour sensibiliser les nouveaux arrivants 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. Depuis avril 2024, une première phase du parcours d'intégration a été déployée avec plusieurs éléments favorisant le sentiment d'appartenance des nouveaux arrivants avec notamment : appel du responsable, préparation d'un plan d'intégration avec ce dernier, mise en place d'un système de « *buddy* » (ou parrainage), présentation de la *Toolbox Manager* pour les nouveaux responsables d'équipes, journée d'intégration au sein d'un autre département. La phase 2, qui sera déployée à partir de 2025, permettra de déployer encore plus en profondeur la culture du service auprès des nouveaux arrivants. Des visites de site seront organisées et de nouveaux événements d'*onboarding* seront mis en place et co-crésés avec les partenaires sur site (restauration, etc.).

Développer le sentiment d'appartenance

Le Groupe œuvre, par des approches de communication directe, à renforcer l'engagement de ses collaborateurs. Cela se traduit par une communication de proximité et se décline par des événements en présentiel (au siège du Groupe) favorisant des moments de convivialité, par des *newsletters* électroniques ou des rendez-vous biannuels en présentiel ou à distance, les « All Hands ». Ces réunions ouvertes à tous les collaborateurs et collaboratrices du Groupe sont des occasions pour la Direction Générale de partager les grandes tendances, informations, résultats, avancées sur la stratégie, nouveaux événements au sein du Groupe et des *Business Lines*. 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 », cette communauté 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.

Pour renforcer la motivation et l'implication des collaborateurs, **Center Parcs Europe** a développé des programmes encourageant l'innovation, comme la « *CP Reinvent Competition* », et organise des événements pour les employés comme le sommet des dirigeants, les sessions « *We Are All Together* », les *CP Awards* et des visites de parcs, reliant la force de la marque et du produit à la fierté des employés.

Par ailleurs, forte de l'idée que des employés engagés feront des vacanciers engagés, la marque a attribué la mission de « *Happy family makers* » à ses collaborateurs, structurée autour des 4 piliers suivants : expérience orientée clients, interactions et comportements optimaux entre les membres du *staff*, culture du service optimale, et *leadership* optimal. Il s'agit « d'inspirer chacun

à se connecter à la nature et aux autres tout en partageant, appréciant et prenant soin de tout ce qui peut l'être ».

Afin de fidéliser ses saisonniers, **Pierre & Vacances France** a poursuivi le programme « Après l'effort, le réconfort ». Il s'agit d'offrir un séjour pour 4 personnes à chaque collaborateur saisonnier dans une résidence Pierre & Vacances France en fin de saison. Par ailleurs, la création du poste d'animateur de la communauté des saisonniers est un succès. Il permet de communiquer plus facilement les informations de la *Business Line* et contribue au sentiment d'appartenance.

Le Groupe tient également à attirer les jeunes en proposant de nombreuses places d'alternants ou de stagiaires. Ce sont 2 164 apprentis et stagiaires qui ont pu rejoindre pendant l'exercice fiscal 2023/2024 les équipes sur les sites ou au sein des sièges des différentes *Business Lines*.

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. En effet, 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.

Center Parcs Europe développe une politique de gestion des carrières et de mobilité interne forte en s'appuyant sur les plans de succession et les revues de talents, ainsi qu'au travers de la plateforme de recrutement en interne pour offrir à l'ensemble des collaborateurs des opportunités d'évolution. Le programme talents *Lead Reinvention* (cf. 4.3.2.1) lancé en 2021 a permis à 20 % de ses participants d'avoir une mobilité dans les mois suivant leur participation.

Pierre & Vacances Espagne a un protocole dédié à la mobilité interne informant les collaborateurs des postes vacants auxquels ils peuvent postuler à l'aide d'un formulaire interne. Après réception des candidatures, des entretiens et des évaluations sont menés pour déterminer qui est le candidat le plus approprié pour le poste. Ce système assure la transparence et offre aux collaborateurs des opportunités d'évolution professionnelle au sein d'une même organisation. De plus, l'entreprise facilite la transition en cas de changement de poste, en veillant à ce que le collaborateur en mobilité reçoive le soutien nécessaire pour s'acquitter avec succès de ses nouvelles tâches.

Par ailleurs, **Pierre & Vacances France** poursuit sa formation « Manager de demain ». Ce programme vise à recruter des *middle managers* (qui ont des fonctions d'encadrement et de **reporting**) en tant que chef de réception ou gouvernant, 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, ou des employés non-managers. Suite à une formation de 2 semaines, 10 gouvernants et 8 chefs de réception ont pourvu un poste de manager ou une évolution de poste en CDI. De plus, la *Business Line* a mis en place un nouveau process pour favoriser les recrutements de managers d'exploitation (réception, ménage, technique...) ou les changements de contrat en CDI, en créant un Comité de validation afin d'attester les compétences des candidats avec un jury composé d'un Directeur ou d'une Directrice opérationnel, un chargé de ressources humaines et un expert métier.

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 d'un collaborateur de la Holding vers la *Business Line*.

Résultats

Mobilités internes ⁽¹⁾ : 488 au cours de l'exercice à l'échelle du Groupe.

Taux de fidélisation des saisonniers Pierre & Vacances France :

50,4 % (+ 7,8 point de % vs. 2022/2023). 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 a suivi la crise du Covid.

Par ailleurs, le taux de turnover s'élève à 26,9 %, en légère hausse par rapport à l'exercice fiscal 2022/2023. 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.

	2022/2023	2023/2024
Nombre d'entrées	2 202 ⁽²⁾	2 415
Nombre de sorties	2 150	2 349
TAUX DE ROTATION	24,7 %	26,9 %

4.3.2.3 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 en tant qu'entreprise de service.

Politique & plan d'actions

La politique pour développer les compétences des collaborateurs s'articule autour de 5 axes accompagnant l'évolution des métiers : la santé, la sécurité et l'environnement ; l'expertise métier ; la vente ; la relation clients ; le management et le *leadership*.

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

Au sein de **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 » qui 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 2023/2024, 45 managers ont été formés (soit 86 managers depuis le lancement en 2022/2023). La 4^{ème} promotion de septembre 2024 compte 23 participants ;
- ♦ 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, propreté.

La *Business Line* propose par ailleurs plusieurs formats de *e-learning* en complément d'une formation en présentiel ou pour sensibiliser les collaborateurs sur des sujets du quotidien comme les gestes de sobriété. Et de nouvelles formations ont été

proposées durant l'exercice fiscal 2023/2024 comme des modules pour renforcer les expertises métiers de nos sites, ou encore 16 tutoriels vidéos, ou un module « manager en hybride et à distance ».

Chez **Pierre & Vacances Espagne**, les collaborateurs ont pu bénéficier en 2023/2024 des différents programmes de formations proposés. Ces programmes sont conçus pour améliorer la qualité du service et l'efficacité dans l'exécution de chaque fonction avec des modules adaptés aux besoins et demandes des différents sites et services. Par exemple, les réceptionnistes reçoivent une formation axée sur le service à la clientèle et l'accueil, tandis que le personnel des RH reçoit des cours spécifiques sur la gestion de la paie et d'autres domaines liés à l'administration du personnel.

Chez **Center Parcs Europe**, deux programmes de *leadership* ont été lancés durant l'exercice fiscal 2022/2023. Le premier, *Leadership program*, concerne l'ensemble des managers des parcs et des fonctions siège. Il contient 4 phases : culture du management ; identification de ses besoins en termes de développement ; choix de deux offres de formation en fonction de leurs besoins identifiés ; une boîte à outils disponible en permanence pour aider les managers à gérer leurs équipes. Les étapes 2 et 3 de ce programme ont été déployées durant l'exercice fiscal 2023/2024. Le second programme, appelé *Senior Leadership experience* concerne les managers qui reportent directement au COMEX de Center Parcs Europe, le volet tourné autour de l'inspiration des équipes a été terminé durant l'exercice fiscal 2023/2024.

De plus, la formation autour de l'expérience client a été renforcée. Ainsi, sur 8 parcs (deux par pays), environ 1 500 membres du *staff* ont été formés. Ces modules ont permis de sensibiliser les participants à l'importance de la donnée dans l'expérience et la satisfaction client. De l'initiation au profilage des clients, à l'analyse de leurs pratiques et moteurs d'(in)satisfaction, en passant par des moments d'auto-évaluation continue, la formation a été conçue pour donner les outils d'une meilleure compréhension de leurs attentes, goûts et avis, et sur les façons d'y répondre. Cette formation a notamment permis de briser les silos entre les différents départements en leur permettant de travailler ensemble.

De plus, le programme « *Lead Reinvention* » est un *Talent program* qui a permis à 24 collaborateurs des parcs et du siège s'étant

(1) Changement de grade ou de fonction, inter ou intra Business Lines.

(2) Nous changeons de méthodologie pour le calcul du taux de rotation. Là où ce dernier se basait précédemment sur l'effectif moyen sur l'année des « stable positions », c'est désormais l'effectif de ces dernières au 30 septembre qui est pris en compte. Afin de garder une cohérence et une comparabilité entre les données N-1 et N, nous modifions également la donnée de l'année 2022-2023 selon cette méthodologie.

démarqués pour leur implication, de bénéficier de plusieurs modules comme « renforcer la résilience individuelle pour favoriser le changement », visant à créer un sentiment de communauté entre les talents du Groupe.

En complément, des sessions de formation « à la carte » sont toujours disponibles en fonction des besoins des collaborateurs : gestion du stress, résilience, comment intégrer la stratégie dans le champ de son d'intervention. Et chaque parc a continué à déployer sa *learning community* afin de créer une communauté d'échanges et d'apprentissage à laquelle chaque collaborateur peut contribuer.

Du côté de **maeva**, la plateforme de formation en ligne 360 *Learning* a fait l'objet d'une refonte et d'un large plan de communication, afin que l'ensemble des collaborateurs y aient accès dans une logique d'amélioration continue des équipes. De nouveaux modules développés par des organismes externes, à destination des managers, y ont été intégrés, tels que « Bien accueillir un Travailleur Handicapé » ou encore « Recruter sans discriminer ». En outre, la plateforme offre la possibilité à chaque collaborateur de créer du contenu qui sera mis à disposition des autres, et c'est ainsi que 2 nouveaux modules ont été intégrés : « Maîtriser les outils de l'IA » et « La Culture du Sourire ». Par ailleurs, au cours des processus d'évaluation annuelle, les besoins en termes de plan de développement sont collectés de telle sorte à proposer des formations dédiées pour répondre aux besoins métiers, d'expertise personnelle et même de *leadership* pour l'année prochaine.

Par ailleurs, un **programme de sensibilisation aux enjeux RSE** a été déployé depuis 3 ans pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe. 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 des sessions en ligne. De nombreuses activités et moments conviviaux ont été proposés spécifiquement lors de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) : conférence avec l'auteur Lucas Scaltriti, jeux pour mieux comprendre les objectifs et leviers de décarbonation du Groupe, buffet végétarien, ateliers *Do-It-Yourself*, sessions en ligne sur l'avancement de la stratégie RSE. D'autres événements se sont tenus toute l'année, comme avec l'intervention d'experts externes pour permettre aux collaborateurs de mieux comprendre les enjeux de la transition écologique du Groupe ainsi que leur transition personnelle.

Enfin, l'atelier Fresque du Climat a été poursuivi durant l'exercice fiscal 2023/2024 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. 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.

Résultats

◆ Sensibilisation des collaborateurs :

- 7 temps forts ont été proposés aux collaborateurs durant l'exercice fiscal 2023/2024 avec des interventions à distance ou des activités physiques (2 conférences avec des intervenants externes, 4 sessions en ligne internes, 1 atelier DIY) ;
- 15 % des collaborateurs ont été sensibilisés au changement climatique et à ses effets ;
- durant l'exercice fiscal 2023/2024, 360 collaborateurs ont participé à la SEDD ;
- depuis leurs lancements en 2022, 840 collaborateurs ont réalisé la Fresque du Climat, et 177 collaborateurs ont participé à *MyCO₂*.

◆ Formation des collaborateurs :

Périmètre	Nombre de collaborateurs formés
Pierre & Vacances France	346
Center Parcs Europe	5 049
maeva	49
Holding	82

Répartition des salariés formés par type de contrat



	2022/2023	2023/2024
Nombre total d'heures de formation	73 174	72 362
Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	12,8	12
Part des salariés formés	45 %	46 %
Part des femmes parmi les salariés formés	57 %	59 %
Budget formation (en euros)	3 161 815	3 144 353

4.3.2.4 Promouvoir la diversité des profils et l'équité de traitement

La stratégie de diversité et d'équité du Groupe se décline autour des engagements suivants :

- ◆ Favoriser l'accès au travail à tous ;
- ◆ Promouvoir l'égalité hommes-femmes.

Favoriser 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 2023 ⁽¹⁾.

Politique & plan d'actions

La mission handicap France

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

Durant l'exercice fiscal 2023/2024, le **Groupe** a conclu 3 nouveaux accords collectifs Handicap Groupe portant sur l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap. Ces nouveaux accords sont valables trois ans : de 2024 à 2026. Signés unanimement par l'ensemble des organisations syndicales de tous les périmètres, ils s'appliquent au périmètre France.

