

Responsabilité et Solidarité 2023



**Club
Med**

PRESENTATION DU CLUB MED.....	p 3
1 - INTRODUCTION, ENJEUX ET GOUVERNANCE RSE.....	p 5
1.1. Gouvernance de la RSE....	
1.2. Prise en compte des parties prenantes et modalités de définition des enjeux clés	
1.3. Stratégie Happy to Care	
1.4. Compliance : Programme anti-corruption et plan de vigilance	
1.5. Engagements et reconnaissances externes	
2 - RAPPORT SOCIAL	p 15
2.1. Emploi	
2.2. Organisation du temps de travail	
2.3. Relations sociales	
2.4. Santé, sécurité et bien-être au travail	
2.5. Formation et développement des talents	
2.6. Égalité de traitement	
3 - RAPPORT SOCIÉTAL	p 28
3.1. Communautés : respecter et contribuer	
3.2. Achats responsables et vigilance raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement	
3.3. Clients : qualité et sécurité, les bases d'une confiance durable	
3.4. Droits humains	
4 - RAPPORT ENVIRONNEMENTAL.....	p 42
4.1. Éléments généraux de la politique environnementale	
4.2. Pollution et gestion des déchets	
4.3. Utilisation durable des ressources	
4.4. Changement climatique	
4.5. Protection de la biodiversité	
4.6. Sensibilisation des GM® et formation des GO®-GE	
5 - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	p 72
5.1. Informations complémentaires : indicateurs RSE sociaux	
5.2. Informations complémentaires : indicateurs RSE sociétaux	
5.3. Informations complémentaires environnementales	
5.4. Tableaux de correspondance avec la GRI	
5.5. Glossaire	

À propos du présent reporting

La société Club Med Holding n'est actuellement pas soumise au Décret 2017-1265 sur la déclaration de performance extra-financière en tant que SAS non cotée. Toutefois, l'entrée à la bourse de Honk-Kong de la société mère de Club Med, la société chinoise Fosun Tourism Group, a renforcé la visibilité des résultats environnementaux de Club Med.

Le processus d'élaboration de ce rapport RSE monde reste identique à celui audité par l'organisme tiers indépendant lors des travaux pour les attestations de présence et les avis motivés sur la sincérité des informations RSE de 2014 et 2015.

Le présent reporting concerne l'exercice fiscal 2023 clos au 31 décembre 2023.

Des tables de correspondance avec les ODD (Objectifs du Développement Durable de l'ONU) et la GRI (Global Initiative Reporting) sont présentées dans les parties 1.3 et 5.5

Pour les sujets suivis du signe « ♡ », des fiches focus sont disponibles à la demande auprès de la Direction du Développement Durable.

Contact : developpement-durable@clubmed.com

DONNEES 2023

1.518.000

clients dont

1.492.000 en

4&5 Tridents (dont les Villas & Chalets)

1.981 millions d'euros

de chiffre d'affaires Resorts

65 resorts exploités (au

moins une saison) à travers le monde

97 % de la capacité et

97% des clients en

4&5 Tridents

Une présence commerciale et opérationnelle dans une

quarantaine

de pays

30.800 GO®-GE

de 100 nationalités

différentes

Exploitation et commercialisation de Resorts de vacances

Au 31 décembre 2023, **Club Med gère un parc de 66 resorts** Ceux-ci se répartissent entre 3 modes d'exploitation : propriété, location et contrat de management. Club Med poursuit ainsi sa stratégie dite "Asset Right" qui vise à établir un portefeuille de resorts équilibré :

- 15% des resorts en propriété : Club Med en est propriétaire en assure la gestion.
- 62% des resorts en location : Club Med en assure l'exploitation et verse un loyer au propriétaire des murs.
- 24% des resorts en management : Club Med s'en voit confier la gestion par son propriétaire qui lui verse une commission de gestion. L'investissement ainsi que les coûts d'exploitation et de maintenance du resort sont à la charge du propriétaire

Club Med commercialise essentiellement des séjours tout compris dans ses resorts haut de gamme répartis à travers le monde. Club Med propose également à ses clients de partir en Circuits Découverte by Club Med, et en croisière à bord du voilier Club Med 2. L'ensemble de ces prestations se décline pour les séminaires d'entreprises grâce à une offre adaptée intitulée « Meeting & Events by Club Med ».

Club Med Property propose par ailleurs à ses clients d'acquérir en pleine propriété des Villas, des Appartements-Chalets ou Suites-Appartements à proximité de ses resorts de la Plantation d'Albion (Ile Maurice), de Valmorel, Grand Massif Samoëns Morillon et La Rosière (France).

Présent dans une trentaine de pays répartis sur quatre continents, Club Med **emploie 29.306 GO® (Gentils Organisateurs) et GE (Gentils Employés) de près de 138 nationalités différentes.** Incarnant l'esprit Club Med, alliance de professionnalisme et de convivialité, les équipes GO®-GE sont au cœur de la promesse vacances « esprit libre » proposée par Club Med et au cœur de la politique RH.

Une confirmation de la stratégie et de nouvelles priorités

Club Med, pour amplifier son rebond et accélérer sa croissance, a poursuivi son ambition de devenir la marque lifestyle de vacances la plus désirable, offrant à ses équipes une "life-changing experience", et contribuant à un tourisme durable. Il a maintenu ses cinq piliers stratégiques et ses deux gammes de produits stratégiques avec six priorités.

Cinq piliers stratégiques

- être Haut de gamme avec l'esprit Club Med et une promesse client renforcée ;
- être Glocal dans une logique de développement mondial avec une orientation locale en termes de marché, de produits et de destinations ;
- devenir un employeur de référence dans le secteur du tourisme pour recruter et retenir davantage les talents ;
- être Happy to Care pour prendre soin de l'environnement et des communautés locales ;
- être Happy Digital : continuer la transformation digitale pour améliorer l'expérience Client et celle des collaborateurs dans les resorts et bureaux

2023, des résultats démontrent le succès de la transformation du business model

Après être revenu aux niveaux d'activité et de rentabilité pré-Covid dès 2022, le Club Med a enregistré des résultats records en 2023. Le volume business du Club atteint près de 2 milliards d'€ pour la première fois de son histoire.

Cette performance, dans des circonstances géopolitiques, économiques et sanitaires (en Asie) difficiles, démontre la force et la résilience du nouveau modèle économique du Club Med et de **sa stratégie basée sur 5 piliers et 2 gammes de produits prioritaires**.

Premier pilier ; être haut de gamme avec l'esprit Club Med

Club Med a poursuivi sa stratégie de monter en gamme et d'ouverture de nouveaux sites avec entre 2019 et 2023, 19 nouveaux resorts, 18 rénovations et extensions et 18 fermetures.

Ainsi depuis fin 2022- début 23, Club Med a ouvert quatre nouveaux resorts :

- Tignes et val d'Isère dans les Alpes française
- Et deux resorts de ski, Kiroro Peak et Kiroro Grand au Japon/

Désormais, 100% des resorts sont Premium ou Exclusive Collection. Et en 2023 une communication en phase avec ce positionnement haut de gamme a été mise en place avec une nouvelle charte de marque, et une nouvelle campagne de marque avec une nouvelle signature « That's l'Esprit Libre ».

Deuxième pilier : être Global

Il s'agit d'aller chercher la croissance là où elle se trouve ; de protéger Club Med de l'instabilité géopolitique, économique et climatique ; de pouvoir accueillir des familles de différents pays avec des périodes de vacances scolaires complémentaires ; de rencontrer une clientèle locale, et de limiter l'empreinte carbone de nos clients.

Ainsi, l'une des priorités en 2023 a été d'identifier de nouveaux projets de Resorts vers de nouvelles destinations et pour de nouvelle génération de resorts Club Med pour les familles, les amis et les groupes, internationaux et locaux.

Troisième pilier : devenir l'employeur de référence dans le Tourisme

Alors que les fonctions RH avaient été fortement impactées par la crise COVID, en 2023-24 l'expérience Club Med est de nouveau très attractive pour de nombreux candidats.

Club Med a continué à former et développer ses talents: en 2023 l'objectif de 75 000 stagiaires a été dépassé.

La mobilité internationale a retrouvé son niveau d'avant COVID avec 31 % des postes ouverts à la mobilité internationale.

Quatrième pilier ; être Happy to Care

En 2023 le projet Scale up Happy To Care a permis de clarifier les ambitions du groupe en matière de :

- d'usage responsable et durable des ressources
- de réduction de nos émissions de carbone
- de préservation de la biodiversité
- et de soutien et contribution envers communautés locales

La phase 2 en 2024 devrait permettre :

- de partager ces ambitions pour accélérer leur mise en œuvre
- et de mobiliser l'ensemble de l'entreprise sur ces bases.

C'est ainsi qu'ont été définis 6 chantiers prioritaires :

- 3 chantiers d'expertise qui porteront sur les opérations, la construction de nos resorts et le voyage et les émissions indirectes.
- 3 chantiers plus « transverses » dont les objectifs seront de former et mobiliser les équipes, amplifier la visibilité des actions auprès des clients et rester en phase avec les nouvelles réglementations.

Cinquième pilier : être Happy Digital

Afin de continuer à faciliter l'expérience de vacances des clients "avant, pendant et après" leur séjour, et l'efficacité du travail des équipes, ont été mis en place un nouveau parcours de réservation pour les vendeurs et un pilote d'outil d'IA générative en support aux vendeurs.

Les deux gammes de produits stratégiques

- Les Club Med situés à la montagne devraient représenter en 2025 un quart de la capacité et 440.000 GM®, Le projet « Mountain Leader » vise le leadership mondial à la montagne de Club Med avec un BV de 1 Md d'€ en 2030
- Club Med Exclusive Collection devrait représenter en 2025 plus de 17% du BV Club Med et plus de 12% de la capacité totale

1• INTRODUCTION, ENJEUX ET GOUVERNANCE RSE

1.1 Gouvernance de la RSE

Le tourisme est un secteur aux impacts environnementaux, sociaux et sociétaux nombreux et controversés, positifs comme négatifs. Club Med se trouve exposé à une exigence de responsabilité d'autant plus élevée qu'il est un acteur historique et emblématique de ce secteur. Sa stratégie de montée en gamme, son implantation dans des sites d'exception, son positionnement de marque associé au bonheur et sa politique « Asset Right » contribuent à renforcer cette exposition.

Cependant, les impératifs de responsabilité sociale et environnementale ne sont pas considérés par Club Med sous le seul angle de contraintes à gérer ou de risques à prévenir, mais comme liés à sa raison d'être et à ses valeurs fondatrices. La prise en compte de ces éléments nourrit l'ensemble des actifs : la marque, le produit mais aussi la marque employeur, et la marque développeur (« licence to operate »).

La Direction du Développement Durable et du Mécénat

La Direction du Développement Durable du Club Med a été créée en 2005. Elle est chargée de définir, **en liaison avec le Comité de Direction Générale**, les orientations prioritaires en matière de RSE et d'accompagner les différentes entités et directions du Groupe dans une démarche de progrès pour mieux appréhender et gérer les impacts de leurs activités sur l'environnement et la société.

Les équipes du Développement Durable et de la Fondation d'Entreprise de Club Med, réunies en 2014, forment la **Direction du Développement Durable et du Mécénat**¹, reflétant ainsi la proximité de leurs valeurs et leur vision partagée, et permettant d'optimiser les synergies entre elles, tout en conservant leurs singularités.

La **Mission Handicap** est également rattachée à cette Direction.

Le Directeur du Développement Durable et du Mécénat reporte au Directeur des Ressources Humaines Groupe, qui est membre du Comité de Direction Générale.

La Direction du Développement Durable et du Mécénat (DDDM) incluant la Mission Handicap est composée fin 2023 de sept personnes (6,1 ETP), localisées au siège à Paris et au bureau de Lyon.

Relais sur le terrain et dans les business units opérationnelles

Les équipes DDDM s'appuient également sur un réseau de correspondants métiers et/ou géographiques, ainsi que sur des « Coordinateurs Développement Durable et Fondation » au sein des Business Units, (*voir § 4.1.4*) qui soutiennent le déploiement de la feuille de route « Happy to Care », et notamment de la démarche de certification Green Globe ainsi que des programmes de la Fondation d'Entreprise Club Med au sein des resorts.

Depuis 2021, la pérennisation et l'élargissement du poste de STM « Safe Together Manager » vient en soutien à la démarche RSE puisque ses missions comportent un volet RSE avec le suivi de la conformité du resort avec le programme Happy to Care, et avec la certification Green Globe et la coordination des actions de solidarité. (*Voir le chapitre 3.3 : Client - qualité et sécurité*)

1.2 Prise en compte des parties prenantes et modalités de définitions des enjeux clés

Depuis sa création, la DDDM se nourrit de l'écoute des parties prenantes pour identifier les enjeux majeurs et asseoir sa politique : analyses documentaires, consultations d'experts, de scientifiques, d'ONG, notations extra-financières, études auprès des marchés, Analyse du Cycle de Vie (ACV), états des lieux internes, échanges sur le terrain, écoute des clients, des concurrents et des pairs. Par ailleurs, les remontées des clients et des autres parties prenantes par divers canaux sont traitées par les Directions concernées en liaison avec la Direction du Développement Durable, et donnent lieu à des suivis ponctuels des principales thématiques adressées. Ces diverses sources, internes et externes, sont analysées et synthétisées (voir schéma sur les principaux modes d'écoute et les différents groupes de parties prenantes).

Les **risques** sont appréhendés au travers de plusieurs cartographies complémentaires :

- Depuis 2012, la cartographie des **risques opérationnels** clés est mise à jour tous les ans ; les risques sont hiérarchisés en fonction de leur probabilité d'occurrence et de leur impact économique, humain et d'image sur le Groupe. La politique de gestion des risques est conçue pour protéger les intérêts du Groupe de ses clients, de ses salariés, de ses actionnaires et des personnes

¹ Direction du Développement Durable et du Mécénat (DDDM)

- impactées par son activité, ainsi que son environnement.
- Une analyse approfondie de la pertinence des différents enjeux au regard des attentes des parties prenantes (matrice de matérialité, voir plus bas)
- En 2016, une cartographie des **risques RSE des achats** a été menée avec le cabinet Buy Your Way afin de mieux hiérarchiser les priorités dans les **démarches de vigilance raisonnable** dans la chaîne d'approvisionnement.
- En 2017, le Groupe a établi une cartographie des **risques corruption** conformément à la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Loi Sapin 2.
- En 2021, le Groupe a commencé l'actualisation d'une cartographie des **risques liés au devoir de vigilance** avec l'aide du cabinet d'avocat Vigo (*voir chapitre 1.4 sur la compliance*).

1.2.2. Enjeux clés et matrice de matérialité

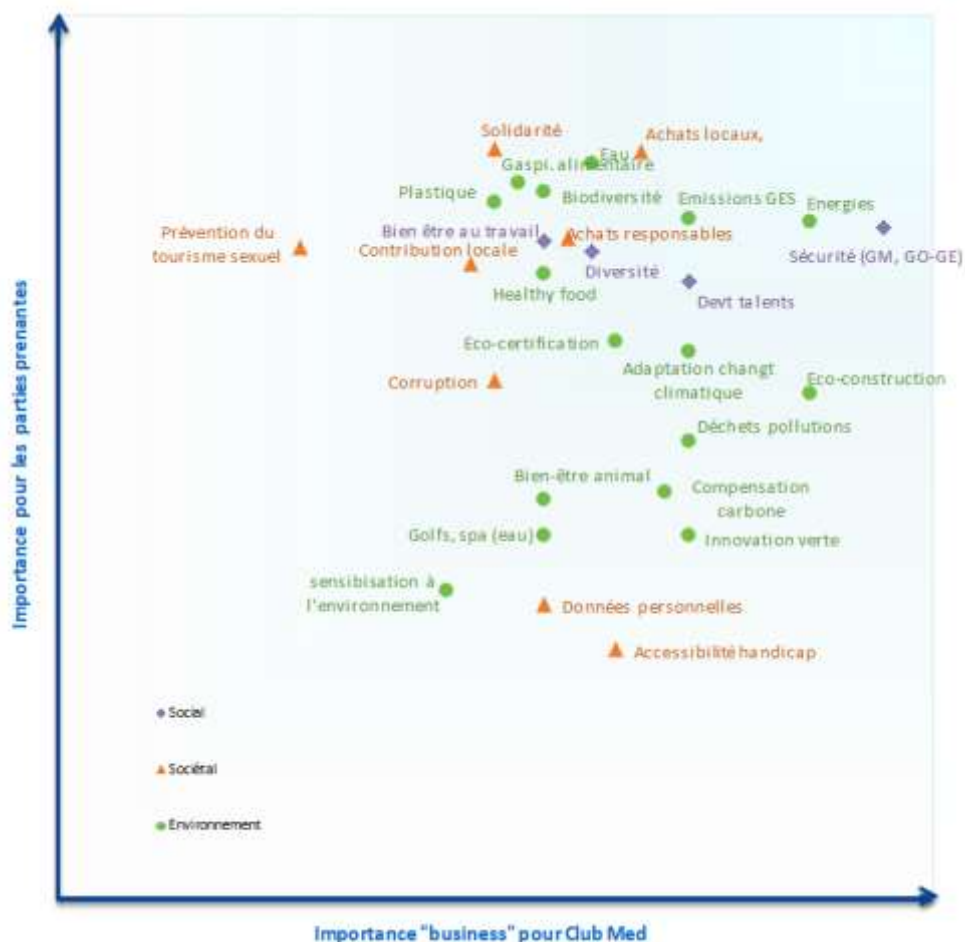
La formalisation des enjeux prioritaires a été initiée en 2014 et actualisée en 2018. Une analyse de double matérialité sera élaborée courant 2024.

Plus de 200 thèmes regroupés en une cinquantaine d'enjeux ont été identifiés à partir des études menées par la DDDM et des référentiels sectoriels.



Ces enjeux ont été « filtrés » au regard des quatre questions-clés de la norme AA1000 (existence d'une politique interne sur le sujet, impact financier potentiel, intérêt social pour l'enjeu, expression formelle d'un intérêt par les parties prenantes vis-à-vis du Groupe sur l'enjeu). 28 enjeux prioritaires ont été retenus. Chacun d'eux a été noté selon les attentes de chaque partie prenante (collaborateurs, communautés, société civile, clients, investisseurs, fournisseurs, référentiels sectoriels). Cette notation a été réalisée en interne en s'appuyant sur la connaissance professionnelle acquise au fil des remontées de l'ensemble des parties prenantes (*voir plus bas, le tableau sur les modalités d'écoute*).

Les 28 enjeux ont ensuite été notés en fonction de leur impact « business » (financier, image, commercial, réglementaire, opérationnel ...) et selon leur importance dans le Groupe (maîtrise par le Groupe, couverture géographique et niveau d'appropriation interne de l'enjeu).

La méthodologie du test de matérialité utilisée en 2018 est la même que celle qui avait fait l'objet d'une revue par un organisme tiers indépendant en 2014.



Principaux modes et canaux d'écoute des différents groupes de parties prenantes

Parties prenantes	Modalités d'écoute	Référentiels sectoriels exprimant des attentes transversales à l'ensemble des parties prenantes
Clients	Remontées des équipes opérationnelles et commerciales	 <p>Analyses sectorielles des enjeux prioritaires menées par différentes entités sur la base de la consultation de panels de parties prenantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - GRI Sustainability Topics for Sectors, - Global Sustainable Tourism Criteria, - référentiel BREEAM - référentiel Green Globe - consultations d'experts en stratégie carbone - consultations d'experts en stratégie biodiversité - etc .. <p>Résultats et référentiels des notations extra financières et analyses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ecovadis, ... <p>Veille sur le tourisme durable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veille documentaire et médiatique sur le tourisme durable - relations continues avec des experts RSE , Tourisme, et Tourisme durable - partage avec des entreprises du secteur - participation à des travaux sectoriels 
	"GM Feedback", courriers clients, formulaires de contact des sites RSE, Fondation, Club Makers, Review Pro : suivi des commentaires sur site (ex TripAdvisor) et réseaux sociaux,	
	Remontées des «Coordinateurs Développement Durable et Fondation» (échanges directs formalisés avec des clients en Village sur le développement durable)	
Collaborateurs	Etudes sur les tendances de consommation Etudes Marketing Ad Hoc Enquête spécifique RSE auprès des clients et prospects sur la RSE en Avril 2023	
	Accueil par les équipes des démarches développement durable et propositions émanant d'elles	
	Dialogue social	
Communautés	Remontées des équipes RH et opérationnelles	
	Etudes internes auprès des collaborateurs dont le baromètre interne GO-GE Voice et une enquête spécifique sur la RSE en mars 2023	
	Workplace : outil de travail collaboratif de Facebook	
Société civile	Dispositif d'alerte professionnelle	
	Retours des directions opérationnelles locales et des Directions Développement et Construction, Présidence, Secrétariat Général	
	Relations fournisseurs locaux	
Investisseurs	Relations sociales avec représentants du personnel local	
	Retours des associations et ONG partenaires de la Fondation d'Entreprise Club Med	
	Dialogue avec experts scientifiques, académiques et associatifs (WCA, GTPI ...)	
Fournisseurs	Enjeux environnementaux: référentiels sectoriels GRI, CDP, Water DP, WWTC Net Zero	
	Concertation avec les acteurs locaux pour l'implantation de nouveaux sites	
	Echanges avec les pairs et associations et réseaux professionnels (C3D, GREEN GLOBLE, ATR, ATD, SETO, ABTA, WWTC ...)	
Fournisseurs	Formulaire de contact sur les sites https://www.clubmedjobs.com et http://developpementdurable.clubmed	
	Demandes et feedback des investisseurs et des bailleurs, retours en particuliers des banques sur les attentes et critères de financement (green loans)	
	Retours des équipes de la Direction du Développement et de la Construction	
Fournisseurs	Remontées des acheteurs et des fournisseurs	
	Retours des assureurs sur les risques liés au changement climatique	
	Conventions fournisseurs	
Fournisseurs	Echanges avec les pairs au sein d'ICS (Initiative Clause Sociale)	
	Formulaire de contact sur le site https://www.suppliers.clubmed.com	

1.3. Stratégie Happy to Care

Le programme RSE, baptisée « Happy to Care » en 2019 traduit la volonté d'utiliser la capacité d'entraînement du Club Med sur ses GM®, ses GO® et ses GE, et sur sa sphère d'influence au sens large. C'est le programme d'une entreprise, qui souhaite se développer en montrant la voie d'un tourisme plus durable, donc plus désirable. Le Club Med est en effet convaincu que le tourisme de demain, celui qui demeurera, sera plus économe en ressources et sobre en carbone, respectueux des pays et des hommes, résolument contributif pour les communautés d'accueil et porteur d'entente et de paix.

Cette ambition est déclinée dans l'ensemble des métiers et des facettes du produit, et transposée dans les plans stratégiques des BU. Elle donne lieu à un plan d'actions assurant qu'« au Club Med, la responsabilité aussi fait partie du tout-compris ».

Renforcer les ambitions du programme "Happy to Care"

En 2023, la phase 1 du projet « Scale up Happy To Care » a permis de mobiliser plus encore le Comité de Direction sur les enjeux et en particuliers en matière :

- d'usage responsable et durable des ressources
- de réduction de nos émissions de carbone
- de préservation de la biodiversité
- de soutien et contribution envers communautés locales

Fin 2023, une phase 2 a été lancée sous la forme de démarche en mode projet afin de renforcer les effets du programmes « Happy to Care », et notamment :

- de préciser les niveaux d'ambition
- de les traduire en feuilles de route opérationnelles à court et moyen terme,
- d'alimenter cette dynamique par une communication appropriée
- d'accélérer la dynamique d'engagement durable à tous les niveaux de l'entreprise.

Les priorités maintenant confirmées visent à :

- capitaliser sur les deux points forts que sont les certifications durables et la responsabilité sociale,
- renforcer les ambitions en termes de biodiversité, de support aux communautés locales et de partage de la valeur,
- développer les ambitions en termes d'utilisation durable des ressources et de limitation des émissions carbone.