Les principaux objectifs de l'accord sont de :

- ◆ sensibiliser l'ensemble des salariés, et communiquer sur les engagements du Groupe. Pour cela, la Mission Handicap propose tous les mois au moins une sensibilisation sur une pathologie ;
- ◆ accompagner les salariés handicapés déjà présents chez Pierre & Vacances-Center Parcs par la prise en charge de mesures permettant aux collaborateurs de compenser leur handicap ;
- ◆ soutenir les collaborateurs accompagnant un membre de leur famille reconnu en situation de handicap (enfant, parent ou conjoint) en leur faisant bénéficier de 3 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an ;
- ◆ déployer les mesures nécessaires pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés (recrutement, accueil, intégration, formation...);
- ◆ permettre aux collaborateurs déjà reconnus de bénéficier dorénavant de 6 demi-journées d'absence rémunérées supplémentaires par an pour les rendez-vous médicaux et administratifs liés à leur demande de reconnaissance en tant que travailleur handicapé ;

- ◆ poursuivre le développement des relations et contrats avec le Secteur Protégé/Adapté ;
- ◆ proposer un entretien de situation aux collaborateurs ayant cumulé 60 jours d'arrêt dans l'année ou aux personnes de retour d'arrêt de plus de 3 mois, afin de leur proposer un accompagnement individuel pour organiser au mieux leur retour.

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

- ◆ 40 sujets de sensibilisation différents abordés *via* des newsletters (handicaps invisibles et maladies chroniques, jeux paralympiques) et des événements au siège ;
- ◆ accueil de stagiaires en situation de handicap ;
- ◆ salons de recrutement spécialisés (Paris pour l'emploi et Hello Handicap) ;
- ◆ sensibilisation au dépistage du cancer colorectal et contre le cancer du sein ;
- ◆ duoDay : pour la cinquième année consécutive, le Groupe a participé au DuoDay le 24 novembre 2023. Durant une journée, une personne en situation de handicap forme un duo avec un professionnel pour découvrir un métier et une entreprise. Au total, 19 duos ont été formés dont 6 sur les sites et 13 au Siège.

Au sein des Business Lines

Du côté de **maeva**, les offres de recrutement sont diffusées sur le canal Hello Handicap, un site et salon de recrutement permettant de faciliter le recrutement des travailleurs en situation de handicap, auquel maeva participe avec un stand dédié. Depuis l'exercice fiscal 2023/2024, au cours du processus de recrutement, la Mission Handicap du Groupe est également mise en avant afin de diffuser la prise en compte de ce sujet par le Groupe.

Quant à **Pierre & Vacances France**, les managers et Directeurs de sites ont eu à disposition une formation plus complète sur l'accueil de salariés en situation de handicap ainsi qu'une formation « recruter sans discriminer ». De plus, les équipes de recrutement sont présentes lors de forums de l'emploi pour les travailleurs en situation de handicap. Enfin la *Business Line* a signé un partenariat avec Cap Emploi et AGEFIPH afin de recevoir des candidatures.

Du côté de **Center Parcs Europe**, la volonté d'être un employeur modèle en ce qui concerne l'inclusion et la diversité s'est vue confirmée par la publication par le Directeur Général de Center Parcs Europe, du manifeste Center Parcs Inclusion et Diversité. Cette communication, publiée auprès de tous les collaborateurs Center Parcs, réitère la volonté de la marque d'être un employeur clé, dont la politique Diversité et Inclusion s'articule autour de 4 piliers : équilibre des genres, handicap, diversité culturelle, diversité générationnelle. Ces piliers sont soutenus par une organisation qui se déploie au niveau des pays et des villages, pour être au plus proche des marchés du travail locaux, avoir une bonne compréhension des opportunités de travail afin de les présenter aux employés ainsi qu'une bonne connaissance des obstacles, situations et législations locales.

(1) Le reporting de la Mission Handicap France est effectué sur l'année calendaire 2023.

Résultats

	2022/2023	2023/2024
Proportion des collaborateurs reconnus TH	5 %	9 %
Nombre de TH présents au cours de l'année	223	436
Nombre de salariés reconnus TH recrutés au cours de l'année	16	27
Nombre d'adaptations de l'environnement de travail des TH	10	11

Promouvoir l'équité femmes-hommes

Contexte

Dans le cadre du plan Réinvention, le Groupe souhaite progresser pour atteindre une représentation des sexes égale, notamment dans les fonctions managériales. A date au sein du Groupe, 61 % des collaborateurs sont des femmes, 53 % des fonctions managériales et d'encadrement sont occupées par des femmes et 34 % des membres de la communauté des « Top managers »⁽¹⁾ du Groupe sont des femmes.

Politique & plan d'actions

Un plan Groupe Mixité a été initié durant l'exercice fiscal 2023/2024, porté au plus haut niveau de la Direction et par trois membres du COMEX Groupe (une femme et deux hommes) sponsors du projet. Il a pour ambition de positionner la diversité des genres comme une question stratégique.

Accompagnée par un bureau de consultants indépendant, la DRH Groupe a procédé à des interviews individuelles des membres du COMEX, des focus groupes, des enquêtes internes auprès des collaborateurs et des collectes de données internes et externes. Ce travail préliminaire a permis au COMEX d'établir en mars 2024 une

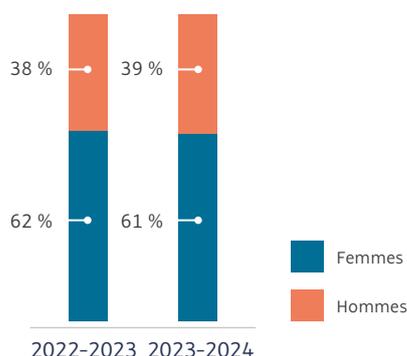
feuille de route pour le Groupe en se basant sur l'analyse des résultats sur le niveau actuel de mixité, une comparaison avec des concurrents, les bénéfices et freins habituels à son déploiement.

Il s'articule autour de trois piliers, et est décliné au sein de chaque *Business Line* et de la Holding :

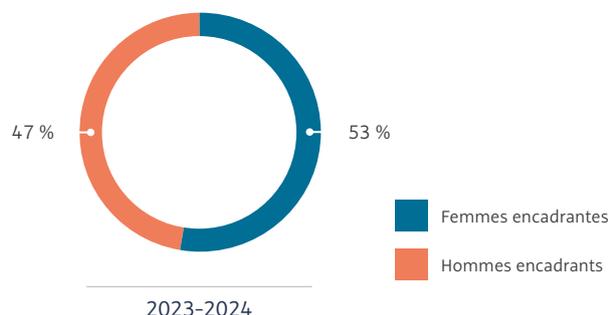
- ◆ Développer les talents féminins du Groupe ;
- ◆ Transformer les pratiques managériales et la culture d'entreprise ;
- ◆ Agir sur les marqueurs RH et la marque employeur.

Les *Business Lines* ont déployé des dispositifs au sein de leurs entités. Un exemple d'initiative est celui du *Female Movement* au sein de **Center Parcs Europe**. Communauté de femmes pour les femmes, ce groupe a pour but de partager des retours d'expérience, sources d'inspiration et de motivation, conseils, partages d'idées etc. entre femmes afin de promouvoir leur carrière au sein du Groupe et les rendre actrices des opportunités professionnelles qui peuvent s'offrir à elles. Un *Female Movement Day* a été organisé le 19 juin et a réuni 74 femmes *leaders* de Center Parcs Europe autour de conférences, discussions de groupe, ateliers, etc.

Répartition des effectifs au 30 septembre par sexe



Proportion des femmes dans l'encadrement présentes au 30 septembre



(1) Reinventing Leaders Community

La volonté de développer l'équité de genre se traduit par une augmentation significative de la représentativité des femmes dans les instances de directions du Groupe :

Pourcentage de femmes dans les instances de gouvernance du Groupe	2022/2023	2023/2024
COMEX Groupe	10 %	25 %
Center Parcs Europe	18 %	18 %
Pierre & Vacances France	25 %	29 %
Pierre & Vacances Espagne	38 %	63 %
maeva	29 %	38 %

Résultats

40 % des COMEX/CODIR sont composés de 30 % de femmes *a minima*, soit 2 sur 5.

4.3.2.5 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. Le-NPS pour *employee Net Promoter Score* ⁽¹⁾ est un indicateur commun à chaque *Business Line* et la Holding. Cet exercice est un moyen pour les équipes de direction et les DRH de mesurer les progrès réalisés, la pertinence des plans d'actions et politiques menées et permet de travailler à leur amélioration pour répondre aux mieux aux attentes de nos collaborateurs.

Politique et plan d'actions

En complément des initiatives « Happy @ CenterParcs » (enquête annuelle d'engagement des employés), **Center Parcs Europe** a renforcé ses initiatives de communication interne avec le lancement de la plateforme de communication SpeakAp qui vise à connecter les 9 000 *Happy Family Makers*. Pour renforcer la qualité de vie au travail, la *Business Line* a mis en place une plateforme dédiée au bien-être des salariés, offrant des contenus pédagogiques pour améliorer leur santé physique, mentale et émotionnelle et leur donner accès à des conseils en ligne. Enfin, **Center Parcs Europe** propose également aux collaborateurs des moments conviviaux avec notamment des journées parents-enfants, des célébrations lors de réception de prix ou encore lors des différents évènements de l'année (Chandeleur, Halloween, fêtes nationales...)

La *Business Line* s'est également attachée à travailler à la prévention de l'absentéisme en renforçant la gestion de la charge de travail et du stress notamment en nommant sur chaque site des référents « de confiance » qui sont des collaborateurs désignés et identifiés par tous. Leur rôle est d'offrir aux collaborateurs une oreille attentive et tenue au secret professionnel pour évoquer leurs situations particulières (harcèlement, charge de travail trop importante, discrimination...).

Soucieux de la qualité de vie de ses collaborateurs, **maeva** a adopté l'outil Bleexo. Celui-ci permet de recueillir, sur la base d'enquêtes trimestrielles, les avis de collaborateurs sur de nombreux sujets de manière anonyme. Le questionnaire a été envoyé aux collaborateurs pour la première fois en juillet 2024.

32 questions y figurent, réparties en 9 thématiques : mesure de l'engagement de la marque, management, stratégie, objectifs, conditions de travail, bien-être au travail, relations avec les collègues, sens au travail (RSE et enjeux climatiques), reconnaissance. Les retours collectés alimentent la stratégie RH et bien-être au travail. 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 (petits-déjeuners, Chandeleur, Halloween, journée parents-enfants, Olympiades) ;
- ◆ Les « Happy'Ro », 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, partage des projets en cours ou à venir, intervention inspirante d'une personnalité externe à l'entreprise et partage d'un moment informel.

Pour **Pierre & Vacances Espagne** plusieurs temps de célébration ont animé l'année (fêtes traditionnelles, fêtes de fin d'année) pour permettre aux collaborateurs de se retrouver autour de moments de détente et de célébration du travail accompli au cours de l'année. La *Business Line* s'assure également que les collaborateurs soient sensibilisés à des enjeux essentiels à une qualité de vie satisfaisante au travail comme des formations en prévention du harcèlement sur le lieu de travail proposées durant l'exercice fiscal 2023/2024.

Pierre & Vacances France a lancé l'initiative « Bien-être au travail » avec plusieurs moments de bien-être (séance d'ostéopathie gratuite, réveil musculaire, ateliers de sensibilisation à la sédentarité au travail et sur la gestion du stress) ainsi que la création d'un espace « détente » pour que les collaborateurs puissent bénéficier d'une sieste ou d'un temps de relaxation. La *Business Line* a également multiplié les moments de convivialité à destination des collaborateurs.

Par ailleurs, des moments de convivialité 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 au travers de ces événements « Happy@Work ». De plus, la Holding a mis en place, durant l'exercice fiscal 2023/2024 pour l'ensemble du siège, une permanence hebdomadaire d'un service d'assistance sociale afin d'adresser les besoins des employés relatifs à des problématiques personnelles. Le programme, qui a été reconduit durant l'exercice fiscal 2023/2024 avec l'intervention d'une assistante sociale, représente un véritable service auprès de nos collaborateurs pour les accompagner sur des problématiques personnelles telles que le logement, sujets personnels, accompagnement dans des démarches administratives.

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

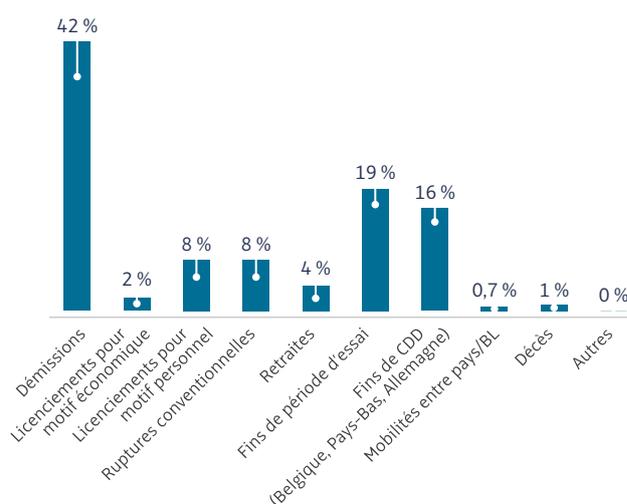
Résultats

- ◆ e-NPS Pierre & Vacances France : 0 (hausse de 14 points par rapport à l'exercice 2021/2022).
- ◆ e-NPS Center Parcs Europe : + 23 (hausse de 7 points par rapport à l'exercice 2022/2023).
- ◆ e-NPS maeva : + 29 (hausse de 15 points par rapport à l'exercice 2022/2023).
- ◆ e-NPS Holding : - 10 (hausse de 25 points par rapport à l'exercice 2022/2023).

Taux d'absentéisme



Répartition des départs par motif en 2023/2024



Assurer la santé et la sécurité de tous

La santé et la sécurité des collaborateurs, des clients (cf. 4.3.3.2) 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 DRH. Une équipe dédiée, propre à chaque *Business Line*, existe depuis plusieurs années au sein de Center Parcs Europe et de Pierre & Vacances France.