Maintenir des bases solides grâce aux certifications

- Certifier 100% des nouveaux resorts en construction (BREEAM ou équivalent) et veiller à ce qu'ils soient conformes avec les éco-standards construction Club Med ;
- Maintenir la certification Green Globe de l'exploitation de 100% des resorts éligibles (100% atteints en 2021) ;
- Maintenir le label ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) des Circuits Découverte (1ere labellisation en 2017)

Préserver la biodiversité marine et terrestre

- Etudier la possibilité de mettre en place un plan biodiversité dans 100% des resorts d'ici 2030
- Inclure une étude d'impact environnemental à partir de 2023 dans 100% des projets de construction ;
- Gérer sans produits phytosanitaires chimiques 100% des espaces paysagers d'ici 2030 ;
- Nouer un partenariat avec une association de protection de l'environnement dans 100% des villages d'ici 2030.

Renforcer les ambitions en termes d'utilisation durable des ressources

- Réduire de 50 % les déchets alimentaires d'ici 2030 et réduire de 30% les déchets d'ici 2030
- Supprimer les **plastiques à usage unique** dans les espaces au bar, au restaurant et dans les chambres en 2023, réduire de 50% de la consommation de bouteilles en plastique d'ici 2024 dans le cadre du programme « Bye bye plastic » ;
- Développer l'offre végétarienne existante à tous les repas, dans tous les restaurants et réduire progressivement l'offre de viande ;
- Proposer des produits locaux avec d'ici 2030, 65% des produits frais (fruits et légumes, produits laitiers, œufs, viande) d'origine locale
- Poursuivre la politique de **lutte contre le gaspillage alimentaire** avec un processus de contrôle actif et de réduction du gaspillage alimentaire
- Respecter la politique de bien-être animal : cétacés, éléphants, charte et audits des activités impliquant des animaux de travail (2023), ovoproduits 100% hors cage d'ici 2027...
- Étudier les possibilités de réduire la consommation d'eau et d'améliorer sa réutilisation en se concentrant sur les zones de stress hydrique.

Nature et solidarité au cœur de l'offre

- Accélérer également l'approvisionnement local et le programme « Green Farmers » pour **contribuer plus encore à l'économie locale** et développer l'agriculture paysanne autour des resorts Club Med avec le lancement d'un nouveau programme par an en moyenne ;
- Proposer dans 100% de nos Resorts des **activités vertes**.

Limiter les émissions carbone des resorts

- Finaliser la trajectoire carbone et activer les actions identifiées sur l'ensemble du parc existant
- Définir un niveau d'ambition sur les nouveaux resorts
- Définir la politique en matière d'achat d'électricité verte

Ces ambitions de transformation se traduisent au sein du mode projet par de six axes de travail qui visent à :

- accélérer la mise en place d'opérations plus vertes dans les resorts,
- rendre nos resorts existants et futurs plus écologiques et moins carbonés et mettre en œuvre de nouveaux eco-standards de construction et de développement,
- favoriser les déplacements respectueux de l'environnement, réduire les émissions indirectes de carbone,
- former et inspirer les équipes,
- entraîner les clients dans la dynamique, pour des vacances plus respectueuses de l'environnement,

- et répondre aux nouvelles exigences des réglementations ESG.

Piloter les progrès

Douze KPI relatifs à ces engagements sont suivis au niveau du Comité de Direction Générale.

Depuis 2019, **dans le cadre du refinancement de la dette**, quatre de ces indicateurs de la performance du Club Med en matière de développement durable sont devenus des variables d'ajustement du coût du crédit :

- la certification de l'écoconstruction des nouveaux Resorts,
- la certification de tourisme durable Green Globe pour l'opération des Resorts,
- la suppression progressive du plastique jetable à usage unique,
- et le soutien à l'agroécologie locale.

L'atteinte des objectifs et le respect des engagements de développement durable pris envers les prêteurs du Club Med en 2019 a conduit à une économie sur le coût de la dette de **1 396 K€** en cumul sur les 5 années de 2019 à 2023.

RSE Club Med et Objectifs du Développement Durable du PNUD

Les Objectifs du Développement Durable (ODD) du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) ont été signés en septembre 2015 par l'ONU. Club Med y voit un cadre d'analyse et de reporting mondial pertinent.

La politique RSE du Club Med contribue à plusieurs objectifs du Développement Durable, et plus

	CORRESPONDANCE AVEC QUELQUES ACTIONS NOTABLES DE LA POLITIQUE RSE DU CLUB MED
	Soutien aux producteurs locaux (§ 3.2.3) Programmes éducation de la Fondation (§ 3.1.3)
	H&S au travail (§ 2.4) Soutien à l'agro-écologie (§ 3.2.3) Ecoles du Sport de la Fondation (§ 3.1.3)
	Programmes Education, Passerelles métiers de la Fondation (§ 3.1.3)
	Maîtriser les consommations, assainir les rejets : certifications construction et opérations (§ 4.1 et 4.3.1) Phytorestauration (§ 4.1.3)
	Eco-standards construction (§ 4.1.3)
	Contribuer activement au développement local (§ 3.1.2) Emploi (§ 2.1) / Bien-être au travail (§ 2.4) Achats responsables (§ 3.2) / Partenariat Agrisud (§ 3.2.3)
	Contribution au développement local (§ 3.1.2) Fondation et Solidarité (§ 3.1.3)
	Elaboration du référentiel Breeam pour les resorts (§ 4.1.3)
	Prévention du gaspillage alimentaire (§ 4.2.2) Programme "bye bye plastic" (§ 4.2.2) Certifications Green Globe, Breeam (§ 4.1.4) et ATR (§ 1.5)
	Risques et opportunités liés au climat (§ 4.4.1) Réduire les émissions de gaz à effet de serre (§ 4.4.2) S'adapter aux effets du changement climatique (§ 4.4.3)
	Achats responsables : charte Produits de la mer (§ 3.2) Eau : assainir et gérer les rejets (§ 4.3.1) Programme "bye bye plastic" (§ 4.2.2) Préservation : tortues marines, récifs coraliens (§ 4.5.2) Sensibilisation / Soutien Expédition MED (§ 4.6.2) Focus ODD 14 (§ 4.5.3)
	Protection de la biodiversité avec des associations locales (§ 4.5) Achats responsables : partenariat Agrisud (§ 3.2) Bien-être animal (§4.5.2)
	Partenariat Agrisud (§ 3.2.3) Fondation (mécénat de compétences) et Amis de la Fondation (fundraising) (§ 3.1.3) Partenariats locaux (§ 3.1.3)

1.4. Compliance : programme anti-corruption et plan de vigilance raisonnable

1.4.1 Programme anti-corruption

La **prévention de la corruption** constitue un enjeu pour Club Med et l'ensemble des collaborateurs. Du fait de l'internationalisation du Groupe, une partie des effectifs travaille dans des pays où l'indice de perception de corruption Transparency International est considéré comme élevé.

Au-delà des procédures internes déjà existantes et régulièrement mises à jour au sein du Club Med, en particulier dans le domaine des achats et du développement/construction, le programme anti-corruption implique une démarche de réaffirmation de l'engagement de l'instance dirigeante, la mise en place de procédures, une pédagogie plus détaillée sur les situations à risque et un soutien renforcé des fonctions les plus exposées au risque.

Conformément aux dispositions de la loi n°2016-1691 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin 2 », le Groupe a mis en place un programme anti-corruption piloté par la Direction Ethique et Conformité en charge de coordonner la mise en place des mesures de détection et de prévention des actes de corruption telles que prévues dans la Loi Sapin 2.

Cartographie des risques corruption

La cartographie des risques corruption fait l'objet d'une actualisation périodique tous les deux ans. Elle est établie à partir d'entretiens sur les différentes Business Units avec les fonctions concernées, telles que les fonctions développement/construction, achats, opérations, commercial, marketing et communication, finance sur différentes thématiques ayant été identifiées comme pouvant donner lieu à des expositions aux risques de corruption et trafic d'influence.

La cartographie des risques étant destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition du Groupe à des sollicitations externes aux fins de corruption, la priorisation des risques a été établie en fonction en particulier des facteurs de risques, des mesures en place pour réduire ces risques, de l'indice de perception de corruption Transparency International, du nombre de resorts dans le pays considéré et de l'exposition de la fonction.

Evaluation et hiérarchisation des risques de corruption

L'évaluation des risques de corruption a permis de confirmer, préciser et hiérarchiser les risques déjà identifiés qui sont liés :

- à l'implantation via des partenaires dans des pays avec un indice de perception de corruption élevé ainsi qu'aux opérations en direct dans des zones géographiques spécifiques (demandes d'autorisations administratives et supply-chain) ;
- à la sous-traitance de la construction ;
- à la gestion des cadeaux, invitations et gratifiés.

Mesures anti-corruption

Code de conduite pour prévenir et lutter contre la corruption et le trafic d'influence (« Code Anti-corruption »)

Dans le cadre du programme de conformité anti-corruption, Club Med a élaboré son **Code Anti-corruption** à partir des conclusions de la cartographie des risques corruption. Ce code a été diffusé en avril 2019 et fait régulièrement l'objet de sensibilisation auprès de l'ensemble des collaborateurs ainsi que de formations plus spécifiques pour ceux qui sont les plus exposés au risque.

Le Code Anti-corruption constitue une annexe à la **Charte éthique** en vigueur depuis 2009. La refonte prévue de la Charte éthique permettra d'en élargir les thématiques, dont celle de l'anti-corruption, et de renvoyer à des procédures internes plus spécifiques.

Les **clauses RSE des contrats-types** y incluent aussi de manière explicite la prévention de la corruption et visent à mieux partager les attentes en la matière avec les fournisseurs.

Procédure de contrôles comptables

Les procédures relatives au contrôle de l'information financière et comptable reposent sur :

- les contrôles financiers mensuels sur l'ensemble des informations comptables et financières effectuées en Business Units, dans les pays et au siège par l'ensemble des équipes financières ;
- les obligations légales vérifiées par les Commissaires aux Comptes lors de la revue des comptes et des informations présentes dans le rapport semestriel et le rapport annuel.

Une série de contrôles a été mise en place sur chacune des entités par la Direction Financière, afin d'évaluer les principaux risques inhérents à l'exercice de l'activité pouvant affecter le processus d'établissement des comptes et les incidences financières qui en résultent.

Ces contrôles effectués mensuellement par l'ensemble des intervenants de la Direction Financière au niveau des pays, des Business Units et du Groupe visent à identifier d'éventuels dysfonctionnements.

Conformément à la loi Sapin 2 et aux recommandations émises par l'AFA (l'Agence Française Anticorruption), Club Med s'assure que les contrôles comptables du Groupe permettent de couvrir l'ensemble des opérations identifiées comme à risque en application de la cartographie des risques de corruption. Pour ce faire, Club Med a choisi une solution dénommée Supervisor afin d'automatiser ces contrôles et permettre de détecter, de manière automatique et systématique, les anomalies et erreurs comptables. Cette solution est actuellement en phase de test ; elle doit faire l'objet, si la phase de test s'avère concluante, d'un déploiement progressif sur l'ensemble du Groupe.

Dispositif de contrôle et d'évaluation interne

Le dispositif de contrôle interne de Club Med repose sur une décentralisation des fonctions et des responsabilités inhérentes au contrôle interne et sur un ensemble de règles d'organisation, de politiques, de procédures et de pratiques visant à s'assurer de la mise en œuvre des mesures nécessaires pour maîtriser l'ensemble des risques susceptibles d'avoir un impact significatif sur les activités du Groupe.

Pour parvenir à ces objectifs, le contrôle interne du Groupe s'articule au sein de chaque Business Unit, sous la responsabilité de directions opérationnelles et fonctionnelles, à tous les niveaux d'organisation.

Dans le cadre du plan d'action pour la lutte contre la corruption, Club Med a prévu :

- d'intégrer à l'outil déjà existant d'auto-évaluation du dispositif du contrôle interne (matrice d'autocontrôle diffusée périodiquement à l'ensemble des villages, agences de voyages Club Med en France mais aussi aux bureaux commerciaux) les contrôles clés de premier niveau de prévention et de détection de la corruption
- de définir les contrôles de deuxième niveau selon un plan élaboré par la Directrice de la Conformité pour s'assurer de la bonne exécution des contrôles de premier niveau couvrant l'ensemble du dispositif de prévention et de détection de la corruption ;
- d'intégrer dans le plan d'audit interne de Club Med, une mission d'évaluation de la mise en œuvre des mesures anticorruption.

Dispositif de formation et de sensibilisation

Dans le cadre du plan d'action pour la prévention et la lutte contre la corruption, Club Med a mis en place un dispositif de formation et de sensibilisation. Ce dispositif comprend à la fois des rappels réguliers, des formations en présentiel, pour les fonctions les plus exposées au risque, et la diffusion de modules de sensibilisation.

En amont du dispositif de formation proprement dit, la phase d'entretiens pour la cartographie des risques corruption est l'occasion d'une sensibilisation de l'ensemble des BU sur l'ensemble des fonctions les plus exposées, et d'un positionnement de la Directrice Ethique et Conformité comme référent auprès de ces mêmes fonctions sur ces sujets.

Le plan de formation s'est poursuivi en 2023 avec la reprise de l'activité et devrait s'intensifier en 2024 grâce à la mise en place d'une formation sous forme de e-learning avec un objectif de déploiement Monde.

Régime disciplinaire

Dans le cadre du plan d'action pour la lutte contre la corruption, ce sont les sanctions et procédures existant dans les différentes sociétés du Groupe dans le monde qui continueront à s'appliquer.

Procédure d'alerte interne

Club Med a mis en place un système de remontée et de traitement d'alertes.

Ce système permet à tout collaborateur du Groupe (qu'il soit interne ou externe occasionnel) de signaler auprès d'un référent des situations non conformes aux principes éthiques et politiques du Club Med dans la conduite de ses activités.

Le dispositif d'alerte est actuellement en cours de revue pour tenir compte des évolutions prévues par la loi n°2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte.

En 2023, 26 alertes sont remontées via le dispositif d'alerte interne, dont aucun cas de corruption remonté.

Dispositif de suivi des mesures

Dans le cadre du plan d'action pour la prévention et la lutte contre la corruption, Club Med a mis en place un dispositif de suivi des mesures élaboré en lien avec la Direction de l'Audit Interne qui le met en œuvre lors de ses audits.

1.4.2. Plan de vigilance raisonnable

Acteur majeur de l'industrie touristique, Club Med se situe au croisement des attentes des États des pays d'implantation, des populations locales et d'une clientèle attentive. À ce titre, Club Med doit répondre à des exigences normatives ainsi qu'à des attentes de plus en plus fortes de respect de l'environnement et des droits fondamentaux.

Au-delà des procédures internes déjà existantes et régulièrement mises à jour au sein de Club Med, en particulier dans le domaine des achats et du développement/construction, le devoir de vigilance implique une démarche de réaffirmation de l'engagement de l'instance dirigeante, la mise en place en cohérence et le renforcement de procédures, ainsi qu'une pédagogie plus détaillée sur les situations à risque.

Cartographie des risques RSE du Groupe

En 2022, dans une démarche d'amélioration continue, Club Med a travaillé sur la réactualisation de la cartographie des risques relevant du devoir de vigilance, afin de mieux comprendre et cibler les mesures et outils complémentaires à apporter pour améliorer la maîtrise des risques et les procédures existantes.

Cette nouvelle cartographie a été établie à partir d'entretiens avec les Directions Développement/Construction, Achats, Gestion des Risques, Audit interne, Risques et Assurances, Développement Durable et Ressources Humaines.

Elle a débouché sur la rédaction de fiches de risques qui permettent :

- d'offrir une analyse détaillée et individuelle de chaque risque, selon plusieurs dimensions, en prenant pour base la documentation interne Club Med, les entretiens réalisés avec les parties prenantes ainsi que la documentation publique ;
- et d'en tirer un plan d'action à partir de l'identification des axes d'amélioration de la maîtrise du risque.

Voir le chapitre 1.2 sur l'analyse des risques extra financiers

Procédures d'évaluation des sous-traitants et des fournisseurs

Voir le chapitre 3.2 Achats responsables

Actions d'atténuation, de prévention et de suivi des mesures

Les résultats des politiques et actions mises en place sont explicités dans chacune des parties ou sous-parties où elles sont décrites.

Chaîne d'approvisionnement

Voir le chapitre 3.2 des Achats responsables et de la vigilance dans la chaîne d'approvisionnement

Droits humains et liberté fondamentales

Voir le chapitre 3.4 sur les Droits humains

Santé et sécurité des personnes

Les mesures santé et sécurité des salariés sont décrites dans le chapitre « 2.4. Santé et sécurité au travail ».

Les mesures santé et sécurité des clients sont décrites dans le chapitre « 3.3 Clients ; qualité et sécurité, les bases d'une confiance durable ».

Environnement

La politique environnementale est décrite dans le chapitre « 4 - Rapport environnemental ».

Mécanisme d'alerte

Les remontées des clients et de parties prenantes locales ont pu s'exprimer via les courriers clients ainsi que le [lien de contact RSE](#). Elles sont traitées par les directions et services adéquats et donnent lieu à des bilans réalisés en interne sur les thématiques concernées.

1.5. Engagements et reconnaissances externes

Engagements externes



Club Med est signataire :

- du Code Mondial d'Éthique du Tourisme depuis novembre 2015, Club Med est le premier opérateur de tourisme français à l'avoir signé ;
- de la Charte Nationale d'Éthique du Tourisme depuis 2000 (déclinaison française des principes du Code Mondial d'Éthique du Tourisme) ;
- de l'International Tourism Plastic Pledge (2019)
- de la GTPI (Global Tourism Plastic Initiative) menée par le PNUE et l'OMT en partenariat avec la Fondation Ellen McArthur, dans le cadre du programme "One Planet Sustainable Tourism" (2020)
- de la Charte de la Diversité, un engagement pour une approche proactive en faveur de la diversité au-delà du cadre légal de la lutte contre les discriminations (2004)

Accès au Code :

<http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>

Afin de participer à une dynamique collective en faveur d'un tourisme plus durable en partageant les bonnes pratiques entre acteurs impliqués et en travaillant à des actions communes concrètes, Club Med est membre :

- d'ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) depuis 2017, et les Circuits Découverte by Club Med ont obtenu en novembre 2017 le label ATR, et renouvelé chaque année depuis ;
- d'ATD (Acteurs du Tourisme Durable) depuis 2016 ;

Reconnaisances Externes

Club Med a été noté par Ecovadis en 2024 sur l'année 2023 (évaluation des fournisseurs des grands donneurs d'ordre) avec une note de 70/100 soit le niveau Silver (vs 68/100 en 2022) avec un score égal ou supérieur à 93% des entreprises évaluées par Ecovadis (vs 94% en 2022).



Le Groupe compte fin 2023, 54 villages exploités éco-certifiés Green Globe (cf. pour plus détails le § 4.1.4 sur le levier de la certification Green Globe) soit 97% du parc éligible et exploité.

<p>Score global 70/100</p> <p>Percentile 93ème</p>	<p>Notation extra financière Ecovadis Silver</p>
	<p>Partenariat Agrisud retenu par l'OMT pour illustrer les bonnes pratiques de développement durable</p>
	<p>Labellisation ATR des Circuits Découverte by Club Med depuis déc. 2017</p>
	<p>« Trophée de l'Équipe RH Digitale » en 2017</p>
	<p>100% des villages éligibles éco-certifiés Green Globe (fin 2021)</p>
	<p>Prix de la Relation Client 2015, 2016 et 2017 pour le secteur touristique, décerné par BearingPoint et TNS Sofres,</p>
	<p>Worldwide Hospitality Awards 2015 dans la catégorie « meilleure initiative en développement durable et en responsabilité sociale »</p>
	<p>Trophée Maroc du Tourisme Responsable en 2014 dans la catégorie développement économique et social à l'international, décerné par le Ministère du Tourisme du Maroc</p>

2 • RAPPORT SOCIAL

Le reporting RH Monde et le pilotage des indicateurs sociaux du Groupe sont réalisés à partir de l'application informatique Workday. Le processus de reporting des données est centralisé au siège et réalisé sans paliers de consolidation intermédiaires. Le protocole de reporting social détaille de manière exhaustive les processus, les définitions utilisées pour le Groupe, les méthodes de calcul des données et des indicateurs. Lorsque certaines données ne sont pas disponibles ou non fiables, le périmètre en est restreint et ce dernier est précisé.

Voir le tableau des indicateurs sociaux et la note méthodologique des indicateurs sociaux au § 5.1

Le modèle social du Club Med est fondé sur la proposition d'une expérience de vie pour tous ses salariés, ainsi que sur la mobilité géographique et la promotion interne pour ses potentiels.

Les équipes sont très diversifiées, avec un ancrage territorial fort (trois quarts des salariés sont nationaux) qui contribue à la vitalité des bassins d'emploi autour des villages, ainsi qu'à des perspectives offertes à ces collaborateurs locaux de bénéficier de mobilités. Dans les villages, la multiculturalité, l'interaction particulière entre GO® et GM®, et la forte visibilité des équipes contribuent à l'originalité et à l'attractivité de ce modèle. Les notions de diversité des équipes et de bien-être des collaborateurs y sont d'autant plus essentielles qu'elles impactent directement le produit, puisqu'elles font partie de l'expérience vécue par le GM®.

Dans un monde dans lequel la mobilité géographique des salariés est très contrainte par l'évolution des réglementations locales, où la digitalisation modifie en profondeur les comportements et le rapport au travail, où recruter dans le secteur du tourisme devient plus difficile ; l'enjeu clef du groupe est de continuer à faire vivre ce modèle, d'attirer et de développer les talents pour accompagner la poursuite de la stratégie et le développement de nouveaux villages.

Lancement du projet « MATCH with us » (Move All Together to Care for Human)



En 2022, devenir l'employeur de choix dans le secteur du tourisme pour recruter et retenir davantage les talents est devenu **un des cinq piliers stratégiques du Club Med**. Dans ce contexte, Club Med a engagé un travail pour offrir plus qu'un métier, une expérience de vie unique en cohérence avec une promesse employeur forte : « *a life changing expérience* ».

Pour cela, Club Med a mené un projet impliquant l'ensemble des équipes RH avec 5 thématiques majeures :

- **Recrutement et mobilité** pour tirer le meilleur parti de la présence internationale de Club Med grâce à la mobilité internationale afin de s'assurer de pourvoir tous les postes et de développer de nouveaux pays de recrutement ainsi que des compétences GE et GO®.
- **Fidéliser les G.O & G.E** pour faire de Club Med l'un des meilleurs employeurs du secteur hôtelier et retenir les talents avec 5 priorités : le temps de travail, la convivialité, le package (rémunération et avantages), les conditions de vie et la carrière.
- **Développement par la formation** pour devenir le meilleur employeur pour évoluer dans le secteur hôtelier et de véritables facilitateurs d'apprentissage, transformant le parcours de formation en offrant des formations omnicanales, sur mesure et certifiantes pour certaines compétences et en impliquant les managers dans le développement des talents.
- **Le bien-être des salariés** pour être reconnu comme la référence en matière de management dans le secteur hôtelier avec 3 sujets principaux : la définition des comportements Club Med pour tous et pour les Managers inspirés par les 5 valeurs Club Med (gentillesse, liberté, multiculturalité, esprit pionnier et responsabilité) ; le déploiement de rituels managériaux pour augmenter et aligner les compétences des managers dans les Resorts et les bureaux ; le développement des managers sur la santé mentale et la sécurité des équipes.
- **L'efficacité des outils RH** pour mieux sécuriser, fluidifier, aligner et simplifier les processus RH.

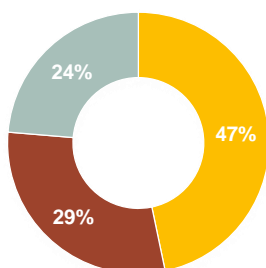
2.1 Emploi

En 2023, Club Med compte 30.802 salariés qui correspondent à 16.118 équivalents temps plein (ETP) (dont 87% pour les villages) et 49.699 affectations. Le nombre de salariés est en augmentation de 5,1% par rapport à 2022.