Pierre & Vacances Espagne a externalisé la prévention et la gestion de la santé – sécurité à deux prestataires habilités en accord avec la loi espagnole. Répartis respectivement sur les différents sites espagnols, ils sont partenaires de **Pierre & Vacances Espagne** depuis 2005 et 2012. Ces entreprises sont responsables du déploiement d'un service de formation et prévention des collaborateurs, d'examens médicaux, de gestion des risques sur le lieu de travail, et coopèrent étroitement avec les Directions des RH au niveau central et au niveau de chaque site.

Politique

Conformément à la politique déployée depuis plusieurs années, les Directions des Risques Opérationnels et Prévention & Sécurité des *Business Lines* **Pierre & Vacances France** et **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

La réorganisation du Service Santé et Sécurité de la *Business Line* **Pierre & Vacances France** en 2022/2023 a permis de mettre l'accent sur les visites de risques au sein des sites, par le responsable prévention et sécurité. 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*. Depuis cette réorganisation, 90 % des sites ont été visités. Par ailleurs, au cours de l'année, l'équipe en charge de la santé & sécurité a travaillé conjointement avec la Direction des Ressources Humaines afin de continuer d'élaborer une cartographie des risques psycho-sociaux pour les collaborateurs travaillant au siège et sur les sites. Ces cartographies ont permis la validation de plans d'actions qui seront pleinement déployés en 2024-2025.

Mené en collaboration avec l'équipe des RH de la *Business Line*, la sécurisation des travailleurs isolés a été un sujet majeur pour l'équipe Santé & Sécurité. 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 nuit ou en hors saison dans des résidences fermées au public. En complément, le déploiement de DATI (Dispositif d'Alerte pour Travailleurs Isolés) a été initié.

Enfin, la *Business Line* a décidé de relancer une politique Prévention & Sécurité sur trois ans afin de succéder à celle en place de 2018/2019 à 2022/2023. La nouvelle politique, toujours plus ambitieuse, a été validée et adoptée en juin 2024, avec deux objectifs :

- ◆ Santé au travail : réduire le taux de fréquence des accidents de travail de 10 % ;
- ◆ Sécurité des sites : Diminuer le nombre de sinistres de 5 %.

Elle repose sur 5 grands principes : la préservation de l'intégrité physique et mentale des collaborateurs et clients, l'exemplarité de tous et à tous les niveaux, un esprit d'équipe et de solidarité entre collègues en s'engageant sur une vision commune, un parcours de formation dynamique et adapté à chacun et, enfin, une veille réglementaire permettant une mise à jour en accord avec les normes en constante évolution.

Center Parcs Europe

La gestion des risques est pilotée par le Directeur Risques **Center Parcs Europe**, qui s'appuie sur 4 responsables nationaux (un Manager Prévention des risques 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.

Résultats

	2022/2023	2023/2024
Taux de fréquence des accidents du travail	23,5	29,1
Taux de gravité des accidents du travail	1,2	1,5

Les sites Pierre & Vacances Espagne sont exclus de ce périmètre ⁽²⁾.

Travailleurs isolés Pierre & Vacances France : depuis janvier 2024, 100 % des sites nécessitant un DATI, soit 48 sites, ont été équipés.

Assurer un dialogue social de qualité

Comme chaque année, le dialogue social s'est tenu au cours de l'année 2023/2024 avec les différents Comités d'Entreprises (Comité Central Européen, différents Comités Sociaux Économiques français et les 3 Comités d'Entreprise allemand, belge et néerlandais) afin d'assurer un dialogue social de qualité.

Les Négociations annuelles obligatoires (NAO) en France ont eu lieu entre janvier et août 2024, donnant lieu à la signature de 5 accords (Pierre & Vacances France, Martinique, Guadeloupe, Center Parcs, Holding).

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 52,4, et est en progression de 0,8 point par rapport à l'année 2022/2023 et de plus de 6 points par rapport à 2021/2022 ; cela 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, les audits de surveillance des certifications ISO 14 001 et ISO 50 001 se sont tenus, sans avis défavorables, intégrant pour la première fois le Center Parcs Les Landes de Gascogne, ouvert en mai 2022.

maeva

Chez **maeva**, afin de gérer les accidents quotidiens qui peuvent survenir au siège, les collaborateurs maeva se sont vus proposer également une formation « aux gestes qui sauvent ».

(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).

(2) Dans un contexte de fiabilisation de la donnée relative au nombre d'heures travaillées, ces taux n'ont pas pu être consolidés au niveau de Pierre & Vacances Espagne et sont en cours de constitution pour le prochain exercice.



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. Toutes les *Business Lines* 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* 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.

Les *Business Lines* possèdent un 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 **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, un panel réunissant plus de 15 000 clients fidèles a été créé afin de leur soumettre tous les 2 ou 3 mois des enquêtes ou sondages pour cocréer le Center Parcs de demain (programme de fidélité, l'amélioration du site web, la refonte de certaines offres, le test de nouvelles expériences clients, nouveaux produits et services...).

Résultats

- ◆ NPS Pierre & Vacances : 43,9 (en hausse de 2,3 points par rapport à l'exercice 2022/2023).
- ◆ NPS Center Parcs Europe : 14,5 (en baisse de 2,3 points par rapport à l'exercice 2022/2023).
- ◆ NPS maeva : 15.

(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

Center Parcs France a maintenu 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, Landes de Gascogne et Villages Nature Paris sont

labellisés. Pour le Center Parcs Les Landes de Gascogne une convention de partenariat a été signée entre le site et la Gendarmerie du Lot-et-Garonne en 2022.

La démarche de l'équipe sécurité sur **Pierre & Vacances France** garantit également la sécurité des clients. En plus des pilotages opérationnels de chaque *Business Line*, le taux de sinistralité est compilé au niveau Groupe. 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) : 0,0007 % (contre 0,0006 % en 2022/2023).
- ◆ Taux de sinistralité Center Parcs Europe : 0,0004 % (contre 0,0008 % en 2022/2023).

4.3.4 Soutenir les actions solidaires autour de nos sites

Contexte

L'année 2023/2024 est rythmée par la conduite opérationnelle des actions de la Fondation pour les Familles autour de sa cause unique : accompagner les familles fragilisées. L'exercice fiscal 2023/2024 est aussi le marqueur d'une volonté de développer encore plus son impact sur l'année 2024-2025 au travers de futurs projets de développement pour agrandir son éco-système solidaire.

Politique et plan d'actions

Au cours de l'exercice 2023/2024, 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+).

L'ensemble des partenariats avec les associations ont été prolongés pour une troisième année consécutive afin de les renforcer et les développer.

Au total, la Fondation travaille avec 10 associations partenaires et 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 de chacun. 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, plusieurs plateformes dédiées à l'engagement solidaire ont été lancées pour les collaborateurs. Désormais, Pierre & Vacances France, Center Parcs France et la Holding du Groupe PVCP sont dotés de cette nouveauté ayant 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.

L'un des objectifs pour l'année à venir est de pouvoir développer l'accompagnement auprès des familles en lançant un nouveau programme "Boost". L'objectif : permettre d'accompagner plus d'associations locales, œuvrant pour les familles fragilisées, au travers d'une aide ponctuelle sur une de nos formes de mécénat (nature/compétence/financier). Cela permettra à la Fondation pour les Familles d'élargir son éco-système et de diversifier son accompagnement.

Le Programme « Tremplin » (actuel programme de la Fondation avec ses 10 associations partenaires) sera un accompagnement long terme, d'un à trois ans, pour des associations nationales ayant une vision de développement.

Résultats

Dans le cadre du programme Réinvention, la Fondation a pour objectif d'engager 15 % des collaborateurs d'ici 2026.

Sur l'exercice 2023/2024, la Fondation a :

- ◆ soutenu 10 associations partenaires dans 5 pays d'Europe ;
- ◆ 12 ambassadeurs et ambassadrices ont dédié 10 % de leur quotidien professionnel à leur association partenaire ;
- ◆ versé 125 000 € aux différentes associations partenaires (mécénat financier) ;

- ◆ mobilisé près de 890 collaborateurs sur des missions solidaires, soit 12 % de collaborateurs du Groupe PVCP en CDI ;
- ◆ 103 heures de *coaching* pour accompagner les 12 ambassadeurs de la Fondation.

Zoom sur 2 associations partenaires de la Fondation pour les Familles (l'ensemble des associations et des actions solidaires sont présentées dans le rapport d'activité annuel de la Fondation publié en mars de chaque année).

Ahora Donde (partenaire de Pierre & Vacances 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 €/exemple mécénat en nature : séjour de répit pour une famille d'accueil, au Village Bonavista de Bonmont/exemple mécénat de compétences : organisation du séjour de répit.

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

Soutien financier de 12 500 €/Mécénat de compétences : ex. accueil des familles/Don en nature : ex. séjour de répit pour 25 familles à Center Parcs Allgäu.

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 897 millions d'euros sur l'exercice 2023/2024 (contre 787 millions d'euros sur l'exercice précédent) :

- ◆ 96,5 % de ces achats ont été réalisés auprès de fournisseurs localisés au sein de nos pays d'implantation : 49 % France métropolitaine, 19 % aux Pays-Bas, 11 % en Belgique, 14 % en Allemagne, 3,5 % en Espagne ;
- ◆ Nos achats ont été réalisés pour 2,4 % au sein du reste de l'Espace Economique Européen (EEE), pour 0,4 % en Martinique et 0,3% aux Etats-Unis ;
- ◆ 0,4 % des achats ont été réalisés dans des pays évalués à risque selon l'indice ESG de Global Risk Profile (GRP) :
 - pays à risque « Moyen » : Chine, Hong Kong,
 - pays à risque « Haut » : Inde, Maroc,
 - pays à risque « Très Haut » : aucun.

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), pour leurs sites en Europe. Elle a étoffé son équipe à 33 collaborateurs (17 nouveaux sur l'exercice 2023/2024) pour mieux couvrir les besoins du Groupe.

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 Responsables » dès 2012. Un médiateur interne a été identifié et a mis à disposition des fournisseurs une plateforme d'alerte afin de leur permettre d'exprimer en toute confidentialité une préoccupation concernant l'éthique, la conformité ou les politiques et procédures de PVCP. La Direction Achats s'est également engagée dans une démarche de progrès conformément au cadre du label « Relations Fournisseurs & Achats Responsables » et de la norme ISO 20400.

Continuer de construire une base de fournisseurs responsables

La Direction Achats a déployé les demandes de signature de son Code de conduite Fournisseurs ⁽¹⁾ et d'auto-évaluation de performance RSE *via* la plateforme ACESIA de l'AFNOR auprès de ses principaux fournisseurs récurrents et/ou livrant des produits ou services nécessitant un niveau de vigilance moyen ou élevé et nouveaux fournisseurs, selon ses règles de priorisations liées au Devoir de Vigilance du Groupe.

La Direction Achats a identifié les fournisseurs stratégiques, selon trois critères :

- ◆ le niveau de vigilance à porter au fournisseur selon sa catégorie d'achat ;
- ◆ l'impact *business* du fournisseur c'est-à-dire sur la satisfaction du client final du Groupe et la continuité de l'activité du Groupe ;
- ◆ le niveau de dépense du Groupe chez le fournisseur.

C'est en priorité auprès de ces fournisseurs stratégiques que la Direction Achats va piloter la mise en œuvre de plans de progrès RSE quand leur performance RSE est évaluée insuffisante, et va mener des Revues d'activité.

Pour ce faire, la Direction Achats, en partenariat avec les Directions *Compliance* et Informatique, a développé un compte sur la plateforme *eAttestations*. La Direction Achats et les clients internes du Groupe pourront ainsi demander aux fournisseurs, et stocker sur ce compte, la documentation obligatoire et en lien avec leur performance RSE adaptée au profil de ces fournisseurs, couvrant 80 % des dépenses d'achat du Groupe.

La plateforme devrait notamment également permettre d'obtenir des fournisseurs concernés : leur plan de progrès RSE, leur auto-évaluation de gestion de leur chaîne d'approvisionnement, une revue médiatique, leur rapport d'audit social et environnemental, leurs réponses aux questions traitant de la décarbonation.

(1) Le « Code de conduite Fournisseurs » 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.

Mieux intégrer la RSE dans les pratiques Achats

La Direction Achats a élaboré de nouveaux outils afin de mieux intégrer la RSE dans les pratiques achats, notamment :

- ◆ des *guidelines* des pratiques achats responsables à suivre par les acheteurs et demandeurs internes lors d'un acte d'achat ;
- ◆ des modèles de clauses de progrès RSE à intégrer dans les contrats ;
- ◆ une méthodologie et un format type d'une stratégie achat catégorielle responsable prenant en compte les risques sociaux et environnementaux, des spécifications et critères RSE... ;
- ◆ un format type de revue d'activité responsable intégrant l'écoute active des fournisseurs, un échange sur les besoins prévisionnels, et l'amélioration de la performance RSE ;
- ◆ un *reporting* type de la maturité carbone des principaux fournisseurs du Groupe.

Par ailleurs, en collaboration avec la Direction Finance Groupe, la Direction Achats a formalisé auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe les conditions de paiement à convenir avec les fournisseurs en conformité avec les lois.

Acheter des 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 2023/2024, les spécifications RSE suivantes ont été utilisées :

- ◆ achats d'exploitation pour les sites :
 - mise en place avec le fournisseur de Center Parcs France d'une nouvelle mercuriale de matériel de nettoyage et de produits chimiques, et d'une nouvelle méthode de nettoyage. Celle-ci permet de contrôler l'efficacité des produits et d'augmenter la productivité des équipes de nettoyage, d'utiliser des produits écolabellisés et d'optimiser les quantités d'eau et de produits chimiques utilisés. Cette action sera déployée à partir du 1^{er} octobre 2024 en Belgique et aux Pays-Bas ;
 - installation de centrales de dilution des produits lessiviels, reconnus par le label Clef Verte, dans les laveries internes (nettoyage couettes, oreillers, coussin, rideaux...) afin d'optimiser et contrôler la quantité de chimie et d'eau utilisées ;
 - suppression du kit cuisine de luxe (emballage plastique, brosse vaisselle à usage unique, liquide vaisselle en bouteille en plastique) sur les Center Parcs Les Bois-Francis, le Lac d'Ailette, les Hauts de Bruyère et les Trois Forêts ;
 - plan d'actions pour limiter la perte et la détérioration du linge et donc l'utilisation de linge neuf à Center Parcs Villages Nature Paris et les Landes de Gascogne.
- ◆ achats immobiliers de Construction-Rénovation- Maintenance des sites :
 - augmentation des investissements dans des matériaux et équipements permettant de réduire la consommation

d'énergie des sites avec des cahiers des charges plus contraignants ;

- réparation des équipements au lieu de les remplacer dès que cela est possible ;
- référencement de poubelles pour le compost (certifiées *Cradle-to-Cradle* niveau Argent et « made in Belgique »).
- ◆ achats indirects (informatique, marketing, communication, RH, services généraux...) :
 - intégration dans le contrat Groupe – renouvelé – des copieurs/impressions de nouvelles spécifications pour réduire nos consommations d'énergie liées aux copies et impressions.

Résultats

Continuer de construire une base de fournisseurs responsables

À fin mars 2024, la Direction Achats avait identifié 203 entreprises comme étant ses principaux fournisseurs (192 en 2022/2023) :

- ◆ 111 avaient signé le Code de conduite Fournisseurs (90 en 2022/2023) ;
- ◆ 110, soit 54 %, avaient fait leur auto-diagnostic RSE sur ACESIA. Leur score moyen était de 70/100 (en 2022/2023, 44 % des fournisseurs avaient réalisé leur auto-diagnostic pour un score moyen de 66/100).

Depuis avril 2024, la Direction Achats a recentré cette démarche auprès des fournisseurs stratégiques identifiés, pouvant être différents des fournisseurs listés précédemment.

Au 30 septembre 2024, sur 207 fournisseurs identifiés comme stratégiques :

- ◆ 82 ont signé le Code de conduite Fournisseurs ;
- ◆ 64, soit 31 %, ont fait leur auto-diagnostic RSE sur ACESIA. Leur score moyen est de 78/100.

Parmi les 22 nouveaux fournisseurs qui ont été retenus suite à une consultation menée avec la Direction Achats :

- ◆ 19 ont signé le Code de conduite Fournisseurs ;
- ◆ 15, soit 68 %, ont fait leur auto-diagnostic RSE sur ACESIA. Le score moyen est de 69/100.

Par ailleurs, parmi les pays à risque d'un point de vue RSE, desquels sont livrés des produits nécessitant un niveau de vigilance élevé, la Direction Achats ne travaille qu'avec la Chine. 100 % des fournisseurs situés en Chine ont été audités d'un point de vue social et environnemental depuis moins de cinq ans et ont un plan de progrès en place.

8 fournisseurs ont été identifiés comme insuffisamment avancés d'un point de vue RSE (score ACESIA inférieur à 40/100 ou score d'audit social et environnemental inférieur à 100/100) et doivent fournir un plan de progrès RSE à la Direction Achats.

Acheter des produits et services responsables pour nos marques

- ◆ 63 % des dépenses du Groupe en produits-matériels d'entretien et d'hygiène étaient des produits écolabellisés en 2023/2024.

4.4 Accélérer notre transition écologique



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 résidences 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 et des Comités d'Investissement qui se réunissent tous les mois. Ces instances effectuent 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. Afin de limiter l'artificialisation des sols et les conséquences sur le cycle de l'eau, le sol, la biodiversité, un nouvel engagement a été pris pour les nouveaux Center Parcs : cibler le zéro artificialisation nette sur le scope de Center Parcs Europe des projets immobiliers neufs à venir.

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 (par exemple BREEAM niveau *Very Good*, BBKA, etc.) ;
- ◆ Maximiser le recours aux énergies renouvelables pour les nouveaux projets.

La rénovation lourde de la résidence Capella, située à Avoriaz, en préparation, l'extension du Center Parcs des Landes de Gascogne et l'extension de Villages Nature Paris en cours de construction, sont les trois grands projets menés durant l'exercice fiscal 2023/2024.

Située à Avoriaz, Capella est une résidence de tourisme construite dans les années 1970. Elle fait l'objet d'une rénovation profonde de la part du Groupe. Des travaux de rénovation énergétique de grande ampleur vont être réalisés au cours de l'année 2025. Les travaux de rénovation énergétique impliqueront de modifier l'ensemble des menuiseries extérieures, de réaliser un doublage isolant intérieur en mur à ossature bois et d'isoler les façades béton par un isolant par l'extérieur. Ces travaux devraient permettre une amélioration de 52 % des consommations en énergie du bâtiment. Par ailleurs, pour ce bâtiment, la certification BBKA est ciblée. Cette rénovation n'engendre pas d'artificialisation supplémentaire.

L'extension en cours de construction, sur le site de Villages Nature Paris, de 242 unités, vise quant à elle la certification BREEAM *New Construction* niveau *Very Good*. Un raccordement à la géothermie fournira l'eau chaude sanitaire et le chauffage pour l'ensemble des unités. Sur ce site, situé en lisière de forêt, le taux d'artificialisation supplémentaire de la parcelle est de 25 %.

L'extension sur Center Parcs Les Landes de Gascogne avec 17 hébergements atypiques, en bois sur pilotis, a quant à elle commencé durant l'exercice fiscal 2023/2024, avec l'objectif d'obtenir le label BBKA. La structure surélevée sur des pieux permet de limiter drastiquement l'artificialisation des sols à 8 %.

maeva propose un accompagnement aux propriétaires particuliers à la rénovation de leur bien. Près de 40 résidences secondaires rénovées en partenariat avec Face/B, entreprise spécialisée dans la rénovation.

Fort du déploiement de la démarche Affichage Environnemental (initié par l'ADEME) sur ses établissements affiliés, **maeva**, en collaboration avec le cabinet Butterfly Tourism a mené une étude approfondie des impacts moyens observés dans 41 établissements de plein air. Cette étude apporte de nombreux enseignements sur les impacts : CO₂, eau, énergie et les actions déployées pour la protection de la biodiversité. Elle sera partagée notamment à la Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air afin que le secteur puisse bénéficier des enseignements de celle-ci.

Résultats

- ◆ Aucun site livré dans l'année.
- ◆ 100 % des projets en cours de construction visant une certification environnementale de construction (3 projets en cours).
- ◆ 66 % 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 et un autre proposant des cottages disposant de ballons d'eau chaude thermodynamiques).

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

Tableau des projets

Étape du projet (entre 01/10/2023 et 30/09/2024)	Nom du projet	Terrain partiellement artificialisé	Taux d'artificialisation ⁽¹⁾	Projet disposant d'une énergie renouvelable	Certification
En construction	Rénovation Capella Avoriaz 143 unités Décembre 2025	Oui (bâtiment rénové)	0 % de surface artificialisée (bâtiment rénové)	Non	BBCA – Rénovation
	Extension Villages Nature Paris 242 unités 2025	Non	25 % de surface artificialisée	Oui, raccordement au système de géothermie	BREEAM New Construction – Niveau Very Good
	Extension Center Parcs Landes de Gascogne – 17 Cottages Explorer Été 2025	Non	8 % de surface artificialisée	Oui, déploiement de ballons thermodynamiques	BBCA

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

4.4.2 Limiter notre empreinte environnementale

4.4.2.1 Maîtriser et réduire nos consommations d'énergie

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'énergie moins carbonées sur sites et d'une réduction de notre empreinte carbone sur les autres postes sont détaillées au chapitre 4.3.

Gouvernance

Le suivi et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie 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 se sont fixé des engagements de réduction de leurs consommations d'énergie :

- ◆ - 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 des consommations.

Par ailleurs, **Pierre & Vacances France** a poursuivi son travail autour de 4 axes d'intervention :

- ◆ améliorer l'analyse de la performance énergétique des résidences *via* la réalisation d'un audit énergétique mené 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'énergie, avec une analyse mensuelle des 20 résidences les plus consommatrices et une communication aux équipes de direction des sites concernés afin d'identifier des actions correctrices ;
- ◆ sensibiliser les clients aux éco-gestes 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** avancent sur le plan de sous-comptage afin de faciliter la remontée des données pour les années à venir. Des réglementations similaires encadrent la réduction des consommations d'énergie 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'énergie et pouvoir évaluer l'impact des efforts effectués pour la diminution des consommations d'énergie, le Groupe déploie un outil de *monitoring* des consommations commun aux *Business Lines* **Pierre & Vacances** et **Center Parcs Europe**.

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'énergie

Les consommations d'énergie absolues du Groupe sont en baisse de 1 % par rapport à l'exercice fiscal 2022/2023, malgré une hausse de l'occupation. Cette tendance reflète les actions de sobriété mises en place par les *Business Lines* qui se traduisent également par une baisse de la consommation d'énergie par nuitée d'hébergement.

Center Parcs Europe a initié plusieurs travaux afin d'améliorer la performance énergétique de ses sites et des équipements comme le remplacement de 4 grandes unités de traitement d'air notamment sur Center Parcs Bois Francs, des travaux d'isolation ou encore la continuité du remplacement des éclairages, ou les travaux de rénovation engagés sur le Domaine des Bois Francs.

Résultats

	Center Parcs Europe		PV France & Espagne		Siège		Groupe (hors siège)		Groupe (siège inclus)	
	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024
Volumes des énergie consommées										
Nb de sites inclus dans le périmètre	27	27	133	128	-	-	160	155	160	155
Total énergie (en MWh)	699 396	698 949	108 675	102 842	3 131	1 626	808 071	801 791	811 201	803 417
Volume d'énergie (en kWh)/nuitée	146	146	39	36	N.A.	N.A.	107	105	107	105
Électricité (en MWh)	156 337	152 627	80 881	77 378	1 331	755	237 218	230 005	238 548	230 760
Gaz (en MWh)	497 563	503 495	10 505	11 235	-	-	508 068	514 729	508 068	514 729
Chaufferie bois + Géothermie (en MWh)	45 496	42 828	495	715	-	-	45 991	43 542	45 991	43 542
Fioul (en MWh)	-	-	5 715	6 054	-	-	5 715	6 054	5 715	6 054
Chaleur Urbaine (en MWh)	-	-	11 079	7 460	1 800	872	11 079	7 460	12 880	8 332

- ◆ Pour **Pierre & Vacances**, les consommations d'énergie ont baissé de 5,4 % en valeur absolue (total MWh) et de 7,7 % en intensité (kWh/nuitée) par rapport à l'exercice fiscal 2022/2023. Elles ont baissé de 9 % en valeur absolue (total MWh) et de 11,9 % en intensité (kWh/nuitée) par rapport à l'année de référence 2021/2022. Ces baisses sont liées à des processus d'optimisation des consommations renforcés, au pilotage fin des consommations, et à une baisse du stock.
- ◆ Pour **Center Parcs Europe**, les consommations d'énergie ont baissé de 0,06 % en valeur absolue (total MWh) et de 0,03 % en intensité (kWh/nuitée) par rapport à l'exercice fiscal 2022/2023. Elles ont baissé de 8,7 % en valeur absolue (total MWh) et de 14,6 % en intensité (kWh/nuitée) par rapport à l'année de référence 2018/2019. Ces baisses sont liées aux mesures d'efficacité, au pilotage fin des consommations.

4.4.2 Protéger les ressources en eau

Contexte

L'eau est une ressource indispensable pour la santé, l'économie et les éco-systèmes. Or, les épisodes de sécheresse, comme celui historique de l'été 2022, l'ont mise 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'énergie 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* :

- ◆ - 15 % des consommations d'eau à la nuitée d'hébergement entre 2019 et 2025 sur **Pierre & Vacances** ;
- ◆ - 16 % des consommations d'eau à la nuitée d'hébergement entre 2019 et 2025 sur **Center Parcs Europe**.

Risque sur la ressource en eau

Le Groupe analyse les risques liés à la ressource en eau en considérant le risque global actuel lié à l'eau et le stress hydrique à l'aide de l'outil Aqueduct 4.0 des Ressources mondiales (WRI), sur le périmètre des sites **Center Parcs Europe, Pierre & Vacances France, Pierre & Vacances Espagne** et **maeva** en gestion. 13 indicateurs sont pris en compte dans ce risque global. Ils considèrent la quantité, la qualité, et les risques réglementaires et de réputation. 11 % des sites du Groupe sont identifiés en risque global élevé. Il s'agit majoritairement de sites en Espagne, en Pays de la Loire et en Nouvelle Aquitaine.

Pour ce qui est de l'indice du risque de stress hydrique, il 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*. 48 % des sites du Groupe sont identifiés à 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.

Par ailleurs, deux études (cf. 4.4.) ont été lancées par le Groupe pour approfondir ces risques : l'une menée en 2022 consistant en l'analyse des risques climatiques actuels et futurs sur l'ensemble de ses sites dont le risque de stress hydrique ; l'autre réalisée durant l'exercice fiscal 2023/2024 sur les Domaines **Center Parcs France** sur l'exposition au risque d'inondation, d'approvisionnement en eau (disponibilité, pollution, potentiels conflits d'usage).