Répartition des effectifs GO®-GE par BU en 2023 - en ETP
(Périmètre Monde hors Corporate)

■ Europe Africa ■ Américas ■ Asia



En raison de l'expérience de vie souvent recherchée en tant que telle par les recrues, quelle que soit leur nationalité, et du fait de la saisonnalité des villages eux-mêmes, l'emploi dans les villages se caractérise par :

- une grande majorité de contrats saisonniers (82%) ;
- un taux salariés âgés de moins de 25 ans de 20%
- et un taux de « primo saisonniers » (TR « taux de recrutement »²) de 31% en village.

En 2023, Club Med a été à nouveau classé meilleur employeur en France dans la catégorie Hôtellerie, Tourisme et Loisirs par le magazine Capital, ce qui démontre que malgré le contexte difficile, notamment pour le tourisme, Club Med a su préserver son image auprès de ses salariés et de ceux de son secteur.

Les équipes sont généralement plus étoffées dans un village Club Med que dans un hôtel classique (en ETP par lit) car les prestations et activités proposées y sont plus nombreuses. On distingue :

- les postes de GE, correspondant surtout aux métiers de l'hôtellerie traditionnelle et « back office » (hébergement, restauration, services techniques,..), essentiellement sédentaires, et représentant 63,4% des ETP;
- les postes de GO®, correspondant aux postes en contact plus direct avec le client, et ouverts à la mobilité géographique. Il en résulte une grande

multiculturalité des équipes (8 nationalités ou plus dans 60% des resorts et en moyenne huit langues différentes).

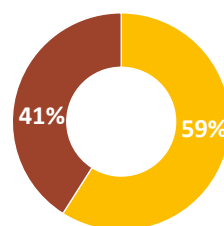
La variété des prestations induit aussi une grande diversité de métiers : plus de 120 métiers dans les resorts et 400 dans les bureaux.

L'ancienneté moyenne dans l'ensemble du Groupe est stable à 6 années. Elle est de 5 années en villages (saisonniers inclus).

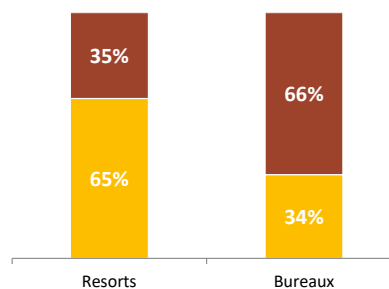
L'âge moyen, est de 36 ans, contre 31 ans ces dernières années.

Répartition Femmes / Hommes en 2023 des GO®-GE
périmètre monde

■ Hommes ■ Femmes

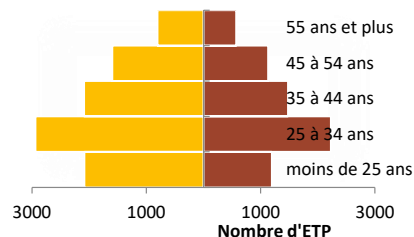


■ Hommes ■ Femmes



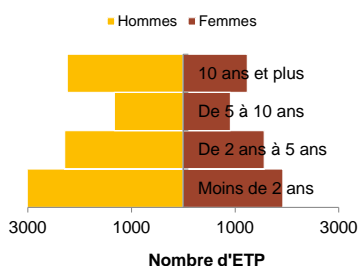
Pyramides des âges des GO®-GE (périmètre monde 2023)

■ Hommes ■ Femmes



² Le Taux de Recrutement (TR) est exprimé en pourcentage et est défini par le nombre de recrutements rapporté au nombre de postes au cours de la période.

Pyramides des anciennetés des GO®-GE
(périmètre monde 2022)

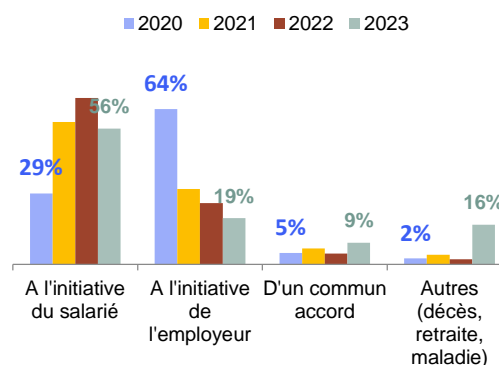


Voir informations détaillées sur les effectifs en annexe § 5.1

Nos familles de métiers en Resorts



Répartition des départs par motifs périmètre monde



Activités sous-traitées

L'enjeu de la sous-traitance pour Club Med est de limiter les coûts fixes tout en conservant un niveau de qualité de prestation optimal, qu'il s'agisse d'activités proposées aux GM® ou de services « back office ».

Certaines prestations sont ainsi sous-traitées que ce soit dans l'ensemble des villages concernés par certaines prestations (école de ski hors Chine et Japon, plongée, équitation, prestations informatiques), ou dans certains villages seulement, en fonction de la qualité de l'offre locale et du contexte.

En 2023, il n'y a pas eu de changement majeur au niveau monde sur les activités sous-traitées (approximativement 20% de la masse salariale, stable sur les 3 dernières années).

Voir informations détaillées sur les activités sous-traitées en annexe § 5.1

Recrutements et départs

Le Groupe souhaite se positionner comme employeur de choix dans la plupart des pays où il opère.

Même si la fidélisation³ des GO® est satisfaisante (la moitié des GO® « première saison » travaille à nouveau au Club Med dans les deux années qui suivent, la part structurellement importante de l'emploi saisonnier induit des besoins récurrents en recrutement. En 2023, malgré un contexte difficile, Club Med a recruté 10.980 GO®-GE, dont 82% de saisonniers dans ses villages. Club Med est ainsi un acteur majeur sur le marché de l'emploi.

Le taux de turnover⁴ moyen est de 10.5% en 2023, en baisse par rapport à l'avant COVID.

En village, les recrutements et les départs sont structurellement très différents d'une zone à l'autre compte tenu des différences de nature des contrats et du fait de la durée d'ouverture des resorts différentes selon les zones (permanents, saisonniers, bi saisonniers). Ainsi, pour les permanents, on observe une grande disparité entre BU puisque le turnover de la zone Amériques atteint 23%, celui de Asie 11% et celui de l'EAF 5%. Un peu plus de la moitié (58%) de ces départs de GO®-GE permanents résultent d'une démission. Pour les saisonniers, on observe moins de différence d'une BU à l'autre avec un turnover global de 10%, 58% départs faisant l'objet d'une démission.

La tension sur le marché de l'emploi qui existe pour certains métiers et dans certains pays (par exemple : les métiers de la cuisine en général et les diplômés de la petite enfance sur la France notamment) renforce encore l'enjeu d'attirer les talents.

Le site de recrutement Clubmedjobs.com a été repensé début 2024 pour offrir une meilleure expérience aux candidats et mieux recruter. Il sera décliné en 10 langues.

³ La Fidélisation est exprimée en pourcentage de salariés revenus sur une période donnée (moyenne sur les 3 dernières années).

⁴ Le Turnover (TO) est exprimé en pourcentage et représente le nombre de salariés partis avant le terme de leur contrat du

Club Med, sur la période, rapporté au nombre de postes au cours de la période.

Évolutions d'organisation et fermeture de villages

Club Med développe son parc de villages en fonction du contexte géopolitique, et de sa politique « Glocal » afin :

- d'aller chercher la croissance là où elle se trouve,
- de protéger Club Med de l'instabilité géopolitique, économique et climatique,
- de pouvoir accueillir des familles de différents pays sur des périodes de vacances scolaires complémentaires,
- de compter sur une clientèle locale en période de restrictions de voyage (covid),
- de limiter l'empreinte carbone des clients.

Le village de Kemer qui n'est plus exploité depuis plusieurs années en raison de travaux trop importants à réaliser a été cédé en 2023.

Voir tableaux des indicateurs sociaux au § 5.1

Rémunérations et avantages sociaux

En 2022, la masse salariale du Club Med est de 427,2 M€, ce qui représente 23% du Business Volum.

	2020	2021	2022	2023	Evol. Vs 2020
Masse Salariale Monde (en M€ et à taux constant)					
Population Hors Villages	(102,1)	(122,6)	(161,3)	(178,8)	10,8%
Population Villages	(127,3)	(142,5)	(228,9)	(248,4)	8,5%
Population Monde	(229,4)	(265,1)	(390,2)	(427,2)	9,5%
Masse Salariale rapportée au CA	34,5%	35,7%	25,1%	23%	-1,7 pts

Voir le tableau des indicateurs sociaux au §5.1

Compte tenu de la grande diversité géographique des villages, des pays d'origine des salariés, des statuts (permanents ou saisonniers, GO® ou GE...) et des métiers, il existe une grande variété de types de contrats. Le niveau de salaire est fonction du poste, du type de contrat, du marché d'emploi. La politique de rémunération du Groupe respecte toutes les législations locales sur les niveaux de salaire minimum ; les principes qui la régissent sont la reconnaissance au mérite et l'équité. La rémunération est en effet fonction de la performance ; l'évaluation de cette performance est formalisée au cours d'un entretien annuel ou biennuel entre le GO®-GE et son manager.

Les augmentations de salaire au mérite se font une fois par an : une enveloppe d'augmentation est déterminée avec les partenaires sociaux si cela est prévu par la loi. Puis, lors du processus de revue des salaires, des consolidations sont réalisées pour contrôler que les augmentations sont bien en lien avec l'évaluation effectuée et qu'il n'y a pas de discrimination liée notamment à l'âge ou au genre (périmètre CMSAS).

En ce qui concerne la protection sociale, Club Med affine ses salariés aux régimes de base et, en fonction des obligations et des contextes locaux, a mis en place des régimes complémentaires pour les principaux risques.

La variété des systèmes de paie, différents d'un pays à l'autre, ne permet pas toujours une consolidation fiable. Les nouveaux outils Workday et Adaptive Insight permettent désormais de disposer d'informations plus fiables pour la consolidation de la rémunération des collaborateurs dans le monde.

2.2. Organisation du temps de travail

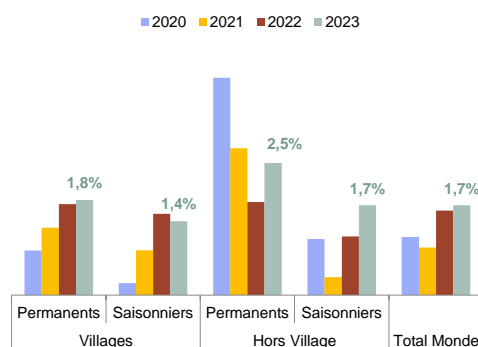
Dans le Groupe, au sein des différents villages, le temps de travail est organisé en fonction de la réglementation applicable et de la durée légale locale, que ce soit pour les GO® ou les GE. La durée du temps de travail hebdomadaire varie ainsi entre 35 heures et 48 heures. Cette durée peut être fixe ou variable selon les périodes, afin de permettre une adaptation aux fluctuations saisonnières du remplissage, notamment sur les villages français permanents.

Dans les villages de France, le temps de travail des GO® est encadré par un accord collectif CMSAS signé en 2000. Ils bénéficient de repos correspondant aux majorations acquises pour les heures effectuées entre 35 et 39 heures. Le temps de travail du personnel GE correspond à la durée légale du travail, soit 39 heures, depuis l'entrée en vigueur d'un avenant relatif à la durée du travail du personnel GE signé le 29 septembre 2022.

Les sièges de Paris et Lyon et les agences Club Med Voyages bénéficient d'un accord sur le temps de travail depuis 1999. Les sièges appliquent un horaire de 37h30 et bénéficient de 12 jours de RTT et de deux ponts dans l'année. On enregistre très peu d'heures supplémentaires sur ces sites. Le temps de travail des salariés en agence est annualisé.

Absentéisme

Evolution du taux d'absentéisme



Le taux d'absentéisme des salariés permanents hors villages est supérieur à celui des salariés permanents villages. Cela s'explique notamment par une part plus importante de femmes hors villages qu'en villages ce qui entraîne plus d'absences liées au congé parental (43% de la durée des absences hors village).

2.3. Relations sociales

Club Med a toujours veillé à la construction et à la pérennité du dialogue social au sein de ses différents établissements (villages et sièges) à travers le monde, ce qui se traduit par exemple par la présence de représentants du personnel dans la quasi-totalité des villages, y compris ceux qui sont en exploitation saisonnière.

En Europe, le Groupe a créé dès 1996, avant que la loi ne l'impose, un Comité Européen de Dialogue Social (CEDS) réunissant des représentants syndicaux des différents pays d'Europe où il est implanté. Avec les organisations syndicales internationales (UITA/EFFAT), il a signé en 2004, puis reconduit et élargi en 2009, un accord sur le respect des droits fondamentaux au travail, qui réaffirme notamment le droit syndical pour tous les salariés dans le monde.

Voir ci-dessous § « récapitulatif des accords en vigueur ».

Organisation du dialogue social

Pour le périmètre CMSAS et pour les salariés sous contrat de droit français employés à travers le monde, un dialogue régulier est instauré.

Le dialogue social et syndical a été réorganisé en 2018 à l'occasion de la négociation d'un accord qui a été

signé avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives, le 22 mai 2018. Une nouvelle instance a été créée (Comité Social et Économique), regroupant les anciennes commissions spécialisées (Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail, Formation, Logement Économique, ASCV), avec laquelle sont partagées la situation économique de l'entreprise, les orientations stratégiques et toutes les évolutions pouvant impacter le fonctionnement et l'organisation.

Les dernières élections des représentants du personnel ont eu lieu durant l'hiver 2022. Trois organisations syndicales sont représentatives au niveau de CMSAS avec lesquelles sont négociés et signés les différents accords d'entreprise.

À l'échelle de l'Europe, le Comité Européen de Dialogue Social (CEDS) est composé de douze membres : sept Français, un Italien, un Grec et un Portugais. Il traite en particulier des questions d'emploi, de recrutement, de développement et de RSE. En 2023, cette instance s'est réunie six fois.

À travers le monde, le dialogue social est construit au plus proche du terrain (villages et sièges) avec des représentants du personnel et au sein des différentes entités concernées. Des réunions et discussions régulières sont organisées au niveau local avec eux en considération des réglementations locales et chaque fois que cela est nécessaire.

Récapitulatif des accords en vigueur

Cartographie des accords applicables

Statuts (DODGE et droits affiliés)	<ol style="list-style-type: none"> Convention d'établissement (31 mai 979, CMSAS Permanents) Statut des cadres et agents de maîtrise (04 août 2006, Villages) Emploi du pers. de service & avenants (8 mars 1985, saisonniers) Personnel GE (19 déc. 2006, GE Villages-France) Prime de fin de saison (02 déc. 1984, saisonniers) Droits fondamentaux au travail & mobilité transnationale des GE EAF (28 juil. 2009, Mobilité : Villages EAF, 1 x/ an lors CEDS) Accord de participation, 16 avril 2023
Temps de travail	<ol style="list-style-type: none"> Temps de travail Villages (17 nov.00, Villages France, Commission de suivi une fois par saison) Travail intermittent (2000, Vittel) Temps de travail GE (2008, 2011, 2015, 2022, GE France) Travail de nuit (26 juil. 2002, Villages France) Astreintes en village (01 mai 2004 certains postes Villages, à durée indéterminée depuis 2011 par NAO Villages 2011 et 2012) Travail dominical en Agence (12 mai 2011, Agences) Temps de travail (19 mai 1999, 18 jan. 2000, 31jan. 2003 Bureaux et Agences)
QVT	<ol style="list-style-type: none"> Retraite à cotisations définies (GAN) (26 fév. 2009, Cadres, 23 fév. 2023) Surcomplémentaire frais de santé non cadres/cadres (7 jan. 2014, 26/11/2015, 22 fév. 2023 cadres/ non-cadres) Télétravail bureaux (1^{er} sept. 2009/2022 au 31 août 2026 puis à durée indéterminée., bilan annuel) Handicap (23 juin 2019 au 31 déc. 2023, CM SAS, 4 commissions de suivi) Égalité professionnelle et qualité de la vie au travail au Club Med (2020 à 19 fév. 2024, CM SAS, commission de suivi annuelle)
IRP	<ol style="list-style-type: none"> CSE et droit syndical (22 mai 2006, CM SAS, Bilan fin 2010) Moyens de communication des OS et du CSE (17 jan. 2023) CEDS (1^{er} août 2008/2018, Groupe UE, Bilan tous les 4 ans)



2.4. Santé, sécurité et bien-être au travail

L'année 2023 a été marquée par :

- la stabilisation et montée en compétence des responsables HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement) en village avec des formations en avant saison et la structuration d'un parcours de formation commun à l'ensemble des BU ;
- la poursuite du déploiement des outils standards : réunions SHS (Sécurité-Hygiène-Santé), plan d'action, évaluation des risques ;
- la mise à jour des autocontrôles SMICE SHS pour y intégrer l'ensemble des activités destinées aux GM® et des process internes au Club Med ;
- la formation des responsables HSE sur les missions HSE sur l'ensemble des BU ;
- la mise à jour des procédures infirmerie pour l'optimisation des process et la gestion des patients ;
- un séminaire de médecins avec un focus sur la plongée, des retours d'expériences sur les événements de l'année, une mise à jour des process internes et rappel des consignes Club Med sur la gestion des incidents et des points spécifiques pour les villages isolés avec une intervention de l'assistance Europ Assistance.

2.4.1. Conditions de santé et de sécurité au travail

Club Med a développé une forte expertise en matière de prévention des risques liés à l'hygiène, la santé et la sécurité de ses clients comme de ses salariés.

L'ensemble des formations métiers posent la sécurité des salariés et des clients comme une priorité absolue. Au-delà de cela, Club Med met un accent particulier sur la prévention et fournit aussi support et assistance à ses équipes sur le plan médical en cas de besoin. Il s'appuie pour cela sur la Direction Sécurité Hygiène Santé (SHS) et ses réseaux relais.

Cette assistance passe aussi, plus localement, par le réseau des infirmier(e)s en Villages : tous les Villages (hors France et US) disposent d'un(e) infirmier(e) permanent(e) dans l'équipe. L'assistance repose également sur un réseau de médecins locaux, identifiés et recommandés par Europ-Assistance.

S'appuyant sur l'expérience des villages, la politique de prévention se structure autour de l'identification des faits générateurs de **l'accidentologie**. En France, l'évaluation de la notion de pénibilité et le suivi de celle-ci en village ont été réalisés et ont abouti à l'identification de 28 emplois-types en villages.

Un module de **sensibilisation** des GO®-GE regroupant l'ensemble des **thématiques prioritaires** (santé, hygiène de vie, alcool, harcèlement, comportements à risques, addictions, drogue, incidences sur la santé et la sécurité pour soi et pour les autres), élaboré en 2013 en collaboration avec les équipes de l'UDT (Université des Talents), permet de former, et de tracer les personnes formées.

Le **programme KARE**, qui vise à lutter contre les comportements abusifs à caractère sexuel et les conduites addictives liées à la consommation d'alcool et de drogues, a été officiellement lancé sur l'ensemble du Groupe dans le Club Med Arcs Panorama en décembre 2019. Le programme est basé sur 3 éléments principaux :

- le guide KARE, qui précise les comportements tolérés et ceux qui ne le sont pas, et qui a été diffusé dans le monde entier;
- des formations dispensées à travers des modules spécifiques en e-learning et en e-learning sur le site WORKDAY pour les GO® et GE de l'ensemble des bureaux et des villages (41% de GO® et GE ont été formés sur la totalité des effectifs en 2023)
- et la ligne d'alerte centrale (ethics.alert@clubmed.com) qui permet à tous les collaborateurs du Groupe (qu'ils soient internes ou externes occasionnels) de signaler auprès d'un référent des situations contraires au Code Anti-corruption et, également des faits de harcèlement sexuel.

Prévention des risques psychosociaux

En 2023, les risques psychosociaux ont fait l'objet de prévention au travers de :

- la formation des équipes RH monde formées à la détection des signaux faibles et à la gestion des risques psychosociaux avec le module « Sensibiliser et prévenir les risques psychosociaux & comment devenir ambassadeur de la santé mentale »
- le programme de formation « Managers@clubmed » qui met l'accent sur les risques psychosociaux avec le module « Sensibiliser prévenir les risques psychosociaux et adapter votre management »
- la formation des Chefs de Village avec un programme sur-mesure sur les risques psychosociaux « Prévenir, gérer les risques psychosociaux, anticiper & résoudre les conflits avec mon équipe »
- l'accès à la téléconsultation médicale proposant une prise en charge de 4 téléconsultations / an avec un psychologue (en France)
- ...

Prévention santé

Le Club Med a décidé d'adapter son dispositif mis en place dans le cadre de la crise du Covid dans le monde en adoptant deux grands principes :

- Une veille et un suivi des mesures locales de prévention en lien avec les autorités locales. Mais aussi un suivi en interne, via l'infirmerie et des indicateurs permettant d'identifier une éventuelle recrudescence de l'infection.
- Garder des mesures de prévention en resort permettant de maintenir un niveau adapté de protection des équipes et des clients : process de nettoyage renforcés, mise à disposition de gel hydroalcoolique sur les différents points d'accueil du public, mise à disposition de masques pour les personnes présentant des symptômes, aération des lieux de réception, etc.

Des rappels fréquents auprès des équipes sont en place. Les formations intégrant les standards de prévention ont été maintenus dans nos protocoles.

Un suivi sanitaire est en place pour identifier et alerter les équipes en cas de forte augmentation des cas. Des dispositions plus contraignantes étant définies en cas d'augmentation significative du nombre de cas positifs.

En matière de **prévention du sida**, Club Med a été la première entreprise à mettre des préservatifs gratuitement à disposition de ses salariés (depuis 1985), et il inclut bien entendu les règles de prévention dans les formations dispensées à tous les GO®-GE. En cas de besoin les infirmier(e)s en Village ou la Direction SHS assistent les GO® ou GE pour obtenir un dépistage gratuit. Et depuis 2011, sur les six villages de Savoie, l'organisation d'un dépistage VIH gratuit ainsi que la mise à jour des vaccins ont été progressivement systématisée auprès des GO® - GE, avec l'Espace Santé Publique de Chambéry.

Depuis 2017, le **dispositif de suivi des déplacements professionnels** des GO® bureaux à l'étranger via l'outil SSF Locator, choisi en 2015 par les Directions Ressources Humaines et Sécurité-Hygiène-Santé a été déployé auprès de l'ensemble des agences auxquelles le Groupe fait appel. Cet outil permet de mieux anticiper, réagir et communiquer auprès de ceux qui se déplacent en cas de situation le nécessitant. Il intègre les réservations effectuées par les différentes agences et permet d'informer le voyageur en amont de son voyage sur les conditions sécuritaires de sa destination et également de le contacter sur place en cas de besoin. En 2019, ce module a été complété pour Club Med Découverte du module SSF Global Solutions qui permet le suivi des déplacements professionnels et l'aide à la gestion de crise lors de ceux-ci.

Les collaborateurs en déplacement dotés de cette application ont ainsi la possibilité d'envoyer, en cas de besoin, leur localisation en temps réel afin de bénéficier d'une assistance en cas d'urgence.

La Direction SHS a mis en place un module de **sensibilisation au risque d'intrusion malveillante** à destination des équipes des Villages Club Med. Une version adaptée aux spécificités des structures Baby, Petit et Mini Club a également été créée en 2018, répondant ainsi aux exigences de la Protection Maternelle et Infantile française (PMI).

2.4.2. Fréquence et gravité des accidents du travail et maladies professionnelles

Est comptabilisé comme un accident du travail, tout accident survenu sur le lieu de travail donnant lieu à une incapacité de travail d'au moins un jour sur l'exercice.

Les accidents survenus sur le trajet habituellement emprunté par le salarié entre son domicile et son lieu de travail, sont comptabilisés comme des accidents de trajet et inclus dans les accidents de travail.

La spécificité des activités et de la vie en village conduit à identifier des métiers à plus fort risque accidentologique : cuisine et activités sportives, en particulier. Des formations spécifiques à chaque type de risque et un pilotage continu de l'accidentologie permettent de réduire le nombre d'accidents.

Un tableau de bord des accidents du travail est suivi de manière mensuelle au niveau corporate. Cet outil permet de suivre l'évolution des indicateurs (fréquence et gravité) des accidents de travail sur l'ensemble des périmètres du Club Med (Agences, bureaux et villages).