Gestion des consommations d'eau

Afin de piloter au mieux les consommations d'eau, un pilotage fin est effectué par les équipes sur chaque site, les fuites détectées et réparées, et un dispositif sensibilisation des clients est en place. Par ailleurs, des groupes de travail spécifiques sur la ressource en eau ont été poursuivis au sein des *Business Lines*. Chez **Pierre & Vacances France**, un groupe de travail s'est focalisé sur l'identification des fuites pour tous les sites, et sur les sites les plus consommateurs avec l'identification de potentiels dysfonctionnements liés aux consommations d'eau et l'identification de solutions d'optimisation. Pour les sites Center Parcs, une étude menée sur un site français a permis d'identifier des solutions potentielles de réutilisation de l'eau au vu des postes spécifiques de consommation du site.

L'occupation des résidences **Pierre & Vacances** et domaines **Center Parcs Europe** a légèrement augmenté par rapport à l'exercice précédent (+ 0,9 % d'occupation en nuitées d'hébergement) malgré la fermeture de certains sites (passage de 133 à 128 sites Pierre & Vacances). Ceci contribue à expliquer une hausse de 0,1 % des consommations d'eau au niveau Groupe entre cet exercice et le précédent. Néanmoins, on observe une amélioration de l'intensité de consommations d'eau par nuitée de - 0,7 % témoignant, elle, de l'impact des politiques et mesures mises en œuvre.

Par *Business Line*, les évolutions sont les suivantes :

- ◆ pour **Pierre & Vacances**, les consommations d'eau ont baissé de 7,2 % en volume et de 9,5 % en intensité (m³/nuitée d'hébergement) par rapport à l'exercice fiscal 2022/2023. Par rapport à l'année de référence 2018/2019, elles ont baissé de 28,1 % en volume total (passant de 1 836 705 m³ à 1 321 469 m³) et de 20,2 % en intensité (passant de 0,582 m³ à 0,464 m³ par nuitée d'hébergement). L'objectif fixé, réduire de 15 % ses consommations d'eau par nuitée d'hébergement entre 2019 et 2025, est donc atteint dès l'exercice fiscal 2023/2024 ;
- ◆ pour **Center Parcs Europe**, les consommations d'eau ont augmenté de 2,7 % en volume et de 2,8 % en intensité (m³/nuitée d'hébergement) par rapport à l'exercice fiscal 2022/2023. Par rapport à l'année de référence 2018/2019, elles ont augmenté de 1,2 % en volume total (passant de 4 103 211 m³ à 4 152 213 m³) et baissé de 5,3 % en intensité (passant de 0,916 m³ à 0,867 m³ par nuitée d'hébergement).

Résultats

Volumen d'eau consommée	Center Parcs Europe PV France & Espagne				Siège		Groupe (hors siège)		Groupe (siège inclus)	
	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024	2022-2023	2023-2024
Nb de sites inclus dans le périmètre	27	27	133	128	-	-	160	155	160	155
Total eau (en m ³)	4 041 929	4 152 213	1 423 619	1 321 469	N/A	12 554	5 465 548	5 473 683	N/A	5 486 236
Volume d'eau (en m ³)/nuitée	0,84	0,87	0,51	0,46	-	-	0,72	0,72	0,72	0,72

4.4.2.3 Améliorer la gestion de nos déchets

En phase de construction et de rénovation

Contexte

Le volume de déchets générés par l'activité touristique est directement lié à l'occupation de nos résidences et parcs. Les évolutions réglementaires font du suivi des déchets générés par nos sites un sujet important pour le Groupe.

Politique et plan d'actions

Lors des chantiers de construction et de rénovation, le Groupe s'applique à s'inscrire dans une démarche d'économie circulaire et met en place une politique de tri des déchets de chantier, avec un objectif de 80 % de taux de tri, atteint durant l'exercice fiscal 2023/2024. 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 en est à ses débuts, il n'y a donc pas encore eu de rotation de bennes de déchets.

Site en rénovation :

Le seul site en rénovation au cours de l'année est celui de Center Parcs Les Bois Francs en France. Ce chantier a engendré près de 300 tonnes de déchets, parmi lesquels 93 tonnes de verre, 194 tonnes d'autres déchets triés et 13 tonnes de déchets non dangereux divers (non triés), soit un taux de tri de 95,6 %.

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. Par ailleurs, le nouveau process de *reporting* des déchets d'exploitation est en place afin de centraliser et de fiabiliser les données de volume et de taux de tri des déchets au niveau de l'équipe RSE de **Center Parcs Europe**, et piloté par un collaborateur dédié. Le Groupe est donc dépendant de ces prestataires pour le calcul des KPIs publiés, du *reporting* fourni par chacun d'entre eux.

Durant l'exercice fiscal 2023/2024, le taux de tri s'établit à 61 % (contre 62 % en 2022/2023).

Pierre & Vacances France

La *Business Line* a mis en œuvre plusieurs actions afin de réduire les déchets *via* la suppression du plastique entourant le linge et des produits d'accueil dans les salles de bain en les remplaçant par des savons solides. Par ailleurs, dans le cadre de la loi AGECE un catalogue de solutions de tri des biodéchets, adaptées à chaque résidence et notamment à la gouvernance de sites en copropriété, est mis en place.

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 ;
- ♦ 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

Un indicateur de suivi des déchets a été déployé pour les campings franchisés et est suivi par l'équipe RSE de **maeva**. L'équipe RSE de **maeva** propose un module de formation pour les campings « maeva Respire » autour de la thématique des déchets

afin de les accompagner dans une démarche de réduction. Un plan « éco-agences » pour les agences maeva Home a également été lancé afin que ces dernières puissent suivre leur impact en termes de déchets et construire un plan d'actions. Une grille de collecte de données a été mise à disposition sur 6 sites pilotes sur 40.

Résultats

Volume et tri des déchets – Center Parcs	2022/2023	2023/2024
Nb de sites inclus dans le périmètre	27	27
Total déchets (en tonnes)	27 678	26 739
Taux de Tri	62 %	61 %
Volume de déchets/nuitée (en kg/nuitée)	5,78	5,58
Volume de déchets/nuitée/personne (en kg/nuitée/personne)	1,36	1,31

Répartition par type de déchets – Center Parcs	2022/2023	2023/2024
Déchets industriels banaux (DIB) non triés	38,0 %	39,2 %
Verre	8,2 %	6,7 %
Carton/papier	6,5 %	7,5 %
Déchets biodégradables	6,4 %	4,5 %
Autres déchets non dangereux triés	40,7 %	26,1 %
Déchets dangereux	0,2 %	0,2 %

4.4.2.4 Encourager les mobilités durables

Contexte

La mobilité de nos clients représente 42 % 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, d'après une étude réalisée l'an passé. Ayant conscience de l'incidence de ces déplacements (pollution, émissions de gaz à effet de serre) et afin d'anticiper la Loi d'Orientation des Mobilités, le Groupe déploie plus largement des bornes de recharge pour véhicules électriques afin de favoriser une mobilité moins carbonée de ses clients. Par ailleurs, le Groupe développe également des partenariats afin de proposer des alternatives à la voiture pour rejoindre ses sites comme avec Tictactrip.

Politique et plans d'actions

Pierre & Vacances France

Le transport des clients représente une part importante des émissions de CO₂ de la *Business Line* (62 %). 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.

Les équipes travaillent à équiper les résidences en bornes de recharge pour véhicules électriques.

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 36 résidences en 2024.

Center Parcs Europe

Au cours de l'année, la *Business Line* a œuvré au déploiement des bornes de recharge pour véhicules électriques pour lesquels la demande est forte sur les parcs. En moyenne, les Domaines Center Parcs France sont équipés environ de 4 % de places avec des bornes de recharge pour véhicules électriques.

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 : équipe méthode hébergement ;
- ◆ Pierre & Vacances Espagne : équipe 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 au regard des critères Clef Verte.

Les *Business Lines* se sont fixé 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'Affichage environnemental (initié par l'ADEME) pour ses campings affiliés. Ce dispositif permet aux établissements de mesurer leur impact carbone, leurs consommations d'eau et d'énergie, leurs actions en faveur de la biodiversité et la part de produits bios (produits d'entretien, d'accueil et textiles). À partir de ces données, **maeva** accompagne ses affiliés dans la construction d'un plan d'amélioration de leurs 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 fort 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.

Les campings « maeva Respire », engagés dans une démarche exigeante de transition, ont vu leur cahier des charges se renforcer. Précédemment fondé sur une grille de points à obtenir, il introduit désormais une logique d'amélioration continue avec de nouveaux points à acquérir chaque année grâce à une série d'actions que le camping peut déployer.

Les établissements « maeva Respire » s'engagent également dans le dispositif de formation obligatoire à réaliser sous 2 ans « Passeport maeva Respire » qui comprend 7 modules sur les thématiques : eau, biodiversité, énergie, restauration responsable, achats...

Biosphere

Pierre & Vacances Espagne, 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 Unies, cette certification aide les établissements à identifier les actions prioritaires à mettre en œuvre afin de déployer leur démarche de durabilité.

Certifications ISO 14 001 et 50 001

Sur le périmètre de **Center Parcs Europe**, la démarche de maîtrise des énergies se déploie en articulation avec les process liés aux certifications ISO 14 001 (système de management environnemental) et ISO 50 001 (management de l'énergie).

Certification UNITAR SDG

Center Parcs Europe a ajouté durant l'exercice fiscal 2023/2024 la certification UNITAR SDG's ⁽¹⁾. La *Business Line* a reçu le niveau « Pionnier ». Les Center Parcs de Vossemereen et Erperheide en Belgique ont même atteint le niveau supérieur « Ambassadeur ». Cela signifie que 100 % des sites **Center Parcs Europe** disposent d'une quadruple distinction : labellisation Clef Verte, certifications ISO 14 001 et ISO 50 001, UNITAR SDG's. Ainsi, **Center Parcs Europe** est le seul opérateur touristique européen disposant de cette quadruple distinction.

(1) UNITAR SDG's : objectifs de développement durable des Nations Unies (UNITAR : Institut des Nations unies pour la formation et la recherche).

Résultats

Au cours de l'exercice 2023/2024, le Groupe a atteint ses objectifs, à savoir :

- ◆ 100 % des Domaines Center Parcs sont labellisés Clef Verte et certifiés ISO 14 001 et 50 001 (cf. 3.2.6. Assurer la Santé et la Sécurité de tous) ;
- ◆ 59 % des résidences Pierre & Vacances France ⁽¹⁾ sont labellisées Clef Verte (contre 43 % durant l'exercice fiscal 2022/2023) ;
- ◆ 71 % des résidences Pierre & Vacances France (ayant un stock à bail supérieur à 55 % ou précédemment certifiées) sont labellisées Clef Verte (contre 58 % durant l'exercice fiscal 2022/2023) ;
- ◆ 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 : 30 audits réalisés à distance ou sur site et 19 étiquettes environnementales finalisées ;
- ◆ 18 certifications Biosphère soit 56 % des résidences Pierre & Vacances Espagne (contre 36 % durant l'exercice fiscal 2022/2023)

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 d'augmentation drastique du coût de l'énergie, d'une évolution réglementaire sur la performance énergétique du bâti ou en termes de transparence sur la performance ESG des actifs détenus par des institutionnels, ou encore les exigences du marché vers une trajectoire de réduction des émissions des GES. 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 Asset Management, qui gèrent 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 par an ont été envoyées aux propriétaires selon la marque de leur actif. Elles permettent de faire un bilan sur la saison écoulée (taux d'occupation, satisfaction client...), sur les actions touristiques, mais aussi sur la partie immobilière (rénovations à venir, projets en développement, labels) et gestion de l'actif. L'objectif de ces newsletters est de faire preuve de transparence envers les propriétaires et de les inciter à devenir des ambassadeurs de nos marques, notamment en matière d'environnement.

En parallèle, un magazine digital par marque reprend les différents thèmes adressés dans les newsletters, mais également des sujets plus opérationnels et liés à l'actif du propriétaire (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.). Les magazines sont mis à jour régulièrement et sont à présent accessibles via l'espace propriétaire en ligne, en lien direct via les signatures mail des collaborateurs du service Relation Propriétaires ainsi que sur les baux électroniques.

Pour évaluer la satisfaction des propriétaires sur les actions mises en place au cours de ces deux dernières années, l'équipe Relation Propriétaires a renouvelé l'envoi d'un questionnaire de satisfaction à l'ensemble des propriétaires des marques Center Parcs, Adagio et Pierre & Vacances. Les résultats obtenus ont connu une augmentation de 14 points du NPS par rapport à celui de l'année précédente. Cette hausse témoigne du fort engagement des équipes pour améliorer la relation avec les propriétaires avec pour objectif principal d'améliorer leur expérience client. Par ailleurs une grande enquête pendant une année a débouché sur la création du programme « & Vous » et l'identification de 4 premières initiatives à mettre en œuvre. Ces 4 initiatives ont été soumises, via un questionnaire, à tous les propriétaires du Groupe pour les évaluer, les classer, et ainsi les prioriser pour nous permettre de définir le plan d'actions 2025.

Résultats

- ◆ Taux de conservation du stock sur les baux (arrivés à échéance au cours de l'exercice) : 94,9 %.
- ◆ Volume de litiges propriétaires (nombre de litiges comparé au nombre total de propriétaires) : 0,12 % (0,15 en 2022/2023).
- ◆ Délai de prise en compte des litiges : 1 jour.

(1) Sur les 96 résidences Pierre & Vacances intégrées au reporting environnemental.

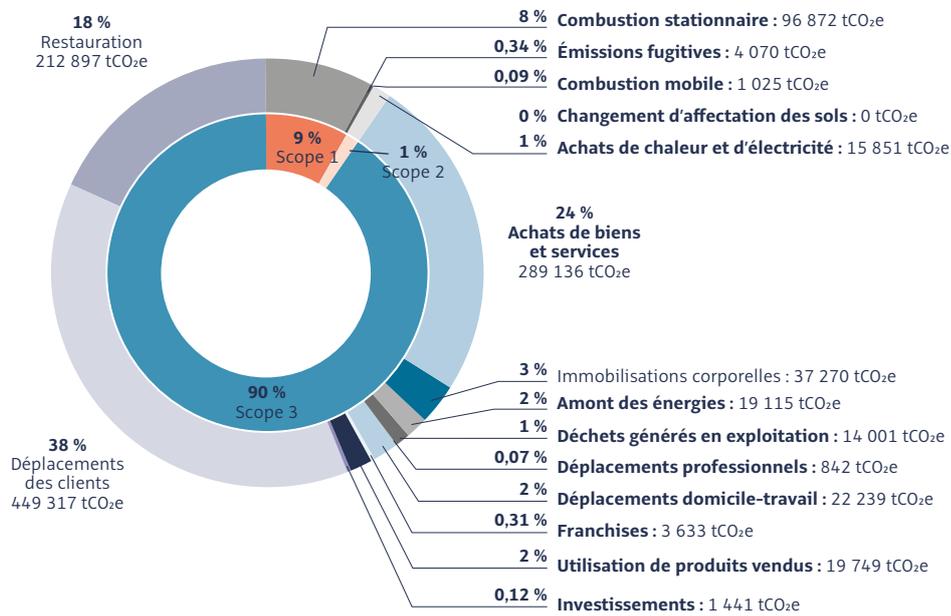
4.4.3 Limiter le changement climatique en réduisant notre empreinte carbone

Contexte

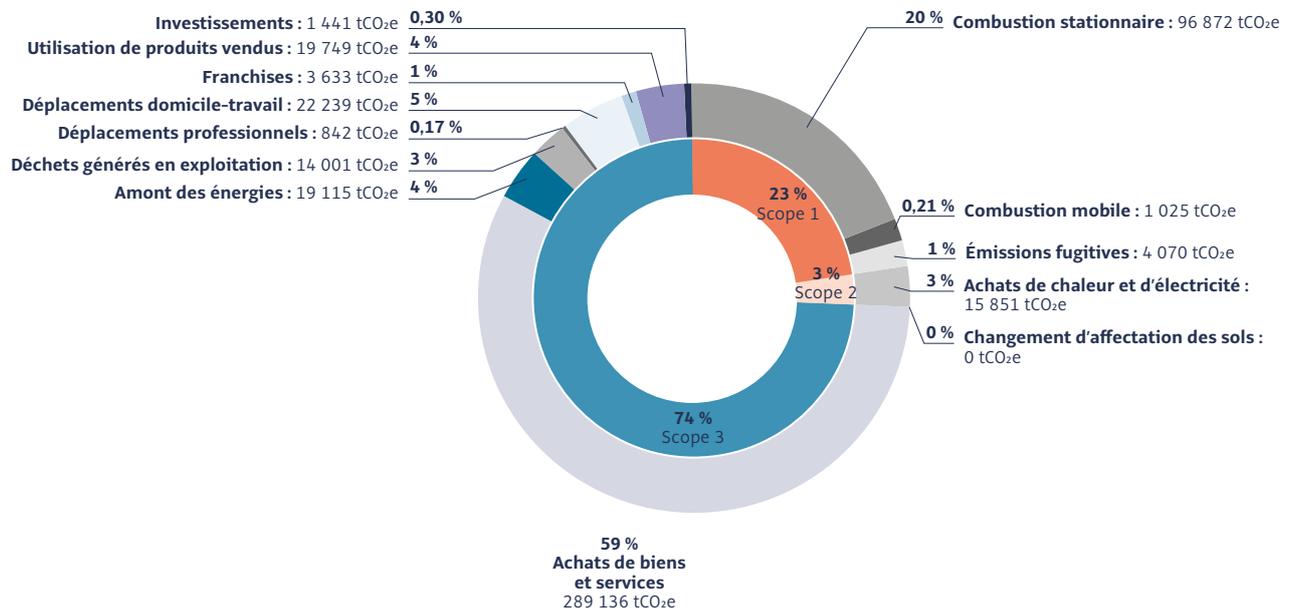
Conscient de notre empreinte carbone et de la nécessité d'engager nos marques dans une démarche ambitieuse et transformative, une trajectoire de baisse des émissions a été établie. Ainsi, le Groupe s'est engagé dans une démarche

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 2023/2024 est estimée à 1 187 456 tCO₂e. Elle se décompose de la manière suivante :

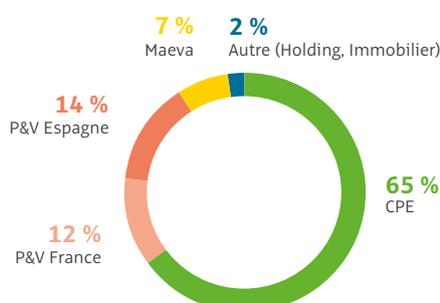


Les catégories listées en bleu dans le graphique ci-dessus (Déplacements des clients, Restauration et Immobilisations corporelles) sont exclues des objectifs SBTi fixés par le Groupe.



Le graphique ci-après représente l'empreinte carbone du Groupe après exclusion desdits postes :

Breakdown – Empreinte carbone totale 2023/2024



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	7 %	72 %	4 %	14 %	4 %
Center Parcs Europe	13 %	24 %	26 %	28 %	10%
maeva	0 %	65 %	0 %	6 %	28 %
Autres (Holding, Grands Projets, Direction du Développement et de l'Asset Management)	2 %	0 %	0 %	80 %	18 %

Gouvernance

Dans le cadre de la mise à jour des risques Groupe, le risque climatique est piloté par le Secrétaire Général de la Holding. L'équipe RSE Groupe, rattachée à celui-ci, est en charge de la mise à jour annuelle du calcul de l'empreinte carbone du Groupe et de l'élaboration de la stratégie Carbone, en lien 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 en exploitation (Scopes 1 & 2 liés aux consommations d'énergie) à l'horizon 2030 (vs 2019), soit une réduction d'environ 5 % par an ;
- ♦ engager 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⁾ ;

- ♦ réduire de près de 27 % 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⁾.

Afin de prendre en compte les postes d'émission significatifs liés aux clients, le Groupe intègre dans le calcul des émissions de GES également les émissions liées aux déplacements des clients vers ses sites et l'offre alimentaire proposée sur les sites.

En parallèle de la validation de la stratégie carbone du Groupe, les Business Lines ont travaillé afin d'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 et équipements (scopes 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 et équipements (scope 3) :
 - les achats effectués par le Groupe liés à l'exploitation et à la construction de nos sites en embarquant les fournisseurs

(1) Le Groupe accompagne les fournisseurs représentant 65 % des émissions de GES des achats, à prendre des engagements de réduction de leur empreinte Carbone basée sur la science via la mise en place d'un accompagnement et d'une sensibilisation au calcul de l'empreinte carbone et aux enjeux climatiques de ces fournisseurs.

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



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, en proposant des primes aux collaborateurs pour l'achat d'un vélo ou pratiquant le covoiturage,
- 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 (4.2.2),
- le déplacement des clients (cf. chapitre 4.2.4 « Encourager les mobilités durables »).

Des feuilles de routes 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.

Sur la *Business Line Center Parcs*, une étude conséquente a été menée avec un cabinet expert afin d'identifier et chiffrer les mesures techniques d'amélioration de la performance énergétique du bâti et des équipements, le recours à des énergies renouvelables, les investissements ou dispositifs de financement liés (ex. tierces parties) pour atteindre la trajectoire carbone sur le scope 1 et 2. Un outil sur mesure a ainsi été produit permettant d'établir, par mesure et par site, les impacts en termes de consommation d'énergie, de réduction carbone, et d'indicateurs financiers. Il constitue ainsi un réel outil d'aide à la décision pour établir des scénarios de plan de décarbonation et embarquer les propriétaires et nos parties prenantes.

Résultats

Évolution de l'empreinte carbone par scope par rapport à l'année 2018/2019

	2018/2019	2023/2024	Variations
Scope 1 (tCO ₂ e)	119 857	101 966	- 15 %
Scope 2 (tCO ₂ e)	28 238	15 851	- 44 %
Scopes 1 + 2 (tCO ₂ e)	148 095	117 817	- 20 %
Scope 3 (tCO ₂ e)	999 504	1 069 639	+ 7 %
TOTAL	1 147 600	1 187 456	+ 3 %

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 avec des émissions de GES des scopes 1 et 2 affichant une baisse de 20,4 % par rapport à l'année de référence. On note cependant une relative hausse de 1,3 % des émissions du scope 1 et 2 entre l'année 2022/2023 et 2023/2024, du fait de la légère augmentation des consommations d'énergie de **Center Parcs Europe** et de l'intégration plus fine de certaines sources d'énergie (comme le gaz couplé aux chaudières biomasse, non comptabilisé précédemment). Enfin, nous avons adopté en 2023/2024 un facteur d'émission européen pour le gaz, pour une vision plus cohérente sur l'ensemble du Groupe. Afin de relater les effets de ce changement de facteur, nous avons recalculé l'empreinte carbone sur cette base, pour l'année 2022/2023 (voir « tableau détaillé de l'empreinte carbone ci-dessous »).

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 qui prendront effet dans les années à venir (panneaux photovoltaïques, biomasse).

Les efforts du Groupe se sont poursuivis cette année avec notamment le recours, comme en 2022/2023, à des sources de production d'énergie moins carbonées (électricité verte via des certificats de garanties d'origine). Cette action est visible en comparant le scope 2 calculé avec la méthode location-based ⁽²⁾ au scope 2 calculé avec la méthode market-based ⁽³⁾. Nous observons une différence estimée à 24 612 tonnes de CO₂e entre les deux méthodes de calcul grâce à ces actions. Depuis l'année de référence 2018/2019, les émissions de scope 2 market-based ont été réduites de 43,9 %.

Scope 2 de l'empreinte carbone du Groupe PVCP calculé avec les méthodes *market-based* et *location-based*

	2018/2019	2023/2024	Variation
Scope 2 market-based (tCO ₂ e)	28 238	15 851	- 43,9 %
Scope 2 location-based (tCO ₂ e)	54 033	40 463	- 25,1 %

(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.

(2) Méthode location-based : Méthode de calcul des émissions liées aux consommations d'électricité basée sur l'intensité du mix électrique local.

(3) 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).

Privilégier le recours aux énergies renouvelables

Pierre & Vacances France

Au cours de l'année 2023/2024, **Pierre & Vacances France** a travaillé au remplacement de la chaudière fuel du Pierre & Vacances Village de Branville par une chaudière à bois dont la mise en activité est prévue pour l'année prochaine. Par ailleurs, la *Business Line* a poursuivi les études pour développer les énergies renouvelables sur les 2 résidences antillaises.

Enfin, la *Business Line* a poursuivi le travail d'identification de travaux d'efficacité énergétique pouvant être menés à court ou moyen terme sur les résidences, et présenté aux propriétaires individuels (lors d'Assemblées Générales de copropriété) 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, et l'objectif a été atteint durant l'exercice fiscal 2023/2024.

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 (basée sur la consommation brute)	2022/2023	2023/2024
Part d'énergies renouvelables produites sur sites	6,6 %	6,2 %
Part d'énergies renouvelables achetées (dans le cadre d'un contrat d'énergie renouvelable)	22,3 %	21,8 %
Part d'énergies renouvelables (sur la consommation totale d'énergie de Center Parcs Europe)	28,9 %	28 %
Part d'électricité verte (sur la totalité d'électricité produite sur site et achetée)	100 %	100 %

Emissions du scope 3 de l'année 2023/2024	tCO ₂ e
Catégories concernées par les objectifs de réduction SBTi (y compris Achats)	370 156
Catégories concernées par les objectifs de réduction SBTi (achats exclus ⁽¹⁾)	81 021
Catégories hors SBTi (Déplacements clients, Restauration et Immobilisations corporelles)	699 483
SCOPE 3 TOTAL	1 069 639

Sur le scope 3, les émissions de GES (périmètre SBTi incluant les achats) sont estimées à 370 156 tCO₂e, en hausse de 31 % par rapport à l'année de référence 2018/2019. Ceci s'explique par la hausse des dépenses d'achats pour lesquelles les émissions sont calculées avec des facteurs d'émissions monétaires.

Pour ce qui est des achats, la Direction des Achats a poursuivi son travail avec l'équipe RSE Groupe afin d'identifier les mesures les plus adaptées pour engager les 370 fournisseurs contribuant à 65 % de l'empreinte carbone des biens, produits et services achetés (conformément à l'engagement SBTi). Dans la lignée des analyses de maturité sur les sujets carbone menées l'an passé, deux axes ont été travaillés : d'une part développer des outils opérationnels pour évaluer plus précisément et collecter des documents sur le niveau d'engagement des fournisseurs sur le

sujet carbone (par ex. des *reporting type* de la maturité carbone), d'autre part établir un dispositif d'accompagnement dans une démarche de décarbonation de leur activité des fournisseurs les moins matures.

Par ailleurs, pour ce qui est des deux autres postes majeurs du scope 3, la restauration et le déplacement des clients, ils sont identifiés comme des leviers indirects de décarbonation de l'activité du Groupe. Aucune action spécifique n'a été lancée cette année. Les actions engagées comme la sensibilisation des collaborateurs (ex. *via* le décryptage de l'empreinte carbone du Groupe lors des ateliers et fresque du climat) et la valorisation de l'accès en train sur les sites web commerciaux, ou encore une alternative végétarienne à la carte des Center Parcs ont été poursuivies.