Accidentologie des GO®-GE		2022	2023
Gravité	En nb de jours	0,27	0,20
Fréquence	En nb arrêts	17,8	15,04
Taux Absentéisme (%)	% d'ETP	0,17%	0,13%
Durée totale	En jours	9 251	7 642
Nb arrêts		619	565
dont % Maladies Professionnelles		0%	0%
dont % Accident de travail (trajet et travail)		100%	100%

Sur le périmètre monde, un outil basé sur le DUERP Français (document unique d'évaluation des risques professionnels) a été mis à disposition des responsables HSE pour les aider, en collaboration avec les RH et autres responsables de service, à réaliser une évaluation des risques de chaque village.

A ce jour, des évaluations des risques ont été réalisés sur la base de cet outil et des outils locaux (en fonction des attentes de la législation locale) dans la plupart des pays.

Absentéisme des GO®-GE		2 022	2 023
Taux Absentéisme (%)	% d'ETP	1,6%	1,7%
Durée totale	En jours	88 157	98 953
dont % Maladie		81%	59%
dont % Accident de travail (trajet et travail)		6%	8%
dont % autres		13%	33%
GO®-GE Permanents Villages			
Taux Absentéisme (%)	% d'ETP	1,7%	1,8%
Durée totale	En jours	28 951	32 421
dont % Maladie		89%	70%
dont % Accident de travail (trajet et travail)		4%	10%
dont % autres		8%	19%
GO®-GE Saisonniers Villages			
Taux Absentéisme (%)	% d'ETP	1,5%	1,4%
Durée totale	En jours	46 903	48 249
dont % Maladie		72%	53%
dont % Accident de travail (trajet et travail)		8%	8%
dont % autres		19%	39%
GO®-GE Permanents Hors Village			
Taux Absentéisme (%)	% d'ETP	1,8%	2,5%
Durée totale	En jours	12 059	17 900
dont % Maladie		95%	55%
dont % Accident de travail (trajet et travail)		3%	1%
dont % autres		2%	43%
GO®-GE Saisonniers Hors Village			
Taux Absentéisme (%)	% d'ETP	1,1%	1,7%
Durée totale	En jours	245	383
dont % Maladie		81%	90%
dont % Accident de travail (trajet et travail)			0%
dont % autres		19%	10%

2.4.3. Bien-être au travail



Convaincu que « des GO® et GE heureux font des GM® heureux », Club Med s'engage dans le bien-être et l'épanouissement de ses collaborateurs dans les bureaux, les agences et au sein des villages, où les conditions de vie et de travail

particulières appellent une écoute et des actions adaptées. En 2021-22, Club Med a lancé sa quatrième campagne d'écoute interne «GO & GE Voice» accompagné par Obea, cabinet indépendant spécialisé en Ressources Humaines et en étude d'opinion.

« G.O & G.E Voice » a pour vocation de permettre à tous les GO®-GE du monde de s'exprimer et donner leur avis sur leur expérience au Club Med en tant qu'employé. L'enquête repose sur un questionnaire en ligne abordant des thématiques comme l'intégration, la fierté d'appartenance, le management, le développement et l'environnement de travail. Le questionnaire, disponible sur PC et smartphone est personnel, anonyme, et accessible à tous. Il est traduit en 20 langues et dispose d'une version audio adaptée aux personnes dont le niveau de lecture est plus faible.

L'enquête est renouvelée tous les deux ans depuis 2014 ; 2020 ayant été une année particulière, celle-ci n'a été renouvelée qu'en septembre 2021 sur les bureaux et agences avec un taux de participation de 82% (soit près de 1.500 répondants). Elle a été renouvelée en hiver 2021-2022 sur les Resorts et en été 2022 avec un taux de participation global de 53% (55% en hiver & 51% en été).

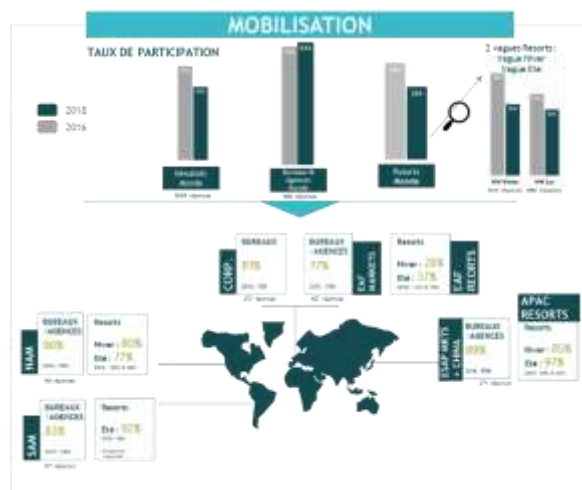
Parmi les grands enseignements de l'étude, il est à noter que les GO®-GE sont de véritables ambassadeurs du Club Med. En effet, leur niveau de satisfaction de 90% est très élevé (équivalent à 2018). Fortement engagés dans leur travail et envers Club Med, (à 77 %, soit 18 points au-dessus des entreprises benchmarkées par Obea), fiers de travailler au Club Med (93%, + 5 points vs benchmark), les GO®-GE apprécient les valeurs et la culture de l'entreprise infusée notamment dans l'engagement RSE, la dimension multiculturelle, l'autonomie, l'intégration. Enfin, le taux de recommandation reste très élevé : 88% des GO®-GE recommandent de travailler au Club Med (14 points au-dessus du benchmark) et 89% se disent confiants dans l'avenir du Club Med (+7 points au-dessus du benchmark, malgré l'impact de la crise sanitaire).

le projet « Match with us » avec l'ambition de devenir l'employeur de choix dans le secteur du tourisme.

Quatre volets ont été identifiés pour l'année 2023 : Recrutement & Mobility, Foster Loyalty, Learning & Development, Care Management et HR Efficiency

Club Med a notamment travaillé sur :

- un état des lieux précis des opportunités d'évolutions par filière métier à travers le monde ;
- la relance de la mobilité pour retrouver les taux d'avant Covid soit une proportion de 25% de mobilité internationale en 2023;



Concernant les conditions de travail, les équipes RH ont également travaillé à :

- la création de nouveaux modèles de plannings de travail pour un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle, ainsi qu'à la formation des managers ;
- l'identification des projets de rénovation prioritaires des logements du personnel et d'espaces de repos ;
- l'amélioration de la qualité de l'alimentation des GE avec le soutien des chefs de cuisine ;
- la clarification des conditions d'accès aux activités de loisirs proposées dans les resorts, pour les GO® et pour les GE ;

Par ailleurs, de nouveaux outils et contenus visant à améliorer la phase d'intégration des nouveaux GO®-GE en Resorts ont été mis en place via :

- la chaîne YouTube Club Med Jobs,
- la plateforme « My Talent Box » pour se former aux gestes des métiers de l'hébergement en amont de son arrivée en village,
- « My first steps at Club Med », plateforme dédiée aux nouveaux GO®-GE en Resorts,
- une nouvelle «Resorts platform » proposant de nombreux outils dédiés aux managers.

De nouveaux rituels managériaux ont également été définis et déployés dans le but d'installer de nouveaux automatismes, notamment autour du feedback et de la période d'intégration.

Enfin, une formation pour les équipes RH en resorts, agences et bureaux a été mise en place pour prévenir les risques psycho-sociaux et aider à détecter les



Tenant compte des enseignements et axes d'amélioration tirés de ce baromètre, Club Med a créé

difficultés ou signaux faibles des employés, incluant les enjeux de santé mentale au travail.

Accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail (2020)

Le 6 février 2020, un nouvel accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail a été conclu avec les partenaires sociaux (CFDT, CFTC, UNSA). Construit sur la base des cinq valeurs de Club Med, il concerne les bureaux, agences et resorts.

Ce premier accord sur la qualité de la vie au travail s'ajoute à d'autres accords plus spécifiques, qui contribuent également à une meilleure qualité de vie au travail des GO®-GE, et qui portent sur :

- la prévoyance et les remboursements de frais médicaux des non cadres et des cadres signés en 2014 et modifiés en 2015,
- le télétravail : nouvel accord signé le 7 juillet 2022,
- l'emploi des personnes handicapées dont l'accord a été renouvelé en juin 2019.

Au travers de cet accord, Club Med SAS s'engage sur 3 volets :

- le renforcement des dispositifs de **prévention et de protection en matière de santé, sécurité et conditions de travail** (voir chapitre 2.4. santé et sécurité au travail)
- la **diversité et l'égalité professionnelle** (voir chapitre 2.4. Santé, sécurité et bien-être au travail)
- **l'attention aux besoins des GO®-GE sur le contenu, les conditions d'exercice et l'organisation de leur travail** avec le baromètre social, GO®-GE Voice et des plans d'action coconstruits pour amplifier les sources de satisfaction et réduire les sources d'insatisfaction (Voir chapitre 2.4. Santé, sécurité et bien-être au travail)

Nouvel accord sur le télétravail

Le 6 juillet 2021, Club Med a signé à l'unanimité avec l'ensemble des partenaires sociaux un nouvel accord sur le télétravail élargi à l'ensemble des bureaux France. Il propose une nouvelle expérience de travail avec le concept « SmartWorking@ClubMed », qui participera à leur épanouissement et développement professionnel. Cet accord définit de façon concertée les conditions et modalités d'accès pour les salariés à cette forme d'organisation du travail. Il est entré en vigueur le 1 septembre 2021 pour une période d'un an. Le 7 juillet 2022, Club Med a renouvelé cet accord avec l'ensemble des partenaires sociaux pour une période de 4 ans, qui doit être renouvelé à son terme.

Cet accord offre aux GO® bureaux la possibilité de télétravailler jusqu'à 10 jours par mois et 90 jours par an, dont 1 semaine complète par trimestre, soit 4 semaines dans l'année (dont 1 semaine/an en Resort avec le dispositif pionnier de Workation qui permet de télétravailler dans un des villages Club Med situé à +/- 2 heures du lieu de travail du collaborateur). Club Med propose aussi un quota majoré pour les travailleurs en situation de handicap (+24 jours/an), les femmes enceintes (+5 jours/mois) et les aidants familiaux (+16 j./an avec une flexibilité de pose du quota sur l'année).

2.5. Formation et développement des talents

Le développement des compétences et de l'employabilité est un enjeu fondamental pour Club Med, car c'est l'un des piliers essentiels pour délivrer la promesse client, accompagner la création de nouveaux resorts et pour renforcer son attractivité en tant qu'employeur, en particulier pour les emplois saisonniers. Ce développement se fait au travers d'un enrichissement professionnel et d'une progression personnelle liée à l'expérience de vie proposée. Pour le Groupe, les leviers principaux sont donc l'offre de formation, des parcours professionnels riches et diversifiés et la mobilité professionnelle et géographique.



2.5.1. Former pour développer avec l'Université des Talents



Université des Talents
Club Med

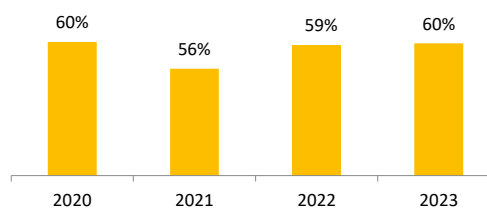
Le développement des compétences étant un levier clé de l'épanouissement au travail, de la professionnalisation et du renforcement de l'employabilité, Club Med s'est doté en 2006 d'une Université d'entreprise. L'Université des Talents by Club Med (l'UdT), acteur clé de la mise en œuvre de sa stratégie.

Pour plus de détails, voir les tableaux au § 5.1

En 2023, 60% des salariés ont reçu une formation. 279.223 heures de formation ont été dispensées ce qui correspond à 79.957 stagiaires (Iso vs 2022) et 18.379 salariés formés (+5% vs 2022) avec une moyenne de 3,9 jours de formation par salariés formés/par an et 2,18 par salariés.

L'année 2023 a permis de revenir au-delà des niveaux de l'avant crise. Par rapport à 2019, on constate une augmentation de 11% du nombre de GO® et GE formés.

Part des des GO®-GE ayant bénéficié d'une formation périmètre Monde



Voir le §3.1.2 sur la contribution au développement local par l'emploi et la formation des GO®-GE locaux

L'Université des Talents, fonctionne en réseau. Elle est basée à Paris et trouve des relais dans toutes les Business Units : Lyon, Miami, Shanghai et, Rio. Elle permet d'avoir une structure de formation connectée à

la réalité de l'entreprise et conduit des actions visant à intégrer et développer les collaborateurs sur tout type de compétences.

Elle s'appuie sur une équipe de 99 formateurs permanents, basés soit dans les resorts au plus proche des GO® et GE, soit dans les bureaux de pays et sur un réseau de plus de 100 formateurs occasionnels, experts dans leur métier. Elle fait aussi régulièrement appel à des prestataires externes de renom pour enrichir son offre de formations.

Des événements annuels : les Academy Weeks

Les Academy Weeks représentent des grands rendez-vous annuels de formation qui réunissent pendant quelques semaines entre 300 et 1 600 salariés selon la taille de la Business Unit organisatrice. Les thèmes des formations abordés visent le renforcement des savoir, savoir-faire et savoir-être ainsi que les compétences managériales et le leadership des salariés de toutes les filières. Elles contribuent également à renforcer le sentiment d'appartenance, la motivation et la valorisation des salariés. Grâce à la montée en compétences des équipes de l'Université des Talents, les formations dispensées à l'occasion des éditions 2023 ont pris la forme de "blended", une alternance de formation (en présentiel ou distanciel) synchrone et asynchrone avec de nombreux bénéfices pour les apprenants : flexibilité, rythme d'apprentissage optimisé...

Les objectifs majeurs de développement et les réalisations en 2023

Club Med poursuit sa transformation du Learning pour gagner en efficacité et en impact

La plateforme de formation Workday atteint son plein potentiel et combinée avec Workplace offre une expérience aux apprenants jusqu'alors inégalée au sein du Club Med.

"A life changing experience"... C'est la promesse employeur du Club Med. Elle nous engage en tant qu'Université des Talents à proposer des expériences de formation innovantes, flexibles, rendant les collaborateurs autonomes et surtout acteurs. Le rôle de notre Université d'entreprise va bien au-delà de former. Il s'agit aussi d'aider chaque GE et chaque GO® à développer sa curiosité et ses capacités d'apprentissage.

L'Université des Talents enrichit et élargit en permanence son offre de formations

À titre d'exemple, le plan de développement des compétences 2023 s'est enrichi de formations visant à renforcer la coopération, l'intelligence émotionnelle ainsi que le management intergénérationnel.

L'université des Talents accompagne également le déploiement de nouveaux métiers en resorts comme les "Hygiène Santé Sécurité Manager" ou les "Leisure Experience Managers" grâce à des plans de développement des compétences sur mesure.

Développer un management cohérent avec la stratégie et la singularité de l'Esprit Club Med

Lancé en 2011, "Manager@Club Med" est un programme de formation destiné aux managers en resorts et en bureaux ou agences qui vise à aligner et rendre cohérentes les pratiques managériales au sein du Club Med. Ce parcours managérial en plusieurs niveaux a pour objectif d'accompagner l'évolution de la culture managériale, de mettre l'humain au cœur de la performance de l'entreprise, de définir et renforcer les critères différenciants d'un manager Club Med.

2.5.2. Développement des talents par la mobilité professionnelle et géographique

Club Med permet à tous les GO®-GE qui le souhaitent et s'en donnent les moyens d'évoluer dans l'entreprise, et ainsi d'accroître leur niveau de responsabilité.

En 2023, le taux de mobilité a retrouvé un niveau plus proche de celui avant covid avec 20% des GO® et 12% des GE qui ont changé de fonction d'une année sur l'autre (vs 33% et 5% en 2019 et 5% et 7% en 2021), et une mobilité géographique de 46% pour les GO® et de 21% pour les GE (vs 42% et 9% en 2018). Club Med retrouve son niveau d'avant la crise et même au-delà : environ 31 % des postes ouverts à la mobilité internationale chaque année, soit près de 4 000 postes dans le monde.

Le Groupe propose des parcours de développement offrant la possibilité aux GO®-GE d'évoluer vers des responsabilités managériales : 100% des Chefs de Village et environ 85% des Responsables de Service en village sont issus de la promotion interne

Voir chiffres sur la mobilité professionnelle en annexe au § 5.1.

Plusieurs dispositifs permettent de gérer ces évolutions :

- le comité des talents Villages, qui gère les viviers et les emplois prévisionnels ;
- le programme des GO®-GE Clés, qui propose des parcours de développement et de progression personnalisés aux potentiels identifiés.

En outre, un accord original, signé en 2004, élargi et reconduit en 2009, encadre la mobilité transnationale des salariés GE de la zone Europe-Afrique. Il concerne des GE venant de Turquie, du Maroc, de Tunisie, de l'île Maurice, de la Grèce, de l'Italie et du Portugal et ayant l'expérience et la qualification requises. Il leur permet d'occuper des emplois dans les sites du Club Med d'autres pays que leur pays d'origine, dans la mesure où cela correspond aux besoins de l'entreprise, aux souhaits de la personne concernée et où ces solutions ne sont pas de nature à menacer les emplois, les conditions de travail, le niveau de salaire ou les autres conditions sociales des salariés/es du pays d'accueil.

Cette mobilité permet de poursuivre le développement et la fidélisation de nos viviers locaux en offrant aux « potentiels » l'opportunité de

voyager et de se former. Elle permet aussi d'accompagner la montée en gamme du Club Med grâce à l'affectation de professionnels hôteliers performants sur les villages.

Voir tableau récapitulatif des accords au § 5.1


2.6. Égalité de traitement

Club Med a été élu « Entreprise engagée pour la diversité » par le magazine Capital daté de juin 2023, suite à une enquête réalisée en partenariat avec l'institut d'études Statista. Club Med y a été classé premier du palmarès 2023 tous secteurs confondus, avec la note de 9,16/10 (sur la base des 6000 entreprises de départ) et premier du secteur "Hôtels, tourisme, loisirs" (sur une base de 83 entreprises).

Ce classement reconnaît l'engagement de Club Med en faveur de la diversité et de la prévention des discriminations (handicap, égalité des genres, ethnicité, âge, orientation sexuelle...).

2.6.1. Diversité et prévention des discriminations

Signataire de la **Charte de la Diversité** dès 2004 (année de son lancement), Club Med est depuis longtemps sensibilisé aux questions de diversité dans l'entreprise. Par son histoire et ses valeurs, et compte tenu des pays où il est implanté, Club Med favorise le pluralisme des origines et recherche la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières.

Le principe de diversité et de non-discrimination est réaffirmé dans la charte Éthique  depuis 2009.

Ainsi, la diversité du recrutement des GO®-GE se traduit par exemple aujourd'hui par le nombre de nationalités différentes représentées dans chaque village :

- Plus de 100 nationalités représentées,
- 60% des villages du Club Med accueillent 8 nationalités ou plus parmi leurs employés,
- 49% des villages accueillent 10 nationalités ou plus,
- Certains villages peuvent même accueillir jusqu'à 21 nationalités différentes (moyenne sur les 5 premiers villages les plus pourvus en nationalités).

Données 2023

Ce "brassage culturel", cette diversité, sont des éléments fondamentaux qui construisent depuis sa création, mais aujourd'hui plus que jamais, la culture et l'identité du Club Med. Parmi les éléments qui illustrent et contribuent à garantir la non-discrimination, on peut citer l'importance attachée, dans le processus de recrutement, au « savoir être » et à l'objectivation des compétences qui y sont liées. Même si la multiculturalité des équipes n'a pas retrouvé son niveau d'avant le COVID, il reste important (8 nationalités ou plus dans 50% des villages et en moyenne 8 langues différentes).

2.6.2. Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Depuis 2012, Club Med a mis en place des mesures dédiées ayant pour objectif, d'une part, de faire progresser le principe d'égalité professionnelle dans les relations de travail et, d'autre part, de permettre à chacun d'exercer davantage sa responsabilité familiale. Cet engagement s'articule autour de 3 domaines d'actions :

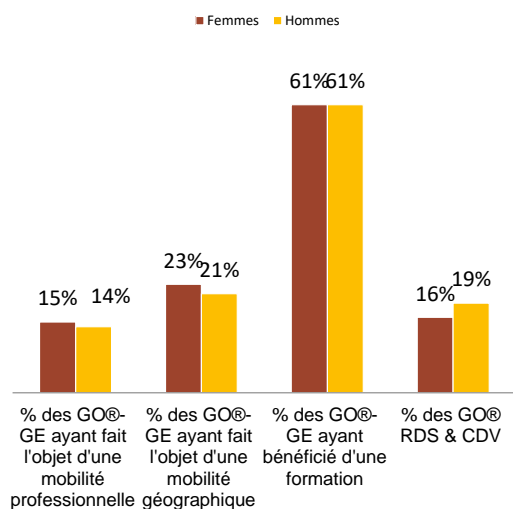
- le recrutement
- la promotion
- l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle

Club Med a une politique de recrutement égalitaire et propose aux hommes et aux femmes un même salaire, à expérience et poste équivalents.

Cette année, en villages, les femmes bénéficient un peu plus que les hommes (en ETP) de la mobilité professionnelle et géographique, ainsi que de formations. La part des femmes managers par rapport à celle des hommes au sein des Chefs de Villages (CDV) et Responsables de service (RDS) est de 41% en 2023 vs 39% en 2022. La proportion de femmes au sein du Leadership Committee du Club Med est de 44% en 2022 (vs 46% en 2019). La proportion de femmes au CDG est de 33%.

En 2019, conformément à l'obligation légale française, Club Med SAS a publié son index d'égalité femmes-hommes. Cet indicateur permet aux entreprises de mesurer leur situation sur le plan de l'égalité professionnelle, au travers d'un indice calculé chaque année à partir d'éléments sur les rémunérations, les augmentations, les promotions, les congés maternité et la parité au sein du top management. En 2023, Club Med SAS a obtenu le score de 99/100 (vs 96 en 2022), soit 9 points au-dessus de la note moyenne des entreprises de plus de 1000 salariés (vs +3points en 2022). Cette note globale très satisfaisante est le reflet de l'engagement du Club Med en matière d'égalité femmes-hommes.

Répartition des GO®-GE par genre en 2023
périmètre - Villages



Accord sur l'Égalité Professionnelle entre les Hommes et les Femmes (CMSAS)

L'accord sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail conclu le 6 février 2020 avec les partenaires sociaux (CFDT, CFTC, UNSA), concerne Club Med SAS. Il comporte un volet concernant la diversité et l'égalité professionnelle avec :

- l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes dans tous les actes de management et de décision de l'entreprise ou de l'organisation, et en particulier dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines, et de communication ;
- des objectifs chiffrés en matière d'égalité professionnelle avec des actions visant à favoriser la mixité des filières ; améliorer la promotion des femmes vers des fonctions managériales en villages ; rester vigilant à maintenir les faibles écarts de rémunération entre les hommes et les femmes ; faciliter l'exercice de responsabilités familiales des pères et la conciliation vie professionnelle / vie professionnelle (congé responsabilité familiale, alignement du traitement du congé paternité sur le traitement du congé maternité, places en crèches ...).

Par ailleurs, un Rapport de Situation Comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes dans l'entreprise est élaboré annuellement, soumis à consultation du Comité Social et Economique et partagé avec le Conseil d'Administration.

Accord portant sur l'Égalité Professionnelle et la Qualité de vie au travail (CMSAS)

En 2020, les engagements en matière d'égalité professionnelle ont été renforcés dans le cadre d'un accord plus large portant sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail construit sur la base des 5 valeurs du Club Med :

Responsabilité avec un engagement d'amélioration continue des conditions de travail et un engagement de tous pour la santé et la sécurité des équipes.

Esprit pionnier en facilitant l'accès aux soins médicaux 24h/24 et 7j/7 avec la mise en place de la téléconsultation.

Multiculturalité en confortant nos engagements pour la diversité.

Liberté :

- en promouvant davantage l'égalité professionnelle en matière d'embauche, promotion, rémunération et conciliation vie privée & professionnelle avec notamment le maintien de la rémunération pendant le congé paternité y compris en cas de naissances multiples et en permettant le report des congés payés au retour du congé paternité ;
- en améliorant les conditions de mobilité des GO® du siège et des bureaux de Lyon tout en incitant à des modes de transports alternatifs pour réduire les émissions de CO2 pour les trajets domicile/bureau.
- en cadrant le droit à la déconnexion
- et en s'engageant à rédiger un prochain de guide de bonnes pratiques adaptés à chaque environnement (Resorts & offices).

Gentillesse: en promouvant l'écoute des équipes et la prise en compte de leurs besoins pour favoriser épanouissement et engagement.

Voir chapitre 2.2 organisation du travail

2.6.3. Mesures prises contre les discriminations liées à l'âge

Un accord intergénérationnel, conclu en 2015 avec les partenaires sociaux vise, entre autres, à maintenir dans l'emploi les salariés seniors de 50 ans et plus.

Cet accord s'inscrit dans la continuité de l'accord collectif sur l'emploi des salariés seniors signé en 2009, et définit des actions dans les domaines suivants :

- le développement des compétences, qualifications et accès à la formation,
- l'anticipation des évolutions professionnelles,
- l'aménagement des fins de carrières et la transition entre activité et retraite.

L'accord intergénérationnel entend également favoriser l'insertion durable des jeunes sur le marché du travail, et dynamiser les différents dispositifs de transmission des savoirs et des compétences (sièges et villages) existants au sein de CMSAS.

Exemples d'engagements pris dans le cadre de l'accord :

- proposer a minima une action de formation à 50% des jeunes ;
- faire progresser le nombre d'embauches de jeunes en village en proposant un CDD à 50% d'entre eux à l'issue de la période d'alternance ;
- proposer a minima une action de formation à 50% des seniors ;

- mettre en place des dispositifs afin de favoriser une fin d'activité sereine pour les salariés approchant de l'âge d'un départ à la retraite.

2.6.4. L'égalité de traitement liée à la situation de handicap (CMSAS)



Club Med a à cœur d'accueillir dans ses équipes des collaborateurs en situation de handicap, et d'être attentif à ses salariés touchés par un handicap ou une pathologie chronique. Nous veillons à mettre à leur disposition les conditions les plus adaptées à leur situation qui facilitent leur parcours professionnel.

Les engagements de l'entreprise sont encadrés par un accord d'entreprise conclu en 2019.

Les objectifs définis dans cet accord visent à accueillir toujours plus de nouveaux collaborateurs en situation de handicap dans l'entreprise, puis à apporter des réponses à leurs besoins spécifiques et des solutions de compensation de leur handicap.

Le montant de la **contribution théorique liée** à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés dépend du taux d'emploi : ce montant baisse à mesure que l'entreprise approche le taux d'emploi légal de 6%. Cette contribution, dans le cadre de l'accord, finance les actions menées dans le cadre de la politique handicap.

Résultats cumulés depuis 2007

Depuis 2007 et la création de la Mission Handicap (chiffres à février 2024) :

- Près de 600 travailleurs handicapés recrutés
- 66 stagiaires et 24 alternants accueillis ;
- 135 personnes en poste en moyenne chaque année
- Près de 100 salariés ayant obtenu la qualité de travailleur handicapé ;
- Plus de 450 postes adaptés et aides individuelles fournies ;
- Plus de 120 contrats avec le Secteur de Travail Protégé et Adapté ;
- Plus de 2 800 heures de sensibilisation au sujet du handicap ;
- Un stage annuel de l'équipe de France d'escrime handisport au Club Med...

Évolution depuis 2020

Le schéma ci-dessous présente l'évolution du **taux d'emploi des travailleurs handicapés** de 2020 à 2023. Ce taux prend en compte les équivalents temps plein des travailleurs en situation de handicap par rapport à l'effectif global.

Année 2023

Les chiffres de l'année civile 2023 : **48** recrutements et **150** salariés employés (CDD, CDI) correspondant à un taux d'emploi de **2,55%** de l'effectif.

- La tension sur les métiers de l'hôtellerie restauration et du tourisme reste forte. Dans ce contexte, Club Med a continué d'intégrer des personnes en situation de handicap dans ses équipes.
- Tout comme en 2022, trois salariés ont rejoint les équipes Club Med en contrat à durée indéterminée.
- L'entreprise souhaite poursuivre son engagement en faveur de l'emploi des personnes handicapées, et structurer ses actions dans le cadre d'un nouvel accord d'entreprise au sein du périmètre France.
- Le Club Med lance des plans d'actions en matière de recrutement et de formation, afin d'améliorer significativement l'emploi des personnes handicapées, et d'inscrire plus structurellement sa politique handicap dans ses pratiques RH et managériales.



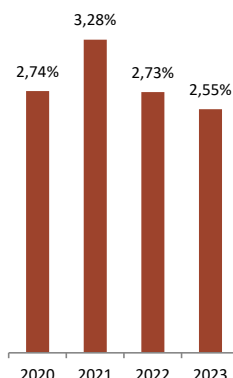
Club Med recrute ses futurs talents

Nous accueillons des personnes en situation de handicap dans nos équipes

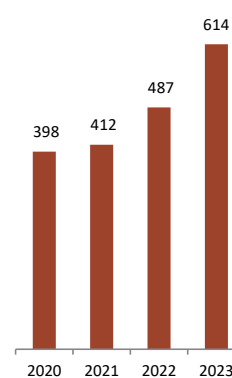
Alors, prêt pour l'aventure ?



Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap
Nombre d'unités bénéficiaires / ETP (%)



Contribution théorique à l'AGEFIPH (K€)



3 • RAPPORT SOCIÉTAL

Voir la note méthodologique des indicateurs sociétaux et le tableau des indicateurs sociétaux au § 5.2.

Pionner du tourisme dans le monde, Club Med est convaincu qu'il doit contribuer activement au développement des régions où il est implanté.

Les enjeux majeurs identifiés pour le Groupe sont le respect de ses hôtes, la dynamisation du tissu économique et social local et le soutien à la production locale.

3.1. Communautés : respecter et contribuer

Remarque préalable : il est à noter qu'au-delà des actions décrites ci-dessous, la gestion des impacts sur les communautés locales est également prise en compte dans le cadre du déploiement de la certification Green Globe (voir § 4.1.4) au travers notamment des critères issus des domaines socio-économique et culturel.


3.1.1 Respecter les communautés d'accueil, inviter au respect et à la découverte

Le respect des pays d'accueil et de leurs hôtes fait partie des principes fondateurs du Club Med et représente une condition essentielle d'acceptabilité locale de ses villages.

Lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme

Ce souci de respect concerne l'ensemble des richesses du pays qui accueille un village, à commencer par la plus précieuse d'entre elles, ses enfants.



Les actions définies dans le partenariat signé avec ECPAT en 2005 ont été régulièrement reconduites depuis, avec la poursuite de la diffusion du dépliant conjoint Club Med – ECPAT  adapté à la campagne de communication de l'ONG ;

ces dépliants sont envoyés aux clients à destination des pays à risque par courrier ou par mail. Depuis 2021, le flyer a été réactualisé et traduit en 17 langues, ce qui a permis de l'envoyer à tous nos marchés clients à partir de 2022.

Une procédure destinée aux équipes de la Réception sur les destinations à risque afin de s'assurer de l'indentification des invités mineurs a été mise en place en 2005, réactualisée en régulièrement.

ECPAT est une organisation internationale présente dans plus de 70 pays à travers le monde. Elle a pour vocation de lutter contre la prostitution infantile, la pornographie infantile, et le trafic d'enfants à des fins sexuelles. De nombreux professionnels du tourisme se sont engagés aux côtés d'ECPAT pour combattre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme.

www.ecpat-france.org

En outre, dans certains pays, la Fondation Club Med soutient sur le terrain des associations portant assistance à des enfants des rues (réinsertion sociale et familiale).

Inviter au respect du pays hôte

Depuis 2008, dans tous les villages d'Europe-Afrique, l'Espace Découverte affiche une charte sensibilisant au respect des hôtes, de la culture, de l'environnement et de l'économie locale. Celle-ci est mise à disposition des GM® partant en excursion. Les chartes au moins en français et en anglais sont affichées au bureau des excursions ou à la réception.

Dans les villages où la démarche de labellisation Green Globe est déployée, soit la quasi-totalité d'entre eux, (voir § 4.1.4), l'affiche de sensibilisation située dans les chambres des GM® les invite à se référer à cette charte.

Cette charte figure aussi dans les carnets de voyages envoyés aux clients des circuits Découverte by Club Med. En 2017, dans le cadre de la démarche de certification ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) des circuits Découvertes, le manuel du guide accompagnateur a été revu pour encore mieux former nos guides au respect des cultures et des hommes et à la préservation de l'environnement.

En outre, la Charte Éthique accessible à tous les GO®-GE reprend les principes et engagements qui régissent la relation de l'entreprise à l'égard de ses pays hôtes.

Inviter à la découverte

Des villages empreints de la culture locale

Les villages du Club Med ont toujours été imprégnés de la culture locale, que ce soit au travers de l'architecture, de la décoration, de la végétation ou encore de l'art culinaire... Les programmes d'activités reflètent eux aussi les pratiques locales, avec, fréquemment, des cours de danse, de cuisine, de langues ou des conférences sur le pays d'accueil. La quasi-totalité des Villages organise également chaque semaine une soirée, une journée entière ou des événements consacrés à la culture du pays ou de la région d'accueil.

Excursions et Circuits Découverte by Club Med

Dans tous les Villages, l'Espace Découverte est situé dans un endroit très visible pour les GM® et invite à la visite du pays. Il propose un large choix d'excursions et d'activités extérieures aux villages. Des services comme la prise en charge des enfants durant la journée d'excursion facilitent l'organisation des parents y participant. Environ 13% des GM® partent ainsi en excursion au cours de leur séjour.

En outre, depuis sa création, Club Med a souhaité développer, en parallèle de son activité villages, des séjours sous forme de circuits ou de combinés circuits + séjours en village. Ainsi, chaque année les Circuits Découverte by Club Med proposent de découvrir une soixantaine de pays, en groupes restreints, encadrés par des guides et accompagnateurs.

3.1.2 Contribuer activement au développement local



La présence d'un village Club Med a des retombées économiques et sociales sur la région qui l'accueille. Le parti pris par Club Med est de ne pas se contenter de constater ces retombées positives, mais de chercher à les maximiser et à les développer.

Par l'emploi local

Le niveau de confort et de service et la variété des activités proposées dans un village Club Med expliquent le nombre élevé d'emplois induits par l'ouverture d'un village. En 2023, la part de ces emplois attribués à des GO® ou GE locaux⁵ est redevenue à peu près identique à celle d'avant la crise sanitaire : 73% en 2023 vs 75% en 2019.

Le recours à des sous-traitants locaux contribue également à la dynamisation du tissu économique et social, de même que l'emploi indirect, même s'il est plus difficile à chiffrer précisément. (Voir § 4.2.1)

Par le développement de l'employabilité des salariés locaux

La montée en compétence et l'employabilité des collaborateurs locaux est une priorité du Groupe.

Ainsi en 2023, et sur un périmètre Monde 45,2% des GE affectés ont reçu une formation.

Etude Protourisme réalisée en 2022 pour le site d'Arcs-Panorama

L'investissement pour la création du site a représenté sur 2016-2019 :

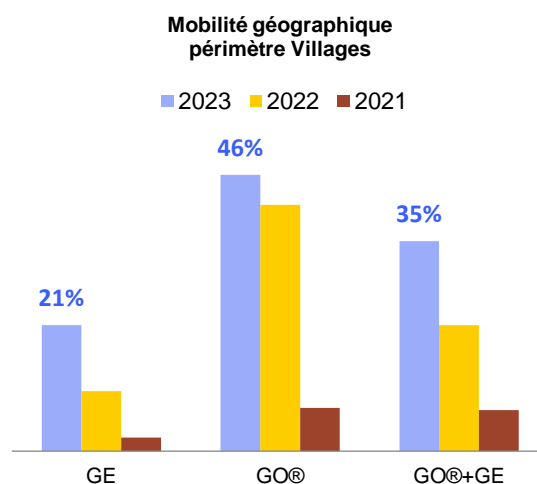
- 63 M€ de volume d'affaires en Savoie et Haute-Savoie
- Plus de 11 M€ dans le reste de la région Auvergne-Rhône-Alpes soit 74 M€ investis dans la région
- 350 emplois ETP créés par le projet en Savoie et Haute-Savoie
- Plus de 1.600 emplois ETP induits dans l'économie régionale soit près de 650 emplois/an en moyenne sur les 3 années dans la région

L'exploitation du resort a généré 11,5 millions d'euros de retombées annuelles et 600 emplois dans la région chaque année :

- 9 M€ de volume d'affaires pour les fournisseurs de la région Auvergne-Rhône-Alpes
- Plus de 600 k€ pour les collectivités locales (taxe de séjour, taxe foncière, impôts locaux ...)
- 250 emplois ETP directs soit 370 GO®- GE
- 65 emplois ETP sur la station, en Savoie et Haute-Savoie (dont 20 moniteurs de ski soit 60 moniteurs sur 4,5 mois) directement liés à l'activité Club Med
- Plus de 250-300 emplois ETP induits dans l'économie régionale.

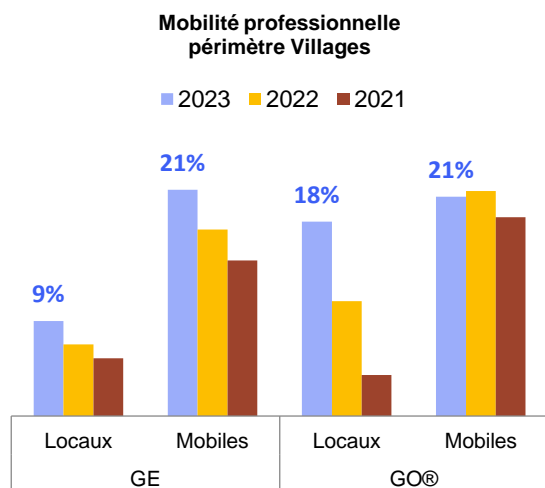
Mobilité géographique et professionnelle

(Affectation dans un pays différent du pays d'origine du salarié)



La mobilité géographique des GO®-GE a retrouvé les niveaux de 2019.

⁵ Affectation dans le pays d'origine du salarié



La mobilité professionnelle⁶ des GO®-GE locaux et mobiles est sensiblement différente selon leurs statuts de GO® ou de GE. Néanmoins (hors année 2020), on ne voit pas se dégager de tendance de moyen terme, et ce taux est sujet à des fluctuations liées aux ouvertures et fermetures de villages, ainsi qu'aux « mix-métiers ».

Focus sur l'accord extra-communautaire

En 2023, l'accord sur la mobilité transnationale des populations GE sur l'Europe-Afrique a permis d'accueillir dans les villages de France pour la durée d'une saison 780 salariés saisonniers sur des emplois hôteliers en provenance principalement de Turquie, du Maroc, de Tunisie, de l'île Maurice et des Seychelles.

Voir le § 2.3 sur le récapitulatif des accords en vigueur

Par les achats locaux

Voir le § 3.2 sur les achats responsables.

Par la prévention de la contrefaçon

La contrefaçon va à l'encontre de l'essor économique des pays d'accueil en freinant la création locale et en échappant à toute norme sociale et environnementale. Le Groupe a donc choisi de sensibiliser ses équipes et ses GM® sur ce thème, en particulier au travers du déploiement de l'écocertification Green Globe des villages.

Par le transfert de savoir-faire et d'innovations

La dynamisation du tissu économique et social passe aussi par des transferts de savoir-faire. Le Groupe cherche à mettre en œuvre des pratiques et techniques innovantes localement.

Exemples de pratiques et techniques	année	sites
Epurateur biologique des eaux usées par Jardins Filtrants® avec Phytorestore	2006 2011	Albion (Maurice) Yasmina (Maroc)
Phytorestore	2013	Gulin (Chine)
Piscines biologiques avec Phytorestore	2013 2018	Gulin (Chine) Da Balala (Portugal) Cefalu (Italie)
Recyclage des déchets avec Oasis Boucotte	2009	Cap Skirring (Sénégal)
Soutien à l'édition, puis à la promotion du manuel d'agroécologie Agrisud	depuis 2009	Sénégal, Maroc, Brésil, Tunisie, Indonésie
Lutte contre le charançon rouge du palmier avec l'INRA	depuis 2011	8 villages du pourtour méditerranéen
Soutien aux guidelines internationales pour l'observation des cétacés en liberté et accompagnement à leur déploiement auprès de nos prestataires	2019	Da Balala (Portugal) Rep. Dominicaine

3.1.3 Au-delà de la contribution, la solidarité



La Fondation d'Entreprise Club Med



Convaincu que « rendre heureux rend heureux » et que l'entreprise doit contribuer à l'intérêt général, Gilbert Trigano, l'un des fondateurs du Club Med, crée en 1978 l'une des toutes premières fondations d'entreprise (avec un statut « sous égide », le statut de « fondation d'entreprise » n'existant pas encore à cette date)

La Fondation mobilise les équipes et les ressources du Club Med pour des actions de solidarité autour de ses resorts et de ses bureaux. Elle intervient dans les domaines de l'enfance vulnérable et de l'environnement avec comme axes prioritaires l'accès à l'éducation et à la récréation pour tous, ainsi que la protection de la biodiversité.

En 2023, près de 1900 GO®-GE se sont impliqués dans 25 pays au travers de près de 300 projets

En 2023, la contribution du Club Med à la Fondation d'Entreprise s'élève à 548 K€. Elle inclut la dotation

⁶ Mobilité professionnelle : changement de fonction. Voir modalité de calcul du taux dans la note de synthèse méthodologique au § 4.5.1

pluriannuelle allouée à la Fondation d'Entreprise, les coûts pris en charge par Club Med, la valorisation du mécénat de compétence (sur le temps de travail) et des dons en nature. Par ailleurs, la Fondation d'Entreprise bénéficie aussi du bénévolat hors temps de travail des GO[®]-GE et du don solidaire sur salaire. Cet engagement du Club Med et de ses équipes suscite celui des clients et permet la dynamique des Amis de la Fondation Club Med.

Pour en savoir plus, <https://www.amisfondationclubmed.com>

Dans les villages

Dans les Villages, la Fondation identifie des partenaires-clés sélectionnés pour leur sérieux et leur efficacité. En 2023, on comptait 18 partenaires-clés Jeunesse, dans 34 sites. Elle les soutient en mobilisant l'ensemble des ressources du Club Med dont voici quelques exemples

En 2023:

- **18 partenaires-clés** de l'action sociale ou éducative soutenus dans la durée
- 107 enfants accompagnés dans 3 écoles du sport
- **754 bénéficiaires** dans le cadre de l'organisation de 47 séjours solidaires
- **7 jeunes embauchés (stage ou CDD)** dans le cadre des passerelles métiers
- **5 rêves** d'enfants malades réalisés

Dons de nourriture

- Chaque semaine, les villages de Bali et de Phuket réalisent un don de nourriture en partenariat avec « Scholars of Sustenance » au profit de plus de 5200 bénéficiaires. Des dons ponctuels au profit d'associations ou institutions locales sont par ailleurs réalisés par les resorts dans de nombreux pays, en particulier lors des fermetures saisonnières.

Dons en nature et de temps

- Dans les **Écoles du Sport**, les enfants sont accueillis de façon hebdomadaire dans les Villages ; ils bénéficient des infrastructures et, selon les cas, de l'encadrement d'éducateurs professionnels locaux, pour l'apprentissage de sports. Les objectifs sont de proposer des moments à la fois valorisants, motivants, éducatifs et récréatifs au plus grand nombre, mais aussi des parcours de formation vers les métiers du tourisme pour les jeunes les plus motivés. En 2023, deux Ecoles du Sport à Cap Skirring et une Ecole du Sport à Albion permettent à 113 enfants de pratiquer du tennis, golf, tir à l'arc, danse et natation.
- Dans une volonté de multiplier les moments de rencontre entre les GM, leurs enfants, et les enfants des communautés situées autour des Villages du Club Med, le programme « **Amitiés sans frontières** » propose des moments de partage autour d'ateliers créatifs, de

shows artistiques ou d'activités sportives. Il a été déployé dans 10 villages dans le monde et plus de 3.000 enfants (dont près de 1.200 enfants locaux) ont pu en bénéficier en 2019. Cette activité devrait reprendre en 2024.

- **Les passerelles métiers** cherchent à monter des parcours professionnalisants au sein du Club Med pour des jeunes suivis par ces associations. En 2023, cinq jeunes accompagnés par l'association Sport dans la Ville ont été embauchés pour travailler toute une saison dans nos villages de montagne en France et deux jeunes de l'Ecole du Sport Tennis ont réalisé un stage au Tennis.
- Point d'orgue de la saison solidaire, **le Goûter Planétaire** permet d'accueillir dans l'ensemble des Villages des enfants des associations et écoles de proximité : en 2023, lors de la 22^{ème} édition de l'évènement, 33 villages ont accueilli près de 3.000 enfants pour des moments de joie et de rêve : kermesses, activités sportives et artistiques, buffets de fête, spectacles...
- Un levier à fort impact pour les bénéficiaires des associations partenaires est **le don de séjour** qui répond à des besoins divers : réaliser des rêves d'enfants malades, permettre à des jeunes défavorisés de partir en vacances, de participer à des séjours de découverte des métiers du tourisme ... En 2023, 47 séjours ont été organisés au profit de près de 754 bénéficiaires (15 partenaires).

Mise à disposition d'infrastructures :

- Dans plusieurs Villages, Club Med met à disposition piscines, salles de séminaires, salles de spectacles ou installations sportives au profit d'associations partenaires.

La Fondation agit par ailleurs dans les domaines de l'environnement et du développement durable en soutenant dans la durée des projets locaux avec des associations partenaires telles que l'ONG Agrisud International dans huit pays (*voir § 3.2.3 Focus sur les achats locaux et le partenariat avec Agrisud*), l'association Expédition Med en France..., ou encore en encourageant des actions ponctuelles comme des nettoyages de plage.

Des « Espaces Fondation » pour associer les GM[®]. Afin de répondre à la demande toujours croissante des GM[®] qui souhaitent eux aussi s'investir, des « Espaces Fondation », associés à des Programmes Éducation locaux, ont vu le jour en 2006 pour recueillir leurs dons en fournitures scolaires ou en produits pour la petite enfance. En 2012, ce sont « Les Amis de la Fondation Club Med » qui ont été lancés afin de pouvoir recueillir les dons financiers des GM[®] (voir plus bas).

Au siège et dans les bureaux

Au siège à Paris ou dans les bureaux de pays, de Miami à Singapour en passant par Lyon ou Shanghai, des GO[®] donnent de leur temps et de leurs compétences au profit d'associations locales à proximité de leur lieu de travail. Certains aussi consacrent une partie de leurs vacances à des Congés Solidaires dans le domaine de l'éducation ou de la santé (au Sénégal à Cap Skirring) ou de l'environnement

(éco-volontariat sur un voilier pour étudier et prévenir la pollution de la Méditerranée par le plastique).

Les Amis de la Fondation Club Med

Les Amis de la Fondation Club Med, « charity account » sous l'égide de la Fondation Roi Baudouin (Belgique), a pour but d'accueillir les dons financiers des clients. En 2023, il leur est ainsi possible de soutenir financièrement une vingtaine de projets solidaires ciblés par la Fondation d'Entreprise Club Med. Ainsi 157 K€ ont été collectés en 2023 et des projets ont été financés à hauteur de 132 K€.

Pour en savoir plus,
<https://www.amisfondationclubmed.com/fr>

La contribution globale en temps passé

En 2023, ce sont près de 1900 GO®-GE volontaires qui ont œuvré pour des missions de solidarité ou de collecte, et leur implication a représenté 10.376 heures de bénévolat et de mécénat de compétences.