(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 2023/2024 en market-based

Nom de la catégorie	Année de référence (2018/2019)	2022/2023	2023/2024	Variation N / année de référence (en %)	Variation N / N-1 (en %)
Scope 1					
Direct land use change	0	0	0	N/A	N/A
Fugitive emissions	5 816	5 128	4 070	- 30 %	- 21 %
Mobile combustion	1 313	877	1 025	- 22 %	17 %
Stationary combustion	112 729	95 892 ⁽¹⁾	96 872	- 14 %	1 %
TOTAL SCOPE 1	119 858	101 897	101 966	- 15 %	0 %
Scope 2					
Purchased heat and electricity (market-based)	28 238	14 378 ⁽¹⁾	15 851	- 44 %	10 %
TOTAL SCOPE 2 (MARKET-BASED)	28 238	14 378	15 851	- 44 %	10 %
Scope 3					
Business Travel	738	931	842	14 %	- 9 %
Capital Goods	34 806	45 351	37 270	7 %	- 18 %
Catering	244 527	168 929	212 897	- 13 %	26 %
Clients Transportation	438 373	502 161	449 317	2 %	- 11 %
Employee commuting	23 257	17 355	22 239	-4 %	28 %
Franchises	0	2 322	3 633	N/A	56 %
Fuel and energy related activities	30 483	20 156	19 115	- 37 %	- 5 %
Investments	9 019	3 176	1 441	- 84 %	- 55 %
Purchased goods and services	197 474	198 311	289 136	46 %	46 %
Use of sold products	13 251	22 899	19 749	49 %	-14 %
Waste generated in operations	7 576	10 587	14 001	85 %	32 %
TOTAL SCOPE 3 (MARKET-BASED)	999 504	992 179⁽¹⁾	1 069 639	7 %	8 %
TOTAL GÉNÉRAL (MARKET-BASED)	1 147 601	1 108 454⁽¹⁾	1 187 456	3 %	7 %

(1) Les données de l'année 2022/2023 sont recalculées suite aux modifications de facteur d'émission, notamment pour le gaz (avec l'adoption du facteur d'émission européen).

La hausse constatée de l'empreinte carbone sur le scope 2, malgré la baisse des consommations d'électricité et de réseau de chaleur, s'explique par les changements de contrats d'électricité verte sur **Pierre & Vacances Espagne, Business Line** sur laquelle la consommation d'électricité est en légère hausse par rapport à

l'exercice 2022/2023. De plus, les données de consommation géothermie du site Center Parcs Villages Nature Paris sont désormais comptées en scope 2, alors qu'elles étaient comptées en scopes 1 et 3 sur l'exercice fiscal 2022/2023.

Tableau détaillé de l'empreinte carbone 2023/2024 en location-based

Nom de la catégorie	Année de référence (2018/2019)	2022/2023	2023/2024	Variation N / année de référence (en %)	Variation N / N-1 (en %)
Scope 1					
Direct land use change	0	0	0	N/A	N/A
Fugitive emissions	5 816	5 128	4 070	- 30 %	- 21 %
Mobile combustion	1 313	877	1 025	- 22 %	17 %
Stationary combustion	112 729	95 892	96 872	- 14%	1 %
TOTAL SCOPE 1	119 858	101 897⁽¹⁾	101 966	- 15 %	0 %
Scope 2					
Purchased heat and electricity (location-based)	54 033	39 222	40 463	- 25 %	3 %
TOTAL SCOPE 2 (LOCATION-BASED)	54 033	39 222	40 463	- 25 %	3 %
Scope 3					
Business Travel	738	931	842	14 %	- 9 %
Capital Goods	34 806	45 351	37 270	7 %	- 18 %
Catering	244 527	168 929	212 897	- 13 %	26 %
Clients Transportation	438 373	502 161	449 317	2 %	- 11 %
Employee commuting	23 257	17 355	22 239	-4 %	28 %
Franchises	0	2 322	3 633	N/A	56 %
Fuel and energy related activities	30 483	20 156	16 844	- 45 %	- 16 %
Investments	9 019	3 176	1 441	- 84 %	- 55 %
Purchased goods and services	197 474	198 311	289 136	46 %	46 %
Use of sold products	13 251	22 899	19 749	49 %	-14 %
Waste generated in operations	7 576	10 587	14 001	85 %	32 %
TOTAL SCOPE 3 (LOCATION-BASED)	999 504	992 179⁽¹⁾	1 069 639	7 %	8 %
TOTAL GÉNÉRAL (LOCATION-BASED)	1 173 396	1 133 298⁽¹⁾	1 209 798	3%	7%

(1) Les données de l'année 2022/2023 sont recalculées suite aux modifications de facteur d'émission, notamment pour le gaz (avec l'adoption du facteur d'émission européen).

La hausse constatée de l'empreinte carbone sur le scope 2, malgré la baisse des consommations d'électricité et de réseau de chaleur, s'explique par une nouvelle approche de l'ADEME sur cet exercice fiscal par rapport à celui de 2022/2023. Cette année, les données

de facteurs d'émission par pays (en dehors de la France) ne distinguent plus la composante scope 2 (combustion à la centrale) de celle du scope 3 (transport, amont, distribution et pertes). Tout l'impact est donc désormais comptabilisé en scope 2.



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.

Gouvernance

L'approche adaptation au changement climatique est gérée par l'équipe Risque et Assurance, l'équipe RSE Groupe, en coordination avec les Directions Risques des sites.

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, une partie des sites en exploitation du Groupe analysés dans l'étude sont considérés comme présentant un risque fort (22 %), 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 Aqueduct (cf. 4.2.2.).

En complément des études menées en 2022, le Groupe, en collaboration avec un cabinet de conseil en 2023, a conduit une évaluation des risques et des enjeux hydriques sur l'ensemble des sites Center Parcs en France. Cette évaluation a pris en compte divers aléas tels que les inondations, la remontée des nappes phréatiques, les tempêtes, la grêle, le risque de sécheresse, ainsi que les phénomènes de retrait-gonflement des argiles (RGA). Cette nouvelle analyse permet de mieux caractériser les risques liés à l'eau et constitue une base solide pour la hiérarchisation des actions à déployer en priorité.

Plan d'adaptation aux risques climatiques

Par ailleurs, le Groupe s'est fixé pour objectif de définir un plan d'adaptation pour les sites les plus exposés aux risques climatiques d'ici 2027, avec pour première étape, la définition d'une méthode opérationnelle correspondant à nos métiers et à notre organisation pour fin 2025. La première étape consiste à déterminer une méthodologie robuste et opérationnelle, qui pourra être prise en main par les équipes des sites concernés et les équipes Risque. Durant l'exercice fiscal 2023/2024, la méthodologie OCARA a été testée avec l'accompagnement d'un cabinet expert sur deux sites Center Parcs pilotes. Elle vise à établir un plan avec des actions priorisées selon leur impact sur la résilience face aux risques identifiés, et de leur faisabilité opérationnelle.

De plus, l'anticipation d'évènements climatiques plus intenses comme des fortes pluies, des tempêtes, des fortes chaleurs est dorénavant intégrée dans la gestion courante des espaces verts. Ainsi au cours de l'année, des travaux et mesures spécifiques ont été menés sur les lacs et boues afin d'optimiser la circulation et l'absorption de l'eau en cas de fortes pluies. Des mesures contre le risque incendie sont par ailleurs renforcées sur les espaces verts.

L'augmentation de la fréquence et l'intensité d'évènements climatiques est également considérée lors du choix de nouveaux projets immobiliers, développés en interne ou avec un partenaire. Les risques climatiques et opportunités en matière environnementale (ex. proximité d'une gare) et d'acceptabilité sociale sont revus lors du choix du terrain via un outil d'aide à la décision, et partagés en Comité Immobilier.

Résultats

D'ici 2030, selon le scénario SSP5-8.5, 22 % des sites en exploitation du Groupe analysés sont considérés comme présentant un risque fort face aux différents risques climatiques.

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, et le prochain sera réalisé en 2025 pour évaluer l'avancement du plan d'actions.

Gouvernance

La feuille de route biodiversité est coordonnée par la Direction RSE du Groupe et co-construite avec les marques.

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.

L'avancée de la feuille de route est partagée lors des réunions régulières avec le COMEX.

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).

Center Parcs Europe

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 **Center Parcs Europe** d'ici 2027. L'objectif de ces plans est de structurer et formaliser l'approche des parcs liée à la biodiversité et s'appuyer sur une méthodologie éprouvée pour renforcer la robustesse des actions déjà existantes, le tout en rassemblant tous les métiers. Durant l'exercice fiscal 2023/2024, 11 nouveaux parcs ont développé un plan de gestion écologique. Par ailleurs, le partenariat avec les associations locales se poursuit, comme au Domaine Center Parcs Les Ardennes avec l'association naturaliste belge Natagora ou sur Center Parcs les Landes de Gascogne avec l'association Sepanlog.

Pierre & Vacances France

Les Normes et Standards de **Pierre & Vacances France** 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).

maeva

Des éco-gestes dédiés biodiversité sont adressés aux clients *via* plusieurs supports : le site *maeva.com*, les livrets d'accueil digitaux *maeva Home* et l'application *Camp'maeva*. Ils sont également visibles au sein des établissements affiliés Campings *maeva*. Par ailleurs, un volet biodiversité est également intégré dans le cadre de l'accompagnement à la transition écologique des établissements affiliés Campings *maeva* avec par exemple des recommandations pour protéger les espèces vivantes présentes sur le site ou encore les espaces naturels environnants.

Résultats

- ◆ 12 critères sur la biodiversité sont pris en compte dans la grille d'évaluation des projets immobiliers mentionnée au chapitre 4.1. Par exemple la distance à une zone protégée ou encore la part de surface artificialisée avant-projet.
- ◆ 18 plans de gestion écologique effectifs ou initiés durant l'exercice fiscal 2023/2024, soit 44 % des sites Center Parcs Europe.

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 sur 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

La *Business Line* a intégré la nature dans sa nouvelle identité de marque : *we inspire all to truly connect with nature and each other*. Ainsi, **Center Parcs Europe** souhaite réorienter l'expérience client, de l'historique expérience aqualudique vers une reconnexion aux autres et à la nature basée sur le concept de *Edutainment* pour apprendre à comprendre et protéger la nature tout en s'amusant. Pour cela, Center Parcs compte déployer d'ici 2025 une activité « Ranger » en lien avec la biodiversité locale sur chaque site. L'objectif est de faire connaître et redécouvrir la biodiversité locale et ordinaire aux clients.

Par exemple, une application *Nature Discovery* est en place sur les sites de Bispinger Heide en Allemagne et De Vossemeren 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 2024, 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 *Business Line*, 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.

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 « Défis 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 pour les sensibiliser au recyclage et au zéro déchet.

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.

4.5 Taxonomie Verte

4.5.1 Le cadre réglementaire européen de la Taxonomie Verte

Le règlement Taxonomie (UE) 2020/852, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2022, établit un système commun de classification des activités économiques pour les entreprises et les investisseurs européens. Ce cadre vise à identifier les activités considérées comme durables sur le plan environnemental, afin d'orienter les investissements vers des projets durables.

Le Groupe est concerné par les obligations du règlement sur la Taxonomie Verte sur ses activités immobilières, et depuis cette année sur ses activités touristiques.

Cette année, la taxonomie couvre 6 objectifs environnementaux : l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, l'eau, la pollution, l'économie circulaire et la biodiversité.

4.5.2 Présentation du périmètre, de la gouvernance et de l'approche

La Direction RSE et la Direction Financière du Groupe PVCP ont collaboré étroitement pour identifier et définir les activités éligibles à la taxonomie verte, la revue des analyses des *Business Lines* et le calcul des indicateurs au niveau Groupe. Les *Business Lines* ont été mobilisées pour la collecte des données, leur analyse au vu des critères de la taxonomie, et plus spécifiquement pour établir l'alignement des activités.

Ainsi, parmi les 6 objectifs énoncés plus haut, 3 objectifs et les activités liées suivantes ont été identifiés comme éligibles à la taxonomie verte en considérant l'activité du Groupe et la matérialité des montants concernés :

- ◆ la biodiversité, via l'activité 2.1. *Hôtels, villages de vacances, campings et hébergements similaires*, introduite en juin 2023 par l'objectif de protection et restauration de la biodiversité et des éco-systèmes. Les activités relatives aux hôtels en propriété ou en location sont éligibles au titre de cette activité ;
- ◆ l'atténuation et l'adaptation au changement climatique via :
 - les activités liées au transport et aux flottes louées par le Groupe (6.4. *Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclo logistique* ; 6.5. *Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers*) ;

- le bâti construit et vendu dans le cadre de son activité immobilière, ou loué par le Groupe dans le cadre de son activité touristique (7.1. *Construction de bâtiments neufs* ; 7.2. *Rénovation des bâtiments existants* ; 7.3. *Équipements d'efficacité énergétique*) ;

- les études spécifiques (9.1. *Activités d'ingénierie/conseil technique* ; 9.3. *Services de performance énergétique*).

Pour ce qui est du périmètre d'analyse, toutes les entités consolidées selon la méthode d'intégration globale ont été considérées conformément au règlement Taxonomique, à l'exception de maeva qui, en tant que plateforme de distribution est non éligible au sens Taxonomique. Cette dernière est bien prise en compte dans les montants non éligibles. Les *Business Lines* Center Parcs Europe et Pierre et Vacances constituent le cœur de l'analyse, tant pour l'activité touristique qu'immobilière.

4.5.3 Présentation des indicateurs taxonomiques pour 2023/2024

Chiffre d'affaires

L'indicateur d'éligibilité 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 est issu des activités immobilières liées à la construction ou à la rénovation de bâtiments destinés à la vente (CCM/CCA 7.1 ou 7.2) et à l'activité touristique de vente d'hébergements (BIO 2.1).