Mécénat hors Fondation (ou en « régie directe »)

Partenariats locaux

D'autres actions environnementales et de solidarité sont menées localement par les villages, sans être toutes recensées. On peut citer en particulier les partenariats avec la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux) en France, le MOM en Grèce pour la protection des phoques moines de Méditerranée, la Mauritian Wildlife Foundation, le Turtle Sanctuary en Malaisie, le Parc National de la Vanoise, pour les 8 villages proches du parc, le Parc National des Écrins pour les 2 villages proches du parc, Fondo Peregrino en République Dominicaine, SEMARNAT Secrétariat à l'Environnement et aux Ressources naturelles du Mexique (Cancun et Ixtapa, Un rêve d'abeilles (Grand Massif Samoens), Villages Propres pour l'Environnement (Marrakech) et WiseOceans Ltd (Seychelles) ...



Le mécénat en régie directe inclut aussi d'autres dons, dont une partie de la contribution à Agrisud (voir § 3.2.3).

3.2. Achats responsables et vigilance raisonnable

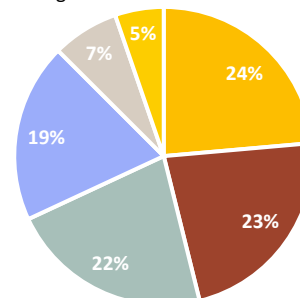
Inventeur des vacances tout compris, Club Med a un rôle d'assembleur de prestations variées, rôle auquel les achats contribuent activement avec un montant d'achats représentant environ les trois quarts du Business Volume.

La démarche achats responsables s'inscrit ainsi de manière évidente dans la stratégie de performance responsable du Groupe.

La Direction des Achats travaille avec plus de 50.000 fournisseurs qui se répartissent en 6 grandes catégories :

Ventilation des achats 2023 par macro-familles (% du montant)

- Biens d'exploitation et de consommation
- Transports
- Infrastructure
- Immobilier et gestion de risques
- Fonctions Support
- Marketing et vente



Les Achats durables sont une **partie conséquente de la démarche de certification Green Globe des villages** : une cinquantaine de critères (sur les quelques 350 critères du référentiel Green Globe) portent sur les thèmes Achat et Approvisionnement. Ils couvrent quatre dimensions : sociale, équitable, locale et environnementale.

3.2.1 Vigilance raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement



La Direction des Achats mène une politique de vigilance raisonnable au travers :

- de la Charte **Éthique** du Groupe qui encadre le comportement de tous les collaborateurs du Club Med ;
- des **clauses RSE** incluses dans les contrats, qui promeuvent en particulier les droits fondamentaux au travail auprès des fournisseurs, ainsi que la protection de l'environnement et de la santé, la prévention de la corruption .. (cf plus bas) ;
- du **processus achat** qui inscrit la RSE à chaque étape ;

- d'une **hiérarchisation des risques RSE** par une cartographie ciblée ;
- d'une **politique d'audits** mutualisés auprès des unités de production des fournisseurs, dans le cadre de l'adhésion à ICS (Initiative Clause Sociale),
- et du suivi des actions correctives qui en découlent ;
- d'évaluations de performances et d'audits des fournisseurs alimentaires dans le cadre de l'adhésion à Check Safety First et Cristal ;
- d'un dialogue régulier avec les fournisseurs stratégiques.

L'éthique de la Direction des Achats

La Direction des Achats du Club Med encadre les relations fournisseurs par une charte achat durable appliquée par chaque acheteur.

Les rôles et responsabilités clairement définis prennent en compte les principes de séparation des fonctions. Des audits organisés, soit par la hiérarchie de la Direction Achats, soit par la Direction de l'Audit Interne du groupe sur divers points de la chaîne d'approvisionnement permettent une vigilance renforcée.

Une communication sur les risques liés à la corruption et leurs conséquences est régulièrement adressée à l'ensemble des acheteurs.

Enfin, le devoir d'alerte est renforcé auprès des équipes, dès lors qu'elles ont connaissance de comportement anormaux.

Voir www.suppliers.clubmed.com dans l'onglet « nos valeurs ».

Formation et sensibilisation des équipes à la RSE

Depuis 2007, **la montée en compétence des acheteurs** sur les achats durables a fait l'objet de sessions régulières de travail. Les achats durables représentent une préoccupation intégrée par tous, avec un degré de maturité qui peut encore différer selon les zones géographiques. En 2023 plusieurs présentations des objectifs et enjeux RSE ont eu lieu lors de plénières Achats au niveau mondial.

Des objectifs qualitatifs et quantitatifs RSE ont été systématiquement intégrés aux objectifs des acheteurs depuis 2023.

Les clauses RSE

Depuis 2006, une clause RSE insérée dans les contrats-types demande aux fournisseurs du Club Med de respecter des principes et des pratiques éthiques. Cette clause engage les fournisseurs et prestataires sur les points clés : absence de harcèlement, absence de recours au travail d'enfants, absence de discrimination, absence de travail forcé, existence d'un salaire minimum, liberté d'association et d'activité syndicale.

Depuis 2017, ces clauses incluent de manière plus explicite la protection de l'environnement et de la santé, la

prévention de la corruption et la mise en place de plan d'actions en cas de manquement.

En 2023, le pourcentage des contrats monde identifiés avec la clause RSE est de 58,9% (stable vs 2022).


Certains ont été signés avant l'existence de la clause et il est prévu de renforcer la traçabilité de la clause pour les contrats signés depuis sa rédaction.

INDICATEURS	2019	2022	2023	Evol. vs 2022
% contrats monde avec la clause RSE	43%	59%	59%	-0,1 pts

Étapes du processus achat

Des engagements développement durable sont inscrits à chacune des étapes du processus achat :

- dans la définition de la politique achat en adhésion avec la stratégie du Club Med : gérer les risques et développer les achats responsables est l'un des piliers de cette politique ;
- dans l'anticipation des nouvelles réglementations à venir ;
- dans les critères de sourcing : l'obtention de certifications et la mise en œuvre de bonnes pratiques environnementales et sociales font partie des questions posées à tout nouveau fournisseur potentiel sur le site internet dédié aux fournisseurs ;
- dans les principaux cahiers des charges opérationnels ;
- dans les critères de sélection des offres ainsi que dans les contrats
- dans le reporting sur les achats durables : des objectifs pilotés par indicateurs de performance sont définis. Le taux de renseignement de ces indicateurs doit encore progresser et un effort particulier est engagé auprès de nos fournisseurs pour disposer de données précises de leur part ;
- et dans des démarches de sollicitation de plans de progrès auprès des fournisseurs.

L'engagement écoresponsable des achats est clairement communiqué et la charte achats durables  est téléchargeable sur le site : www.suppliers.clubmed.com

Procédures d'évaluation des sous-traitants et fournisseurs

Club Med identifie les zones à risque du Groupe sur l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement afin de mieux hiérarchiser les priorités dans les démarches de vigilance raisonnable (audits, en particulier) sur la base de la **cartographie des risques RSE des achats** menée en 2016 avec le cabinet Buy Your Way, complétée des données annuelles du rapport de Transparency International.

La campagne d'identification des zones et des fournisseurs de familles d'achats à risque, ainsi que la proposition de plans de progrès et de fournisseurs de substitution si besoin, s'est poursuivie en 2022. De même, le focus spécifique sur les risques ciblés liés à la chaîne d'approvisionnement en produits alimentaires a été maintenue en 2022.

Adhésion ICS et audits mutualisés



L'Initiative Clause Sociale (ICS) a été lancée en 1998 avec une mission : agir ensemble pour améliorer durablement les conditions de l'Homme au travail et accompagner de manière responsable les fournisseurs, afin de les rendre acteurs de leur démarche de progrès.

Pour en savoir plus : www.ics-asso.org

Depuis 2015, **Club Med adhère à ICS (Initiative Clause Sociale)** pour compléter son approche sociale et droits humains, pour s'enrichir du partage d'expériences des membres de l'Initiative et pour mutualiser les audits de ses fournisseurs.

L'appartenance à ICS a permis au Groupe de monter en compétence sur les sujets concernant les droits de l'Homme dans la chaîne d'approvisionnement, d'envisager des positions communes sur des risques spécifiques (Syrie, Thaïlande, Turquie...), d'être alerté sur l'évolution des réglementations et de bénéficier du référentiel et de l'expérience ICS en matière d'audit.

Des audits avaient été priorités sur la base de la cartographie Buy Your Way établie en 2016, et avaient été menés par Asia Inspection sur la base du référentiel ICS.

La collecte des adresses des usines des fournisseurs reste un exercice difficile pour lequel les fournisseurs ne sont encore pas toujours enclins à coopérer. Aussi l'effort porte-t-il en priorité sur les usines des pays les plus à risque pour les secteurs à très forts enjeux (textile, animation, consommables et petits matériels hôteliers, produits spa/balneo et équipements sportifs) en écartant dans un premier temps les grandes marques connues du public directement qui, elles, sont plus exposées en cas de manquement.

En 2023, Club Med a reconduit son adhésion à ICS et a participé aux comités de gouvernance organisés par ICS. Le Club Med s'inscrit dans la stratégie de déréférencement de fournisseurs dès lors que les audits de contrôles sont insatisfaisants selon les critères ICS.

ICS a jugé pertinent de se rapprocher d'[Elevate](#) pour la formation RSE de la chaîne d'approvisionnement. Club Med encourage les fournisseurs dont les usines ont été identifiées comme devant progresser à faire suivre ces e-learning à leurs cadres dirigeants afin d'aider à faire progresser les usines sur les sujets de RSE. Par exemple, plusieurs cadres dirigeants de l'usine de production des produits d'accueil en Chine ont obtenu les certifications à l'issue des modules de formation suivis, faisant ainsi la

preuve de leur volonté de prendre en compte les demandes de leurs donneurs d'ordre en se formant aux réglementations et en adaptant leurs processus opérationnels.

3.2.2 Achats de produits responsables

Depuis 2018, au-delà de la vigilance raisonnable et de la lutte contre la corruption, les principaux enjeux des achats responsables portent notamment sur la prise en compte dans les appels d'offres des critères relatifs à la consommation d'eau, l'efficacité énergétique, les émissions de gaz à effet de serre, la réduction des déchets, la préservation de la biodiversité, le bien-être animal.

Engagements

Club med s'engage à cibler les produits **saisonniers et locaux** pour les achats **alimentaires** avec :

- 65 % des produits frais d'origine locale d'ici 2030 (légumes, fruits, beurre - œuf - fromage, viande).
- et des produits alimentaires régionaux promus dans tous les resorts (voir § 3.2.3 Focus sur les achats locaux et le partenariat avec Agrisud).

Club Med s'engage à proposer des produits **respectueux de l'environnement** avec :

- 100% de café écocertifié Fairtrade
- la mise en place de baby corner bio dans nos villages depuis 2023
- une offre de vins Bio disponible dans nos carte vins
- une offre de thés et tisane bio disponible en libre service
- la suppression progressive des plastiques à usage unique ayant une solution de remplacement durable (produits et emballages à base de papier / carton / bois, produits réutilisables/rechargeables, grands emballages...) (voir § 4.2.2 Gérer les déchets – bye-bye plastique) .

Club Med s'engage à respecter la biodiversité et le bien-être animal dans la chaîne d'approvisionnement avec :

- le respect de la Charte « Produits de la mer » mise en place en 2007 et révisée chaque année en fonction des évolutions des recommandations des scientifiques
- la suppression des œufs de poules élevées en cage (*Voir ci-dessous*) ;
- la diminution de la consommation de viande et la recherche d'alternatives aux protéines animales;
- la suppression des articles en fourrure des boutiques Club Med depuis fin 2022
- le respecter le bien-être animal dans les activités impliquant les animaux (*Voir § 4.5.2 Contribuer positivement à la biodiversité* ;
- l'engagement sur les achats locaux : voir plus bas.

Actions et suivi des actions

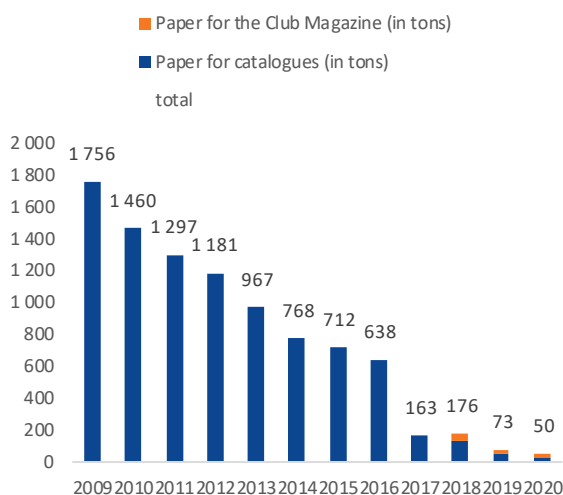
Social, sociétal

Le taux d'achat dont les critères sociaux sont renseignés atteint 91% pour le PMH (petits matériels hôteliers) et 84% F&B (Food & beverage) en 2023 (vs 56 % et 60% en 2023) grâce aux actions mises en place.

Environnemental

Lorsque cela est possible, les achats certifiés sont privilégiés : achats en coton bio pour environ 15% des tenues des GO® (en Europe Afrique), utilisation d'énergies vertes, papier certifié FSC ou PEFC à 100% pour les produits à base de papier (essuie-tout ...) et pour les catalogues (à 100% depuis 2010 sur les marchés européens), impression des catalogues avec des encres végétales...

Tonnage of catalogues
in the France-Europe-Africa market *



* ceci exclut les pays qui impriment leurs catalogues sur place (Afrique du Sud, Espagne, Israël et Portugal pour lesquels les données ne sont pas connues).

En parallèle, le **tonnage des catalogues** des marchés France Europe-Afrique à l'exception de ceux qui impriment leur brochure sur place (Afrique du Sud, Espagne, Israël et Portugal, dont les données ne sont pas connues) a été réduit de 31% vs 2019 et divisé par 36 depuis 2009 (50 tonnes en 2020) aucune brochure pour la promotion des resorts n'ayant été imprimée en 2019, seules des brochures pour promouvoir les circuits et les croisières ont été éditées en petites quantités (données consolidées non disponibles pour 2021 et 2022).

Enfin, Club Med a pris un engagement fort en 2019 pour la suppression des œufs provenant d'élevages en cage. Le déploiement a été achevé en Europe en 2021, mais une réintroduction des œufs cage en Europe a été nécessaire dès décembre 2022, dans le contexte de pénurie lié à la grippe aviaire et de forte tension sur ces protéines économiques. La France avait enregistré 100% œufs hors

cage en 2022 contre 61% en 2023. Cet engagement est en cours de déploiement ailleurs.

THE HUMANE
LEAGUE

OPEN WING
ALLIANCE

« Nous sommes heureux de nous joindre à d'autres entreprises de notre secteur d'activité et de nous engager à nous approvisionner à 100 % en œufs (coquilles, liquides et ovoproduits) provenant d'élevages hors cage pour tous les établissements de notre portefeuille d'ici fin 2025 en Europe, au Brésil et aux États-Unis, et d'ici fin 2027 sur les autres marchés. Nous rendrons également notre politique d'approvisionnement en œufs hors cage disponible dans toutes les langues dans lesquelles nous publions notre rapport annuel, et nous continuerons à faire état chaque année de nos progrès et des éventuelles difficultés auxquelles nous serons confrontés.

Depuis fin 2019, 100 % de nos œufs coquilles sont déjà issus d'élevages hors cage en Europe et à l'île Maurice, et nous nous réjouissons de poursuivre notre partenariat avec les fournisseurs, la société civile et les industries pour susciter un changement positif et durable dans cet approvisionnement responsable. Cet engagement s'inscrit dans le cadre de la politique d'achat du Club Med, ce qui implique que tous les produits achetés doivent répondre aux exigences de l'entreprise en matière d'hygiène et de sécurité sanitaire. »

Avancement œufs hors cage

En 2023, 35 % des œufs (coquille, liquide et ingrédient) achetés par l'ensemble des établissements du Club Med dans le monde proviennent de poules élevées en liberté. La répartition est la suivante :

- EAF : 55% d'œufs de poules élevées en cage
Les bonnes performances réalisées en France en 2022 ont baissé en 2023 (-39%) en raison d'une succession de crises que la filière a traversé durant cette période (Covid-19 ; guerre en Ukraine et surtout crise de la grippe aviaire (IAHP) de 2022-2023). L'île Maurice est également passée de 100 % à 70 %. La Turquie reste à 0 %, tout comme le Maroc, la Tunisie et le Sénégal. Une bonne progression est à noter en Espagne (27 %), aux Seychelles (93 %), en Martinique (70 %) et à Guadeloupe (33 %). Le Portugal, la Grèce, l'Italie et la Suisse ont maintenu leur bonne performance de 2022 (100%) en 2023.
- LBC : Brésil : 30 % d'œufs de poules élevées en cage
- AMN : 18% d'œufs de poules élevées en cage
Le Canada a maintenu sa bonne performance en 2022 (100 %), tandis que tout le reste a fait en République dominicaine, au Mexique, aux Turks et Caïcos et aux Bahamas, tous actuellement à 0 %.
- ESAP : 2 % d'œufs de poules élevées en cage

Les îles Maldives sont désormais à 11 %, la Thaïlande à 1 % et l'Indonésie, le Japon et la Malaisie sont encore à 0 %.

- Chine : 0 % d'œufs de poules élevées en cage

Indicateurs clés

Les trois indicateurs achats responsables ci-dessous ont été retenus pour faire partie des indicateurs-clés RSE suivis régulièrement par le CDG (Comité de Direction Générale) est décrite ci-dessous :

KPI - Accélérer les achats responsables (Données excluant la Chine, les États-Unis)

KPI- En 2023, le lieu de production a pu être tracé pour 91% des références textiles et du petit équipement hôtelier (vs 84% en 2022, et 41% en 2019).

KPI- En 2023, pour 85% du Business Volume de familles beurre - œuf - fromage, fruits et légumes, et viande fraîche) l'origine de production a pu être tracée ; 59% se fait en local⁷ (vs 56% en 2022 et 35% en 2019).

KPI - En 2023, pour 84% des produits PMH (petit matériel hôtelier) des critères environnementaux ont été renseignés dans les catalogues achats, 22% d'entre eux présentent un bénéfice environnemental.

KPI - En 2023, les achats (monde) de produits de la mer proviennent pour seulement 1,1% en montant d'espèces en surpêche hors charte (vs 2,3% en montant d'achat et 1,8% en poids d'achat en 2022).

3.2.3 Focus sur les achats locaux et le partenariat avec Agrisud

Achats locaux

En 2023, 59% des achats de produits alimentaires frais sont effectuée localement (vs 54% en 2022).

Voir les indicateurs au § 5.2.

Soutenir et développer l'agriculture paysanne locale ; un partenariat original

Constatant que, dans certains cas, l'organisation de l'offre locale ne permettait pas de répondre à la demande de ses villages en produits frais, Club Med a souhaité aider cette offre à se renforcer, jouant ainsi un rôle actif dans le développement économique des régions où il est implanté.

Cela s'est traduit par un partenariat avec l'ONG Agrisud, signé fin 2008, visant à mettre des petites exploitations agricoles familiales locales en capacité d'approvisionner les villages Club Med, et à les accompagner vers une exploitation plus durable de leur terre en s'appuyant sur les principes de l'agroécologie. Depuis 2019, Club Med s'est engagé à développer un nouveau programme par an en moyenne.



Depuis plus de trente ans, l'ONG Agrisud est engagée dans la lutte contre la pauvreté et pour la sécurité alimentaire de populations démunies dans de nombreux pays du Sud. Sa réponse est d'accompagner ces populations dans la création de très petites exploitations agricoles familiales durables, ancrées sur le marché local. Sa démarche est aussi écologique, et privilégie les pratiques qui permettent de concilier développement local et faible pression sur l'environnement.

Agrisud, avec l'aide de partenaires locaux qu'elle forme, intervient auprès de très petites exploitations agricoles à proximité des villages pour :

- renforcer les exploitations agricoles au plan technique (diffusion des pratiques agro-écologiques), au plan de la gestion économique (appui à l'élaboration et à l'analyse des comptes d'exploitation) et au plan organisationnel (achat groupé de semences, entretien des dispositifs d'irrigation...) ;
- mettre en place un système d'approvisionnement de proximité qui soit durable (élaboration participative d'un protocole d'achat ; positionnement du partenaire local ou des groupements comme intermédiaires entre les petites exploitations agricoles familiales et le village Club Med).

www.agrisud.org

⁷ Produit dans le pays de consommation

Les bénéficiaires du partenariat concernent la plupart des Objectifs du Développement Durable (ODD) :

- l'aide aux petites exploitations familiales pour sortir de la précarité par un accompagnement et une formation vers l'économie de marché et l'exploitation durable de leur terre (ODD 1, ODD 8, ODD 4, ODD 10 et ODD 15) ;
- la contribution à la relocalisation de l'agriculture vivrière paysanne (ODD8) ;
- des buffets proposant aux clients des produits frais, locaux, respectueux de l'environnement et riches de sens (ODD3)
- la sécurisation des approvisionnements en produits frais (ODD3) et l'augmentation de la part des achats locaux dans les approvisionnements du Club Med (ODD12) ;
- la séquestration de carbone par l'agro-écologie et la diminution de l'impact CO2 des transports des produits concernés (ODD13) ;
- la sécurisation de l'accès en eau des exploitations familiales avec de l'énergie solaire (ODD6 et ODD13) ;
- l'égalité d'accès aux ressources économiques pour les femmes sur le projet au Sénégal qui concerne exclusivement des femmes maraîchères (ODD 5) ;
- et l'amélioration de l'ancrage territorial des villages (ODD11) ;
- le tout en impliquant des acteurs diversifiés : clients... (ODD 17).

Le partenariat représente :

- 407 TPE⁸ accompagnées en 2023 soit plus de 2.000 bénéficiaires dans sept pays, et 13 groupements sur 11 resorts
- depuis 2008 à la fin de l'exercice 2023, un soutien cumulé de 1.555 K€, 7.729 tonnes cumulées cultivées en agroécologie et 750 tonnes cumulées de produits livrées au Club Med ou via la Fondation
- près de 250 ha de surface exploitée en agroécologie avec en moyenne 31 variétés cultivées par programme soutenu, dans 5 catégories de produits (légumes, herbes aromatiques, fruits, œufs et produits transformés).


Ces facteurs contribuent à faire du Club Med le plus important partenaire d'Agrisud dans le secteur du tourisme et son deuxième partenaire privé.

Par ailleurs, l'implication des clients a permis de participer au financement du programme Agrisud à hauteur de 157 K€ en 2023, soit de 259 K€ depuis 2014.

Le partenariat avec Agrisud a été récompensé :

- par les professionnels des achats avec l'obtention du Trophée d'or dans la catégorie « Achats éco-responsables » décerné par le magazine Décision Achats en 2013 ;
- par les acteurs du tourisme durable au Maroc, avec l'obtention du Trophée Maroc du Tourisme Responsable, catégorie développement économique et social à l'international, décerné par le Ministère du Tourisme du Maroc en 2014 ;

- par les personnalités du monde de l'industrie hôtelière internationale, avec le trophée Worldwide Hospitality Awards dans la catégorie « Meilleure initiative en développement durable et responsabilité sociale » en 2015 ;
- par l'Organisation Mondiale du Tourisme, qui a retenu le partenariat pour illustrer, en 2017, les bonnes pratiques qui contribuent efficacement au Programme de développement durable à l'horizon 2030 ([lien vers le site](#)) ;
- et en 2021, par le monde de l'entrepreneuriat social avec la sélection de la Directrice du Développement Durable du Club Med au programme "Unusual Pioneers" conduit par Yunus Social Business et la Fondation Schwab pour l'entrepreneuriat social.

 Pour accéder à la présentation complète du partenariat Agrisud-Club Med

Bilan 2023 sur les différents projets

Le partenariat entre le Club Med et Agrisud est aujourd'hui mis en place dans 7 pays et 11 villages : Cap Skirring (Sénégal), Marrakech (Maroc), Rio das Pedras, Lake Paradise et Trancoso (Brésil), Bali (Indonésie), La Pointe aux Canonnières et Albion (Maurice), Seychelles (Seychelles), Punta Cana et Miches (République Dominicaine).

L'année 2023 a vu :

- un travail conjoint des achats et Agrisud pour monter en puissance les achats des resorts auprès des TPE soutenues,
- le début d'accompagnement de petites exploitations agricoles familiales en République dominicaine (Punta Cana et Miches),
- et la montée en puissance des livraisons aux Seychelles et à Trancoso, au Brésil
- par le fort impact de la sécheresse sur une majeure partie de l'année et du séisme survenu au Maroc, avec des répercussions directes sur les récoltes, affectant les systèmes de production de la coopérative d'Asni et donc le nombre d'ouvriers bénéficiaires de cette activité agricole.

En 2023, l'accent avait été mis sur l'augmentation des achats Club Med auprès des exploitations soutenues, qui ont ainsi augmenté de 98% vs 2022, avec 115 tonnes livrées en 2022 contre 184 tonnes livrées en 2023, soit un taux de prise de 7% avec Agrisud des achats fruits/légumes/herbes/pommes de terre.

Action de solidarité décidée en réaction à la crise sanitaire et aux fermetures de sites consécutives

Pour limiter, lors des périodes de fermeture liées à la crise sanitaire, la perte de revenu pour les agriculteurs soutenus qui vendent habituellement une grande part de leur production au Club Med, la Fondation Club Med a décidé en

⁸ Très Petites Exploitations

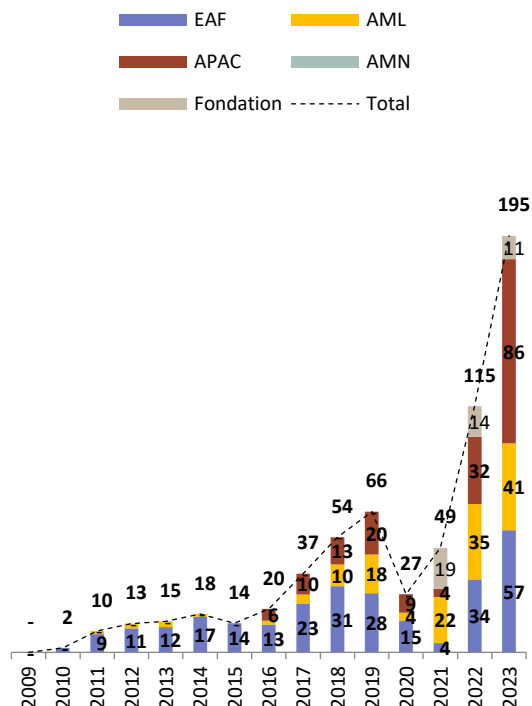
2020 de leur acheter une partie de leur production et de la redistribuer à des familles fragilisées par la crise, sous forme de paniers de fruits et légumes, par des associations locales.

Cette action a été renouvelée chaque année au Sénégal et en Indonésie. En 2023, ce projet a permis d'aider 3.000 personnes au Sénégal grâce à notre partenaire local, l'association « Casamasanté » et 1.170 personnes en Indonésie grâce à notre partenaire local, « Scholars of Sustenance ».

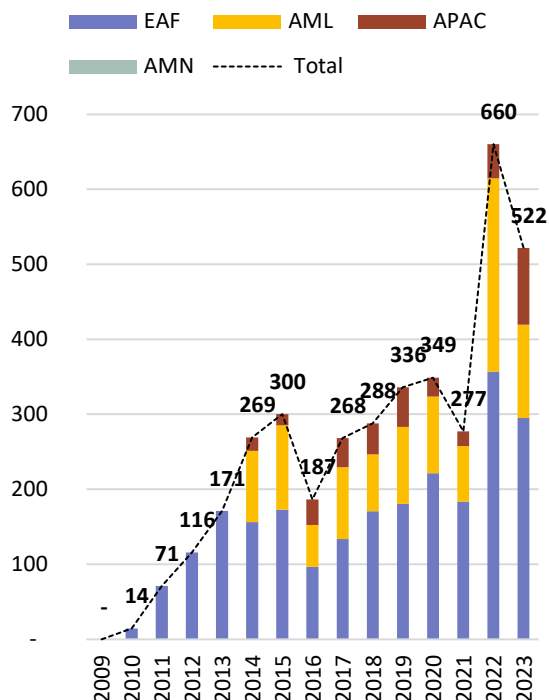


Projets Agrisud

Agrisud- tonnage acheté apr le Club Med aux exploitations familiales soutenues



Chiffre d'affaires global généré par les exploitations familiales (k€)



3.3. Clients : qualité et sécurité, les bases d'une confiance durable

Club Med s'est construit avec ses membres ; ce sont eux qui, dès 1950, ont appelé les animateurs « Gentils Organisateur » (GO®), et qui ont été baptisés en retour « Gentils Membres » (GM®). La relation de proximité, de confiance et même de connivence qui s'est établie entre Club Med et ses GM® depuis 70 ans fait partie de ses actifs les plus précieux. Si elle se remarque particulièrement dans la relation entre GO® et GM® en Village, elle repose cependant aussi sur un socle d'engagements essentiels impliquant l'ensemble de l'entreprise envers ses clients.

3.3.1 Communication responsable vers les clients

La qualité et la fiabilité des informations commerciales sont les premières conditions d'une relation de confiance entre une entreprise et ses clients, en particulier lorsqu'il s'agit de produits aussi impliquants que des vacances.

Conscient de cela, ainsi que de l'exposition et de la forte notoriété de sa marque, Club Med veille, par un processus précis piloté par la Direction Marketing et l'implication des différentes directions dont la Direction Juridique, à ce que les documents promotionnels soient fiables et ne comportent pas de promesses exagérées ; et à ce que les conditions générales de vente fournies pour les produits et services soient claires, exhaustives et fiables et conformes à la réglementation du tourisme en vigueur.

Club Med est membre associé du SETO (Syndicat d'Études des Tours Opérateurs) et adhère à sa charte du voyage. Celle-ci vise à informer les consommateurs sur les engagements pris par les professionnels Tours Opérateurs et sur les garanties qu'ils offrent à leurs clients.

Le Club Med attache une grande importance au respect des réglementations relatives à la communication marketing. En 2023, à la connaissance de l'Entreprise, il n'y a pas eu de plainte significative fondée sur le non-respect desdites réglementations.

Sécurité de l'information - Protection des données personnelles

Le Club Med attache par ailleurs une grande importance à la protection, la sécurité et la confidentialité des données personnelles, notamment de ses clients et de ses collaborateurs. Il veille attentivement à la mise en œuvre et au respect des dispositions relatives à la protection de la vie privée et au traitement des données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles qui constitue le standard applicable au niveau Monde. Cette démarche s'inscrit dans le prolongement des engagements du Club Med en matière de considération client et de protection de ses collaborateurs.

L'Entreprise dispose depuis janvier 2018 d'un Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO).

En 2023, à la connaissance de la Société, il n'y a pas eu de plainte significative fondée sur une atteinte à la vie privée ou une perte de données.

3.3.2 Qualité et satisfaction client

La démarche Qualité au Club Med repose sur une culture historique de la satisfaction et sur des outils ancrés dans les pratiques de chaque métier.

L'écoute des GM® se fait tout d'abord en Village grâce à la relation entre GM® et GO®. Au-delà de la période de séjour, l'écoute se fait à travers l'enquête de satisfaction (le « GM® feedback »), l'analyse des courriers de réclamation, mais aussi, de plus en plus, des retours apparaissant sur les sites internet spécialisés et sur les réseaux sociaux. Un service Relation Client France est dédié aux traitements des retours clients sur ces différents canaux, et au suivi et pilotage de la qualité avec des feedbacks mensuels aux opérationnels.

En ce qui concerne le « GM Feedback », le taux des GM® très satisfaits pour 2023 (hiver + été) a légèrement diminué par rapport à la moyenne des trois dernières années (hors covid 18-19-22). Cette baisse est principalement due à la saison hivernale. Cette diminution peut s'expliquer par une exigence des clients revenue aux standards de la période antérieure au covid, notamment pour la clientèle fidèle. Il est à noter que les résultats sont restés stables par rapport à ceux de l'année 2022. La satisfaction des clients reste très forte dans le haut de gamme (« Exclusion Collection »), mais certains nouveaux villages ont connu des difficultés lors de l'ouverture, ce qui a impacté la satisfaction.

Plus un village est haut de gamme, plus le niveau de satisfaction est élevé.

Par ailleurs, des standards de qualité existent dans tous les Villages et la conformité à ces standards est pilotée à travers la formation des collaborateurs et différentes formes de contrôle.

3.3.3 Santé et sécurité des clients : un objectif de sérénité

La première des priorités données à l'ensemble des GO®-GE est la sécurité des personnes.

La politique de santé et sécurité s'appuie sur l'expertise et la coordination d'une direction dédiée Sécurité, Hygiène et Santé (SHS) disponible 24h/24 qui est rattachée au Secrétariat Général du Groupe.

Elle définit les priorités en matière de prévention sécurité, hygiène et santé, tant vis-à-vis des GM® que des GO® et GE. Elle conçoit les outils et actions de sensibilisation et de formation en collaboration avec l'UDT (Université des Talents), et elle organise leur déploiement, le tout avec une adaptation par BU en fonction des particularités (culturelle, géographique...).

La Direction SHS pilote le **dispositif de gestion de crise**, au travers de formations dédiées et de la diffusion et mise à jour du Manuel de Gestion des Situations Sensibles et des Crises.

Dans les Villages, les réunions Hygiène et Sécurité permettent de passer en **revue les problèmes rencontrés et de mettre en place des plans d'action correctifs ou préventifs**. En parallèle, des autocontrôles par service (digitalisés depuis janvier 2020) sont régulièrement réalisés par les Responsables de Services, et peuvent être exigés à tout moment.

Un intranet SHS accessible par tous les Villages centralise toutes les procédures existantes. Des mises à jour sont régulièrement mises en ligne et aussitôt disponibles en Village. Des formations et préventions autour des enjeux de sécurité sont organisées de façon récurrente et sont suivies d'audits et d'enquêtes ponctuelles. Une mise à jour de l'intranet est en cours pour le rendre plus convivial et surtout s'adapter aux nouvelles attentes des opérations.

Le programme SMICE qui permettait des auto-contrôles « spécial Covid-19 » a pu être arrêté selon les BU en fonction de l'état de la pandémie et du niveau de maîtrise sanitaire ou de la réglementation locale.

Pérennisation du responsable HSE (Hygiène Santé Environnement)

L'année 2023 a été marquée par :

- l'ancrage de la fonction responsable HSE sur l'ensemble des villages et des Business Units.
- la remise à jour des standards SHS existants et identifications des standards manquants.
- l'accompagnement des managers (RDS) sur la prise en compte et le management des aspects HSE dans leur quotidien afin de définir un niveau d'exigence commun et leur donner les outils pour piloter le suivi des aspects SHS dans leurs activités.

En 2023, les responsables HSE ont continués le développement de leurs compétences au travers de formations internes ou externes et de la mise en place de la fonction en village. Des outils ont été mis en place : réunions mensuelles SHS avec les indicateurs et sujets principaux à traiter, plan d'action village pour planification et le suivi des réalisations.

Le responsable HSE est désormais un Responsable de Service (RDS) qui dépend du Chef de Village (CDV) et fait partie du comité de gestion du village.

Les missions clés de ce poste sont les suivantes :

- coordination interne de l'hygiène et de la sécurité et de la RSE avec l'ensemble des RDS,
- relations externes avec les autorités SHS et les partenaires RSE locaux,
- gestion de crise : soutien au CDV
- suivi des plans d'actions H&S alimentaires
- sécurité : contrôle du respect des normes
- RSE : conformité du resort avec le programme Happy to Care, Green Globe et coordination des actions de solidarité.

Santé et sécurité alimentaire

Le Direction des Achats poursuit une politique de vigilance raisonnable, notamment par **l'évaluation des performances et les audits des fournisseurs de produits alimentaires** dans le cadre de son adhésion à Check Safety First et Cristal.

En 2019, afin de renforcer la sécurité et la salubrité des aliments et des boissons fournis, les Achats ont mis en place une **cartographie des risques sur les pays sensibles et sur les familles les plus à risque** comme les viandes et poissons frais et les produits surgelés. Cette cartographie est suivie d'un self-assessment fournisseur adressé et analysé par la société Check Safety qui est suivi de contrôle sur site en fonction des résultats fournisseurs et de la pertinence de ceux-ci. Plus de 130 fournisseurs sensibles ont été contactés.

En termes de diététique et d'amélioration de la santé par limitation des boissons sucrées, un élargissement de la suppression des fontaines de **boissons sucrées** notamment au restaurant et au bar est achevée en l'Europe-Afrique depuis 2019.

En outre, la Direction SHS a mis en place depuis 2021 une politique d'audit dans tous les Villages exploités, en partenariat avec une société reconnue mondialement qui **contrôle l'hygiène alimentaire**, tous les deux mois, selon des standards harmonisés et le respect des normes HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points). Partie intégrante des standards HACCP, un système de traçabilité des aliments est en cours de déploiement monde avec la [solution E pack](#).

En outre, afin de renforcer une fois de plus nos mesures visant à maîtriser la sécurité alimentaire sur l'ensemble de la chaîne, 2023 a vu le renforcement des audits fournisseurs intégrant la présence et l'accompagnement des hygiénistes Club Med. Un travail a également été fait sur les gammes de produits sensibles référencées.

En Asie, le resort de Lijinag (Chine) a été le premier resort certifié pour la sécurité alimentaire avec une norme internationale reconnue. L'objectif est désormais de déployer cette certification sur les autres resorts en Chine.

Hygiène et propreté des chambres

Depuis 2021 le room check est en place. Il s'agit d'un audit de surveillance réalisé par un organisme externe et basé sur les standards internationaux en termes d'hygiène et propreté des chambres. Cet audit comprend une partie documentaire (process, protocole de désinfection et produits utilisés), une partie visuelle en chambre (revue de la réalisation et mise en œuvre des protocoles) et des tests sur les surfaces de contact afin de vérifier le niveau de propreté.

Adaptation du produit et des process dans le contexte du Covid-19

Club Med a adapté en détail son produit et son processus dans le monde entier dans le contexte du Covid-19, la sécurité de ses clients et de ses équipes étant la priorité absolue. L'objectif était de permettre aux clients de voyager, de se retrouver en famille, de s'amuser avec l'assurance que Club Med soit aligné sur les réglementations locales et fasse preuve de clarté en matière d'hygiène et de sécurité.

« Les procédures opérationnelles pour la réouverture des villages » avaient été :

- préparées par la Direction Mondiale des Produits et Services, en coordination avec l'équipe Sécurité/Hygiène/Santé et les directions opérationnelles de toutes les BU, y compris les experts réseau,
- revues par le comité scientifique du Club Med composé de huit experts médicaux,
- mises à disposition en plusieurs langues.

En 2023, leurs applications et adaptations ont évolué avec le contexte du Covid-19 et en fonction des réglementations locales sous la responsabilité des directeurs de produits/opérations de chaque BU. La situation sanitaire a permis une reprise classique des activités, mais des fondamentaux ont été maintenus sur certaines activités ou certains process : gels hydroalcooliques présent sur les buffets, fréquence renforcée des plans de nettoyage sur les zones de fort passage (buffets, mini club, espaces collectifs, test d'ozoneur dans certains restaurants pour désinfection des pièces et de l'air...

La certification monde (POSI Check) mise en place avec Cristal International Standards afin de vérifier la conformité des mesures anti-Covid a été maintenue :

- uniquement en ouverture de saison en Amériques et Europe -Afrique ou deux fois par an pour les villages permanents.
- avec une fréquence plus élevée en fonction de la situation pandémique de la zone en Asie-Pacifique.

Indicateurs et accidentologie des GM®

La démarche active du Club Med dans la prévention des accidents et des vols s'est matérialisée en 2019 par la création de deux postes de directeur sécurité au sein des BU APAC et AMN/AML. Ces directeurs ont pour mission de sécuriser l'ensemble des activités de Club Med sur leur BU et de gérer les accidents/vols qui surviennent.

L'année 2023 a vu le retour de l'accidentologie pré-covid.

Une analyse de la sinistralité a été menée, en parallèle à une mission d'accompagnement avec le service prévention de l'assureur en responsabilité civile pour auditer les nouvelles activités développées par le Club Med sur les dernières années. Un focus a ainsi été mené sur deux villages (Tignes et Val d'Isère) pour auditer les modes opératoires et les mesures de sécurité en place sur les activités développées à la montagne l'été (notamment le VTT et les activités en prestation externe). Le rapport de cette mission permettra de définir des standards opérationnels uniformes sur ces activités notamment les plus à risque (type VTT de descente).

En 2023, une école de formation interne des moniteurs ski sur la zone Asie (Chine et Japon) a été mise en place pour former des moniteurs et l'encadrement ski. Une mission d'accompagnement a aussi été confiée à l'expert montagne du Club Med pour accompagner le développement de ces activités sur cette zone.

3.3.4 Accessibilité handicap des Villages

Les agendas d'accessibilité de l'ensemble des villages de France ont été déposés avant la date légale du 1er janvier 2015. Les travaux de mise en conformité sont déployés par phases successives. À ce jour, la mise en conformité des chambres a été réalisée sur 100% des villages, et pour les parties communes la mise en conformité a été réalisée sur 94%, et prévue sur 6% des villages.

Conformément à la réglementation française, Club Med a mis en place les registres d'accessibilité, et formé l'ensemble du personnel d'accueil travaillant au sein des villages de vacances et bureaux France à l'accueil des personnes handicapées.

Par ailleurs, un chantier sur l'ensemble des villages monde a démarré en 2018 pour rendre disponible une meilleure information sur l'accessibilité des locaux et des activités Club Med, en partenariat avec [Picto Access](#). Fin 2022, 34% des resorts Club Med et 89% des resorts en France présentent l'information sur l'accessibilité à partir des sites commerciaux francophones.

3.4. Respect des droits de l'Homme

Droits humains et libertés fondamentales des communautés locales

Club Med est engagé en faveur du respect des droits de l'Homme en particulier au travers de :

- la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme (*voir § 3.1.1.*) ;
- la diffusion des principes de sa **Charte Éthique** à l'ensemble de ses collaborateurs, et la mise à disposition de ce texte, accessible à toutes les parties prenantes sur le site: <https://www.clubmedjobs.com/fr/pages/nos-engagements>
- En outre, Club Med veille au respect des populations locales et au **non-accaparement des ressources** au travers :
 - de la conformité d'acquisition et d'utilisation des sols, du respect des réglementations sur les zones protégées et les sites classés du patrimoine ;
 - de la vigilance sur l'absence d'impact des activités des Villages sur la fourniture d'eau, d'énergie ou d'autres services essentiels aux communautés voisines. Ces points sont obligatoires pour l'obtention de la certification Green Globe.

Enfin, depuis 2000, Club Med est **signataire de la Charte nationale d'éthique du tourisme**. Il s'agit de la déclinaison française des principes du Code Mondial Éthique du Tourisme. Et en novembre 2015, le Président Henri Giscard d'Estaing a signé le **Code Mondial d'Éthique du Tourisme**, lors de la 16^e réunion du Comité Mondial d'Éthique du Tourisme à Paris.

Voir <http://ethics.unwto.org/fr/content/le-code-mondial-d-ethique-du-tourisme>

Droits humains et libertés fondamentales des salariés

En plus d'appliquer et de promouvoir la **liberté d'association et du droit de négociation collective** (*voir §2.3. « Relations Sociales »*) et la **lutte contre les discriminations** (*voir §2.6. « Égalité de traitement »*) dans l'ensemble des pays où il est implanté, **Club Med ne recrute ses collaborateurs qu'au-delà de l'âge de 18 ans et interdit toute forme de travail forcé ou obligatoire**. Cette exigence est notamment assurée lors des sessions de recrutement dans les différents bassins d'emploi puis par le Responsable RH village. Des vérifications sont intégrées dans le programme d'audit interne des resorts.

Il promeut les droits fondamentaux au travail au travers de sa Charte Éthique (*voir § 3.4 dans le Rapport Sociétal*), ainsi que de l'accord relatif au **respect des droits fondamentaux au travail** (*cité au § 2.3*), qui fait directement référence aux principes de l'OIT et décrit en détail l'engagement du Club Med à les respecter.

4 • RAPPORT ENVIRONNEMENTAL

Remarques sur les données environnementales :

La période de reporting s'étend du 1er janvier au 31 décembre depuis 2019 (l'historique a été recalculé sur cette période).

Le périmètre couvre les villages exploités pendant au moins une saison (été et/ou hiver) sur l'exercice, pour l'ensemble des activités que celles-ci soient gérées directement ou non par le Club Med (Spa, Boutiques...). Il inclut les périodes de fermeture saisonnière et s'appuie sur les consommations réelles.

En 2023, le périmètre de reporting a été modifié par rapport à 2022 avec l'ouverture de deux nouveaux resorts (Tignes en France et Kiroro Peak au Japon), la réouverture de Sahoro au Japon, et la fermeture définitive en 2023 de Kemer en Turquie.

Par ailleurs le bateau Club Med 2 est désormais intégré au reporting avec reprise de l'historique depuis 2019.

La comparabilité des données d'une année sur l'autre est assurée par les ratios :

- par Capacité en Journée Hôtelière (capacité hôtelière x le nombre de jours d'ouverture),
 - ou par nuitées (HN),
 - ou par Journées Hôtelières Totales (JHT) qui comprennent celles des clients et du personnel qui réside sur place, y compris en période de fermeture
- ou par chambre vendue (pour la comparabilité au secteur).

Pour plus de détails, voir la note méthodologique du reporting environnemental et le tableau des indicateurs au §5.3.2

4.1. Éléments généraux de la politique environnementale

4.1.1 Enjeux et engagements clés

Faire apprécier la nature et ses bienfaits est à l'origine même de la naissance du Club Med, qui porte cette vocation jusque dans son nom. Implanté dans des lieux d'exception, Club Med est conscient de leur fragilité et de la nécessité de leur préservation. Être reconnu comme acteur touristique exigeant et pionnier dans sa gestion environnementale est déterminant pour garder la légitimité à opérer dans les plus beaux sites du monde ; et également pour répondre aux attentes croissantes des GO®-GE et des clients.

Les enjeux environnementaux sont principalement adressés à trois grands niveaux :

- au moment de la construction des Villages,
- lors de leur exploitation,
- et au travers de la sensibilisation des clients, des fournisseurs et des GO® - GE.

Dans le cadre de la stratégie « Asset Right », la capacité du Club Med à faire évoluer sa sphère d'influence (en l'occurrence ses partenaires investisseurs) devient un élément clé de la réussite de la politique environnementale, lors de la construction comme lors de l'exploitation des Villages. **Promouvoir les éco-certifications en tant que standards du Club Med** est un levier majeur pour y parvenir.

Provisions et charges pour risque en matière d'environnement

Au titre de l'exercice 2023, aucune provision pour risque environnemental, ni aucune charge ou indemnité liée à l'application d'une décision judiciaire définitive en matière d'environnement, n'ont été comptabilisées sur l'exercice.

4.1.2 Organisation

Organisation des équipes

Voir le § 1.1 pour l'organisation de la Direction du Développement Durable.

Voir le § 1.2 pour la prise en compte des parties prenantes.

Les questions environnementales sont adressées dans chacun des métiers, et à chaque étape de la mise en œuvre du produit, sous l'impulsion de la Direction du Développement Durable. Celle-ci définit la stratégie RSE du groupe, en lien avec le Comité de Direction Générale et les principales Directions support et opérationnelles, qui ont ensuite la responsabilité de mettre en œuvre cette stratégie chacune dans leur périmètre (Développement et

Construction, Produits et Services, Achats, Direction Technique, Opérations...).

La Direction du Développement et de la Construction s'appuie sur des expertises et des consultants en écoconstruction, en lien avec les partenaires immobiliers.

En village, le Responsable Technique est un acteur clé de la politique environnementale ; il travaille en liaison avec tous les services, et particulièrement avec le Green Globe Coordinateur ou le « Safe Together Manager ». Les Directions Techniques des zones fédèrent le travail des Responsables Techniques en village.

Concernant les travaux de mise en conformité, pour l'efficacité énergétique comme pour les autres thèmes (accessibilité handicap, ascenseurs...), les priorisations des actions sont effectuées par la Direction Technique EAF sur l'ensemble du parc, quels que soient les modes d'exploitation (propriétaire, locataire ou « en management »).