Les activités éligibles représentent 80,3% du CA. Ceci s'explique par la non éligibilité du Chiffre d'affaires liée aux activités sur les sites (restauration, animations, boutiques, prestations de service...) externalisées dont le Groupe ne perçoit que des commissions ; aux honoraires de syndic & multipropriété, aux franchises et mandats de gestion, aux marges de commercialisation et chiffre d'affaires réalisé par la *Business Line* maeva.

L'alignement du CA des activités immobilières (CCM/CCA 7.1 et 7.2) est nul, du fait de la faible part du CA immobilier dans le du CA du Groupe (3%), et du non-respect des critères taxonomiques.

CapEx

Les dépenses d'investissements (CapEx) sont liées aux rénovations lourdes ou légères des actifs opérés ou visant à être opérés par le Groupe (7.2, 7.3) et les investissements qui entretiennent les immobilisations corporelles relatives à l'activité tourisme (BIO 2.1).

L'indicateur d'éligibilité 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. Ainsi, sur l'exercice 2023/2024, le montant total des CapEx éligibles représente 73% des CapEx du Groupe, et le montant des CapEx - liés à l'activité immobilière- alignés est nul. Ceci s'explique notamment par le fait que certaines dépenses de rénovation et relatives à l'amélioration du bâti sont difficiles à identifier dans notre organisation actuelle.

Par ailleurs, l'alignement des actifs enregistrés au titre d'IFRS 16 individuellement éligibles n'a pas été considéré, étant rattachés à l'objectif Biodiversité (BIO 2.1), non soumis à analyse de l'alignement pour ce premier exercice.

OpEx

L'indicateur d'éligibilité prend en compte les OpEx liés à la recherche et au développement, aux mesures légères 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 91 % des OpEX du Groupe, au sens restreint de la taxonomie, et le montant des dépenses alignées 0,8 %.

Pour établir les ratios d'éligibilité, une analyse approfondie d'un site représentatif par pays à la maille des comptes comptables sociaux a été réalisée sur la *Business Line* **Center Parcs Europe** (représentant 54 % des OpEX éligibles). La valeur des activités taxonomiques éligibles identifiées sur les sites analysés a été extrapolée à l'ensemble des sites du même pays. Pour les autres *Business Lines* touristiques, l'analyse a été faite en prenant l'ensemble des sites afin de définir le périmètre éligible aux différents objectifs environnementaux.

Mise en perspective des indicateurs

Les indicateurs de la Taxonomie ne permettent que partiellement de rendre compte des efforts menés par le Groupe en matière de durabilité, notamment par le *Business Model* du Groupe. En effet, le Groupe agit comme exploitant de résidences et domaines dont il ne détient pas la propriété. Pour autant, il est tenu par une relation étroite avec les propriétaires (institutionnels ou individuels) de ces sites, *via* un bail commercial d'une durée comprise généralement entre 9 et 12 ans. Les dépenses structurantes d'investissement qui permettent l'amélioration de la durabilité du bâti, telle qu'entendue par la taxonomie européenne, sont majoritairement à la charge des propriétaires du bâti.

Par ailleurs, nous travaillons à adapter nos systèmes actuels à la complexité des critères de la taxonomie verte.

Tableaux règlementaires

Part du chiffre d'affaires issue des produits ou services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie — Informations pour l'année 2023/2024

Exercice N	2023/2024		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 du 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)			
Activités économiques (1)		€	%	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	%	H	T	
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																			
Chiffre d'affaires des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1.)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,12 %	
Dont habitantes		-	-							-	-	-	-	-	-	-	-	-	H
Dont transitoires		-	-							-	-	-	-	-	-	-	-	0,12 %	T
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (g)																			
				EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)										
Construction de bâtiments neufs (e)	CCM 7.1/CCA 7.1/CE 3.1	26 220 910	1,44 %	EL	EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL										1,37 %
Rénovation de bâtiments existants	CCM 7.2/CCA 7.2/CE 3.2	54 652 000	3,01 %	EL	EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL										4,66 %
Hôtels, hébergements touristiques, terrains de camping et hébergements similaires	BIO 2.1	1 378 212 000	75,81 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL										0,00 %
Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2.)		1 459 084 910	80,26 %	4,45 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	75,81 %									6,03 %
A. Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie (A.1. + A.2.)		1 459 084 910	80,26 %	4,45 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	75,81 %										6,15 %
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxonomie		358 877 000	19,74 %																
TOTAL (A. + B.)		1 817 961 910	100 %																



Part du chiffre d'affaires issue de produits ou de services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie par objectif environnemental — Informations pour l'année 2023/2024

	Part du Chiffre d'affaires/Chiffre d'affaires total	
	Alignée sur la taxonomie par objectif	Éligible à la taxonomie par objectif
CCM	0 %	4 %
CCA	0 %	4 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	4 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	76 %

Part des CapEx issue des produits ou services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie — Informations pour l'année 2023/2024

Exercice N	2023/2024		Critères de contribution substantielle							Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH ») (h)										Part des CapEx alignée 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 du 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)						
Activités économiques (1)		€	%	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	%	H	T			
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																						
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																						
Rénovation de bâtiments existants (d)	CCM 7.2	329 073,32	0,15 %	OUI	NON	N/EL	N/EL	NON	N/EL	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,75 %		T			
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	CCM 7.3	37 913,97	0,02 %	OUI	NON	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	2,64 %	H				
CapEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1.)		366 987,29	0,17 %	0,17 %	-	-	-	-	-	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	3,40 %					
Dont habitantes		37 913,97	0,02 %							OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	2,64 %	H				
Dont transitoires		329 073,32	0,15 %							OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,75 %		T			
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (g)																						
				EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)													
Hôtels, hébergements touristiques, terrains de camping et hébergements similaires	BIO 2.1	141 197 000	66,00 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,00 %					
Rénovation de bâtiments existants (e)	CCM 7.2/ CCA 7.2/ CE 3.2	4 422 927	2,07 %	EL	EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,00 %					
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	CCM 7.3/ CCA 7.3	10 136 086	4,74 %	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								26,19 %					
CapEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2.)		155 756 013	72,81 %	6,81 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	66,00 %							72,94 %					
A. CapEx des activités éligibles à la taxonomie (A.1 + A.2)		156 123 000	72,98 %	6,98 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	66,26 %							76,34 %					
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																						
CapEx des activités non éligibles à la taxonomie		57 811 000	27,02 %																			
TOTAL (A. + B.)		213 934 000	100 %																			



Part des CapEx issue de produits ou de services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie par objectif environnemental — Informations pour l'année 2023/2024

	Part des CapEx/Total des CapEx	
	Alignée sur la taxonomie par objectif	Éligible à la taxonomie par objectif
CCM	0,17 %	7 %
CCA	0 %	7 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	2 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	66 %

Part des Opex issue des produits ou services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie — Informations pour l'année 2023/2024

Exercice N	2023/2024			Critères de contribution substantielle							Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH ») (h)										Part des OpEx alignée sur la taxonomie (A.1.) ou éligibles à la taxonomie (A.2.), année N-1 (18)	Catégorie activité habilitante (19)	Catégorie activité transitoire (20)
	Code (a) (2)	OpEx (3)	Part des OpEx, année N (4)	Atténuation du 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)							
Activités économiques (1)		€	%	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI ; NON ; N/EL (b) (c)	OUI / NON	OUI / NON	OUI / NON	OUI / NON	OUI / NON	OUI / NON	OUI / NON	%	H	T				
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																							
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																							
Services spécialisés en lien avec la performance énergétique des bâtiments	CCM 9.3	305 000	0,19 %	OUI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,00 %	H					
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique (d)	CCM 6.4/CCA 6.4	967 332	0,60 %	OUI	OUI	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,00 %						
OpEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1.)		1 272 332	0,79 %	0,79 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,00 %						
Dont habilitantes		305 000	0,19 %							OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,00 %	H					
Dont transitoires		0	0,00 %							OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,00 %		T				
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (g)																							
				EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)														
Hôtels, hébergements touristiques, terrains de camping et hébergements similaires	BIO 2.1	136 189 963	84,93 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,00 %						
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers (e)	CCM 6.5/CCA 6.5	8 910 184	5,56 %	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,00 %						
OpEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2.)		145 100 147	90,48 %	5,56 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	84,93%							72,97 %						
A. OpEx des activités éligibles à la taxonomie (A.1 + A.2)		146 372 480	91,28 %	6,35 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	84,93%							72,97 %						
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																							
OpEx des activités non éligibles à la taxonomie		13 991 484	8,72 %																				
TOTAL (A. + B.)		160 363 963	100 %																				



Part des OpEx concernant des produits ou services associés à des activités économiques alignées sur la taxonomie par objectif environnemental — Informations pour l'année 2023/2024

	Part des OpEx/Total des OpEx	
	Alignée sur la taxonomie par objectif	Éligible à la taxonomie par objectif
CCM	1 %	6 %
CCA	1 %	6 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	0 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	85 %

(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 :

- pour la contribution substantielle — les codes OUI/NON et N/EL au lieu de EL et N/EL

- pour les critères DNSH — les codes OUI/NON.

4.6 Note méthodologique

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

L'empreinte carbone liée aux émissions scope 1 et scope 2 des sites Adagio sous mandat d'exploitation PVCP (opérés en direct par le Groupe PVCP) est incluse à hauteur de 50 % dans le poste « Investissements » du scope 3 de l'empreinte carbone du Groupe PVCP conformément aux méthodes de calcul recommandées par le GHG Protocol.

4.6.1 Gouvernance

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 6.2 « Méthode de collecte des données » ci-après.

4.6.2 Périmètre et 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 Les Sénioriales qui représentent cependant une part non significative) 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, tout comme les deux sites Center Parcs en mandat de gestion (Sandur et Terhills).

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 2024, hors Sénioriales (dont les consommations d'eau et d'énergie ne sont pas gérées par le Groupe), et hors 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 2023/2024, 155 sites sont couverts par le périmètre de reporting des données environnementales sur les 166 sites exploités, représentant 99,8 % du chiffre d'affaires hébergement des 3 Business Lines concernées, dont :

- ◆ 32 sites Pierre & Vacances Espagne ;
- ◆ 96 sites Pierre & Vacances France ;
- ◆ 27 sites Center Parcs Europe. Les deux sites en mandat de gestion, Sandur et Terhills, ne sont pas inclus dans le périmètre.

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'énergie 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. Le suivi des consommations d'énergie se fait pour une grande partie des sites avec l'outil Deepki.
- ◆ 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'énergie 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 (cas particulier : scopes 1 et 2 d'Adagio – liés aux consommations des sites – compté en scope 3 et exclusion des sites multipropriété).

L'empreinte carbone du Groupe est calculée selon la méthodologie du GHG protocol. Elle intègre les émissions de CO₂e de toutes les Business Lines.

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 et 4.2.4
	<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 ; 4.3.2.3 ; 4.3.2.4 ; 4.3.2.5 et 4.3.3
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Formation des salariés. 	4.3.2.3
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Assurer l'équilibre hommes/femmes au sein des équipes et des fonctions managériales. 	4.3.2.4
	<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. 	4.3.2.4 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 <i>via</i> des filières spécifiques. ◆ Développement d'offres et d'activités en lien avec la nature et le patrimoine local. 	4.2.1 ; 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. 	4.4.2.3 et 4.4.5



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

Exercice clos le 30 septembre 2024

À l'Assemblée Générale,

♦ En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Validation/Vérification, n° 3-1891, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « l'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 2024 (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 à la direction de :

- ♦ sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- ♦ préparer 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) ;

- ♦ préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'Entité tel que mentionné ci-avant ;
- ♦ ainsi que mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le conseil d'administration.

(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 notre programme de vérification constitué de nos procédures propres (Programme de vérification de la déclaration de performance extra-financière, du 16 juin 2024) et 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. 821-28 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 2024 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, ressources humaines, gestion des risques, achats, santé et sécurité et environnement.

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 et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ;

- ◆ nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- ◆ 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 ;

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

- ◆ nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques conformément au I de l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
 - ◆ nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons 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 Espagne, en particulier le site Benidorm East, et la société Center Parcs France, en particulier le site Les Landes de Gascogne ;
 - ◆ 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 couvrent entre 24 % et 33 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (24 % des effectifs et 33 % 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 20 décembre 2024

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. ◆ 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	4.3.2.5
Lutte contre les discriminations	4.3.2.4
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 :

- ◆ la cartographie des risques majeurs ;
- ◆ la cartographie des risques RSE ;
- ◆ 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 ont été 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 2023/2024, 3 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
Droits Humains	4.1.2. L'écoute de nos parties prenantes
	4.3.1. Des pratiques éthiques et responsables
	4.2.3. Renforcer nos liens avec les parties prenantes locales
Santé et sécurité des collaborateurs et clients	4.3.2.5. Garantir à nos collaborateurs une qualité de vie au travail satisfaisante
	4.3.3.2. Assurer la sécurité de nos clients
Environnement	4.4.2. Limiter notre empreinte environnementale
	4.4.3. Limiter le changement climatique en réduisant notre empreinte carbone
	4.4.5. Préserver la biodiversité et sensibiliser nos clients à la nature

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 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.

Pierre & Vacances Espagne

La *Business Line*, a externalisé la prévention et de la gestion de la santé – sécurité à deux prestataires habilités en accord avec la loi espagnole. Ces prestataires sont responsables du déploiement d'un service de formation et prévention des collaborateurs, d'examens médicaux, de gestion des risques sur le lieu de travail.

4.9.3.2 Fournisseurs et sous-traitants

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