Tech care : l'outil de reporting environnemental

Depuis 2007, les données environnementales sont issues de **l'outil de Reporting Tech Care qui couvre l'ensemble des villages du Groupe (monde)**.

Il permet de centraliser les données quantitatives (eau, énergies, déchets, émissions de gaz à effet de serre...), mais aussi de recenser des informations qualitatives contextuelles sur les équipements et les pratiques avec un triple objectif :

- être un outil opérationnel : permettre le pilotage de la performance en Village, servir de mémoire au village au-delà des changements d'équipe technique, mesurer les progrès versus les objectifs fixés et les retours sur investissement ;
- être la base de référence pour le contrôle de gestion des consommations de ressources (eau, énergies...) des villages ;
- être l'outil de reporting et de consolidation pour la communication extra-financière du groupe et pour le pilotage du déploiement de la politique environnementale.

Il s'appuie sur **des consommations réelles** saisies par les Responsables Techniques de Village.

Un double contrôle est effectué :

- contrôle d'exhaustivité des informations mensuelles par l'administrateur de Tech Care à la Direction du Développement Durable,
- contrôle de cohérence des données à travers le pilotage trimestriel et/ou mensuel qui est réalisé par les Directions Techniques des BU.

Une campagne est menée dans Tech Care chaque année en septembre-octobre et porte sur près de 350 indicateurs

qualitatifs et contextuels. Elle permet de mettre en perspective les analyses faites et de mieux appréhender l'ensemble des impacts environnementaux des villages.

4.1.3 Être pionnier en écoconstruction : lignes directrices, promotion de la certification et de l'innovation verte



Intégrer systématiquement dans ses projets de construction une approche et des exigences environnementales est un enjeu-clé de la politique environnementale du Club Med.

Référentiel de construction durable BREEAM⁹-Club Med pour les resorts

En 2017, le référentiel d'écoconstruction Club Med – BREEAM « Resort », premier standard spécifiquement adapté à des resorts -dont la spécificité est d'être composés de plusieurs bâtiments répartis sur de grands espaces- a été finalisé. Il intègre les caractéristiques des deux référentiels BREEAM « New Construction » et « Communities », avec les exigences de ce standard international reconnu, certifiable par un organisme tiers, et englobe le savoir-faire environnemental du Club Med.

Par ailleurs, en 2017, des Eco-standards de construction et opérations ont été écrits. Ils s'appuient sur le savoir-faire Club Med (les anciennes lignes directrices de construction environnementale) ainsi que sur les points retenus des certifications BREEAM, Green Globe et Green Building Design Label (Chine) devant être systématisés. Les Eco-standards mettent l'accent également sur l'obtention d'une écocertification (BREEAM Good minimum ou équivalent à la montagne et Very good minimum ou équivalent partout ailleurs) et sur l'innovation verte. Une mise à jour a été initiée en 2022 et devrait s'achever en 2024 avec la finalisation de la trajectoire carbone. La version draft est déjà utilisée en mode pilote sur certains projets en cours.

Voir aussi : §4.5.1. « Protéger la biodiversité lors de la construction »

Obtenir une certification environnementale reconnue pour tout projet neuf

Pour les nouveaux villages ainsi que pour les rénovations importantes, le Groupe se donne pour objectif d'obtenir une écocertification (BREEAM Good minimum ou équivalent à la montagne et Very good minimum ou équivalent partout ailleurs).

⁹ BREEAM : Building Research Establishment Environmental Assessment Method

KPI- Construction : écocertifier 100% des nouveaux resorts ou des rénovations importantes : 67% des resorts construits ou rénovés depuis 2018 ont été certifiés (ou sont en cours de certification).

Depuis 2018, à la suite de l'engagement pris en 2017, toutes certifications confondues, 52% des constructions et rénovations majeures réalisées ont été certifiées et 15% sont en cours de certification (à fin 2023).

C'est désormais 25% du parc total qui a obtenu une certification en construction ou conception (et 28% en incluant les resorts en cours de certification) :

- Valmorel, premier hôtel de montagne en France labellisé « NF Démarche HQE® » (2012)
- Certification BREEAM " Nouvelle Construction » niveau : « Pass » : Grand Massif Samoens (2017)
- Certification BREEAM « Nouvelle Construction » niveau : « Good » : Arcs Panorama (2018), Alpe d'Huez (2019), Charlevoix et La Rosière (2021), Peisey Vallandry (2021), Caravelle (2020) et Val d'Isère en rénovation et extension (2022) obtenus en 2023
- Certification BREEAM « Nouvelle Construction niveau : « Very Good » : Tignes (2022 – obtenu en 2023)
- Certification BREEAM Conception niveau « very Good » : Changbaishan et Thousand Island (Joyview) (2022)
- Certification AQUA-HQE¹⁰ : l'extension de Trancoso (2020)
- Certification GBDL¹¹ en conception (2 étoiles) : Lijiang (2021) et Yanqing (Joyview) (2022)

Les certifications les certification « BREEAM Resort » des Seychelles (2021) et Miches (2020) se poursuivent.

Par ailleurs, en 2012, Val Thorens Sensations a été labellisé « THPE » (Très Haute Performance Énergétique).

Promouvoir la certification auprès de nos partenaires

L'objectif du Club Med est de convaincre ses partenaires du bien-fondé d'une démarche de certification. Le Groupe se donne pour objectif de formellement proposer et défendre auprès de ses partenaires le principe d'une écocertification construction.

À cet effet, ce principe a été inscrit dans les Eco-Standards de la Direction du Développement et de la Construction et des clauses spécifiques sont intégrées dans les contrats.

Promouvoir l'innovation verte

Au-delà de la certification, les Eco-Standards de construction du Club Med encouragent l'intégration systématiquement des innovations "vertes" dans les projets de construction, afin d'expérimenter des technologies nouvelles et de tester des procédés prometteurs.

Club Med saisit ainsi l'opportunité de jouer sur sa sphère d'influence pour faire connaître et diffuser auprès de ses clients (souvent décideurs, influenceurs ou investisseurs par ailleurs) des technologies vertes innovantes.

Plus généralement, les technologies innovantes font l'objet d'une veille par les équipes techniques et RSE, et des procédés prometteurs sont testés.

Pour l'ouverture en 2021 du Village des Seychelles (Ile de Ste Anne), un système de récupération des énergies « fatales » (perdus) permet le chauffage de 100% de l'eau sanitaire et une station d'épuration bio-disque (traitement biologique des eaux usées par aérobie et anaérobie) fournit l'eau d'irrigation. Et pour l'ouverture en 2021 du Village de Charlevoix (Canada), un système innovant de stockage et de valorisation des déchets organiques sous forme liquéfiée a été mis en place.

Voir aussi le § 4.3.2. sur les équipements énergétiques innovants.

KPI - Innovation verte : 1 par nouveau resort ou rénovation importante : niveau 40% (3/8) atteint en 2022

Pour l'ouverture en 2022, des nouveaux villages de Tignes et de Val d'Isère, des pompes à chaleur d'altitude couplées aux rejets de ventilation ont été mis en place ; à Marbella un double réseau d'eau permettant l'utilisation des eaux recyclés dans les toilettes a été installé.

¹⁰ AQUA-HQE est une certification internationale pour la construction durable dérivée de la certification française HQE.

¹¹ GBDL (Green Building Design Label) est un label officiel chinois qui atteste la performance environnementale à la phase de conception d'un bâtiment.

Innovations vertes réalisées depuis 2008

Epuración biologique des eaux usées par Jardins Filtrants® avec Phytorestore	2006	Albion (Maurice)
	2011	Yasmina (Maroc)
	2013	Guilin (Chine)
Piscines biologiques	2013	Guilin (Chine)
	2017	Da Balaia (Portugal)
	2018	Cefalu (Italie)
Gestion automatique des équipements des chambres : avec une technologie de communication sans fil, ni pile.	2012	Opio (France)
	2014	Kamarina (Italie)
	2014	Gregolimano (Grèce)
	2018	Pointe aux Canonniers (Maurice)
Thermostat spécial hôtellerie de la société Aemec	2013	Gregolimano (Grèce)
Peinture technologique contenant des microbilles pour une meilleure réflexion du rayonnement solaire	2013	Punta Cana (Rép. Dominicaine)
	2014	Marrakech (Maroc)
Optimiseur d'énergie "autoapprenant"	2011	Valmorel (France)
	2014	Val Thorens (Fr)
	2018	Grand Massif (Fr)
	2019	Arcs Panorama (Fr)
	2020	La Rosière (Fr)
"Smartgrid" et effacement électrique "pointe mobile" en collaboration avec EDF	2014	Alpes d'Huez, Serre -Chevalier, La Flagne 2100 et Val d'Isère (France)
LED en remplacement d'éclairage halogène de forte puissance	2014	Da Balaia (Portugal)
Chaleur urbaine par biomasse	2014	Vittel le Parc (France)
Eclairages extérieurs autonomes en LED solaire	2014	Opio (France)
Logiciel SiteControl de gestion centralisée de l'irrigation reliée à une centrale météo	2015	Albion (Maurice)
Trackers biaxes d'installation photovoltaïque Helioslite	2015	Cap Skirring (Sénégal)
Groupe d'eau glacée avec des compresseurs électromagnétiques sans huile à très haut efficacité	2016	Pointe aux Canonniers (Ile Maurice)
Installation combinant le solaire thermique, la pompe à chaleur chauffage et climatisation, et la récupération de calorie sur le réseau d'eau chaude sanitaire	2016	Gregolimano (Grèce)
Pompe à chaleur au CO2	2017	Da Balaia (Portugal)
Tw eener® éclairage LED adapté aux terrains de tennis Outdoor	2023	Tignes, La Rosière
	2018	Opio (France)
Pompe à chaleur haute température pour préparation d'ECS	2021	Seychelles
	2018	Pointe aux Canonniers (Ile Maurice)
Structure ossature bois	2018	Cefalu (Italie)
Production d'eau chaude sanitaire par pellets de bois (« solid bio fuel »)	2019	Rio das Pedras (Brésil)
Thermo-frigo-pompe pour produire simultanément du chaud et du froid par échange thermique (eau chaude et climatisation)	2019	Marrakech (Maroc)
	2021	Albion (Maurice)
Panneaux solaires photovoltaïques (rétractables en cas de cyclone)	2020	Punta Cana (Rép. Dominicaine)
Récupération de l'Energie fatale pour le chauffage de l'eau sanitaire	2021	Seychelles
Station épuration biodisque (traitement écologique) pour réutilisation des eaux usagés pour l'irrigation	2021	Seychelles
Système innovant de stockage sous forme liquéfié et de valorisation des déchets organiques	2021	Charlevoix (Canada)
Récupération d'énergie sur les bacs à douche pour préchauffer l'eau froide en test	2022	Tignes (France)
Système de réfrigération turbocor® électromagnétique sans huile	2023	Albion (Maurice)

4.1.4 Être leader en gestion environnementale : le levier de la certification Green Globe

L'exigence croissante de la réglementation et de la société sur le respect de l'environnement et la préservation de la biodiversité, la montée des coûts de l'énergie, les réglementations liées au climat, la tension montante sur l'eau, l'exigence croissante de prise en compte de l'impact social des projets nécessitent d'opérer les villages avec des contraintes plus complexes.



La démarche de certification s'avère efficace et pertinente pour y parvenir. Elle permet de déployer rapidement et de façon crédible une dynamique interne de mobilisation des équipes et une logique de progrès dans chaque village.

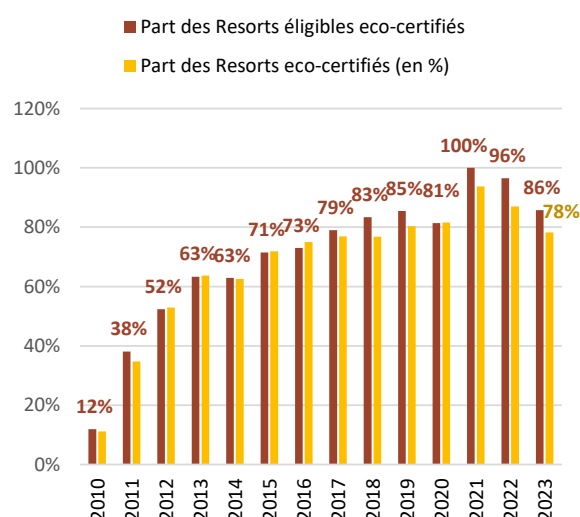
Le référentiel Green Globe couvre l'ensemble de la démarche RSE pour un tourisme durable. *Voir aussi ? pour plus de précisions*

En **matière environnementale**, ce référentiel valide l'existence et l'efficacité de politiques de réductions des consommations d'eau et d'énergie, de gestion des déchets, de maîtrise des risques de pollutions, de protection de la biodiversité et d'éco-achat.

Un objectif : maintenir la certification de l'ensemble des Villages éligibles

KP2 – certifier Green Globe 100% des resorts éligibles(*) en 2023 : le taux est de 86% (vs 100% atteint en 2021)

(*) après un an d'ouverture



Voir le détail des villages éco-certifiés sur la carte, plus bas.

En 2023, la démarche de certification Green Globe entamée en 2010, et parvenue au niveau de 100% du parc éligible certifié en 2021, s'est poursuivie. En 2023, sur six nouveaux villages éligibles, quatre villages ont été nouvellement certifiés Green Globe : Kiroro Peak (Japon), Tignes

(France), Seychelles et de Magna Marbella (Espagne). Aussi fin 2023, le taux de certification des resorts éligibles est de 86% (vs 100% en fin 2021).

En 2023, seize resorts exploités, certifiés depuis plus de 10 ans, sont désormais « Platinum » et treize, certifiés depuis plus de 5 ans, sont « Gold ».

Une organisation dédiée vient soutenir cette démarche de déploiement :

- un «Coordinateur Développement Durable et Fondation» dans chaque BU, missionné sur le périmètre de sa BU en soutien aux Directions locales ainsi qu'aux resorts pour le maintien de l'exploitation responsable ;
- et une hiérarchie opérationnelle avec un responsable Hygiène Sécurité Environnement par Village qui assure, sur une partie de son temps, la coordination du plan d'action et l'appropriation par l'équipe du village de la démarche. En zone Europe du Sud, les Responsables Administratif et Environnement (RAE) sont aussi naturellement en charge de la coordination de la démarche.

Afin de garantir la pérennisation des progrès dans les pratiques, outils et processus de l'entreprise, un « Responsable Développement Durable » au niveau du Groupe rattaché la Direction du Développement Durable, coordonne la démarche et assure le support nécessaire auprès des « Coordinateurs Développement Durable et Fondation » en BU.

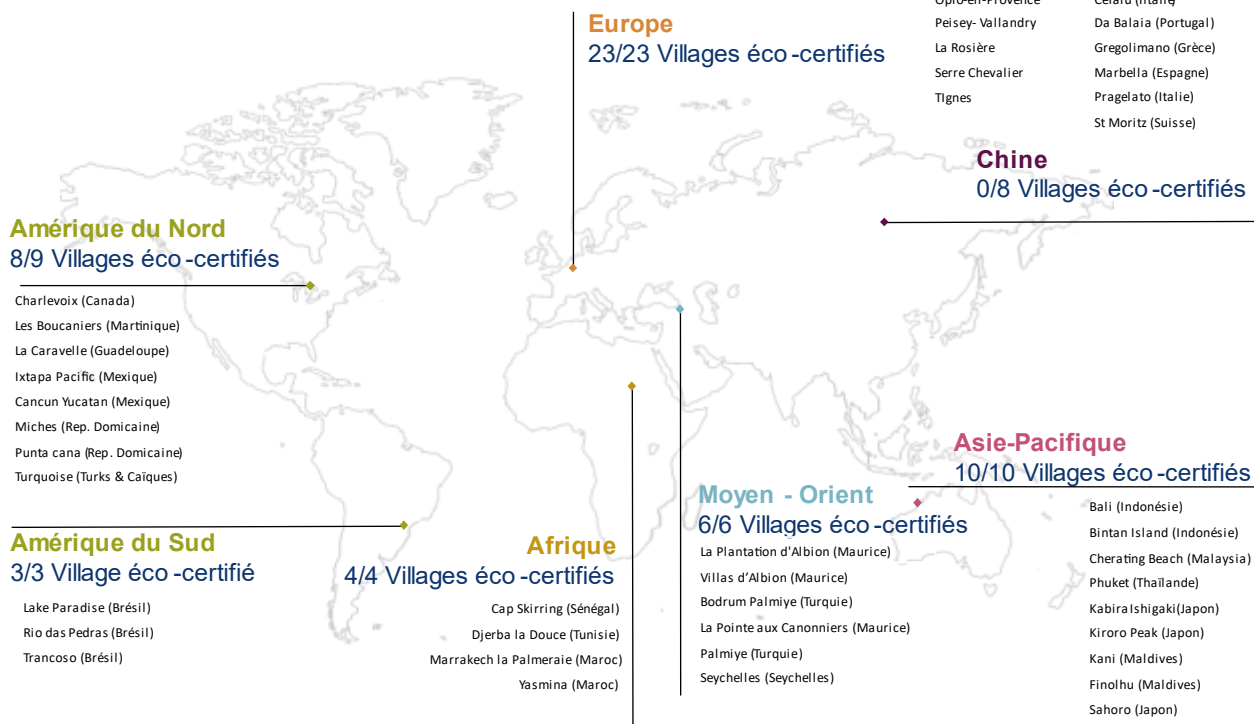
Cette **approche, très structurante pour l'action développement durable** en Village mais aussi en bureaux et dans les fonctions support, alimente significativement les démarches responsables des différents services : Achats, Prestation, Construction, ...

Elle permet de diffuser au sein de la plupart des métiers et auprès de la plupart des acteurs une meilleure compréhension et prise en considération des enjeux du tourisme durable : **tous les GO®-GE d'un Village en certification ou en pérennisation Green Globe sont formés aux enjeux du développement durable** et à leurs implications dans leur service au quotidien.

Villages éco-certifiés à fin dec 2023

54/63 Villages éligibles éco -certifiés exploités (86%)

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| <u>France :</u> | Val d'Isère |
| Aime la Plagne | Valmorel |
| Alpe d'Huez | Chalets de Valmorel |
| Arcs Extremes | Val Thorens Sensations |
| Arcs Panorama | Vittel Ermitage |
| Grand Massif- Samoens | |
| La Palmyre-Atlantique | |
| La Plagne 2100 | et.. |
| Opio-en-Provence | Cefalu (Italie) |
| Peisey- Vallandry | Da Balaia (Portugal) |
| La Rosière | Gregolimano (Grèce) |
| Serre Chevalier | Marbella (Espagne) |
| Tignes | Pragelato (Italie) |
| | St Moritz (Suisse) |





La certification internationale de tourisme durable Green Globe a été créée en 1993. **Basée sur les engagements pris par l'industrie du tourisme au Sommet de la Terre de Rio de Janeiro en 1992**, elle s'applique à tous les secteurs du tourisme. Cette certification exigeante atteste de l'engagement des établissements dans une démarche active de tourisme durable et garantit qu'ils atteignent de hautes performances et possèdent de bonnes pratiques en matière environnementale, sociale et sociétale.

Le référentiel Green Globe, basé sur les standards internationaux, est reconnu par le Global Sustainable Tourism Council (GSTC) et Green Globe est membre affilié de l'Organisation Mondiale du Tourisme (UNWTO).

Ce référentiel couvre **les trois piliers du développement durable** ; il est fondé sur une **quarantaine de thématiques déclinées en plus de 350 indicateurs de conformité**, dont certains sont obligatoires et d'autres optionnels. La certification est accordée (audit par un tiers indépendant) lorsque les exigences obligatoires sont respectées et lorsque le taux de conformité des indicateurs est supérieur à 50% pour chaque thématique. Chaque année, pour chaque village, un nouvel audit est réalisé et une amélioration continue est nécessaire pour conserver la certification.

En savoir plus : www.greenglobe.com/france/

4.2 Pollution et gestion des déchets

4.2.1 Prévenir les pollutions

Assainissement des eaux usées

Voir le § 4.3.1 sur la conservation de l'eau.

Gérer le stockage et l'utilisation des substances nocives

Club Med est concerné par l'utilisation de substances nocives telles que les peintures, les produits d'entretien des piscines et des cuisines, les produits de nettoyage et marginalement les produits phytosanitaires. Une mauvaise utilisation ou un mauvais stockage de ceux-ci constituerait un risque pour l'environnement et la santé.

Dans le cadre de la démarche de certification Green Globe de l'ensemble de ses villages, Club Med est conduit à contrôler d'encore plus près la bonne utilisation et le bon stockage de ces produits. Le Groupe vise à réduire leur utilisation ou à y substituer des produits éco-labellisés lorsque cela est possible. Les villages sont systématiquement contrôlés par l'auditeur indépendant accrédité Green Globe sur cette thématique rendue obligatoire par Club Med.

Autres sources potentielles de pollution

Gaz frigorigènes et présence de CFC

Un plan de remplacement progressif des groupes de froid ou de climatiseurs fonctionnant avec des gaz CFC (chlorofluorocarbure) par des installations plus

performantes a été établi en 2013 à la suite du recensement de 2012. Le pourcentage de Villages ayant des équipements utilisant des gaz CFC est ainsi passé de 68% en 2012 à 9% en 2023 (vs 16% en 2022). Les équipements sont progressivement en cours de suppression dans les villages encore équipés.

Sites ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement)

Par suite de la transposition en droit français de la directive européenne sur les installations de combustions moyennes, les installations de plus d'1 MW relèvent désormais du régime de déclaration ICPE. Quatre sites Club Med (Serre Chevalier, Grand Massif, Arcs Panorama et Opio) avec chaudière au fuel ou au gaz ont ainsi été déclarés et enregistrés ICPE en 2019, les diagnostics de conformité ont été réalisés en 2020 et 2021.

Nuisances sonores et actions spécifiques dans la lutte contre le bruit

51% des Villages ont un décibel-mètre et 43% ont fait mesurer le bruit par un intervenant externe (stable vs. 2022).

Prise en compte de la pollution lumineuse

Des mesures sont prises pour empêcher que la lumière émise par l'entreprise ait un impact sur la faune sauvage (notamment dans le cadre de la protection des tortues marines). Il s'agit d'un critère Green Globe de respect de la biodiversité qui est généralement satisfait.

4.2.2 Gérer les déchets

Réduire et recycler les déchets

En 2023, Club Med a pris l'engagement de réduire ses déchets de 30% d'ici 2030 et de mieux suivre ceux-ci.

La démarche de progrès dans la gestion des déchets, soutenue par la démarche Green Globe qui nécessite de :

- réduire les déchets à la source par les achats (minimisation des emballages) et par des arbitrages sur la prestation proposée (suppression de certains conditionnements individuels) ;
- développer la réutilisation et réduire l'utilisation de produits jetables ;
- généraliser le suivi quantitatif des déchets ;
- et fixer des objectifs de réduction des déchets non recyclés pour tendre vers zéro.



« Bye-Bye Plastic »

Le programme « Bye-Bye Plastic », lancé en 2018, vise à la suppression progressive des produits en plastique à usage unique présents au bar, au restaurant mais aussi en chambre (pailles, vaisselles, amenities dans les chambres...) dans tous les villages du Club Med.

En 2020, Club Med a signé la GTPI (Global Tourism Plastic Initiative) menée par le PNUE et l'OMT en partenariat avec la Fondation Ellen McArthur, dans le cadre du programme "One Planet Sustainable Tourism".

KPI – Zéro plastique jetable à usage unique

Atteinte des objectifs antérieurs :

- Depuis fin 2019, le plastique jetable à usage unique de la restauration (les pailles, gobelets, tasses, ainsi qu'assiettes, couverts et barquettes) a été supprimé dans tous nos resorts à travers le monde.
- Depuis fin 2021, les emballages plastique des accessoires mis à disposition dans les chambres de tous les Resorts ont été supprimés.
- Depuis fin 2022, les gels douche et shampoings en conditionnement individuel ont été éliminés de l'ensemble des resorts
- Depuis fin 2022, les accessoires en plastique à usage unique pour les événements festifs (tels que les ballons, les bâtons lumineux LEP, les bracelets et les drapeaux) ont été éliminés de 88% des resorts (100% hors Amérique du Nord).
- Depuis 2023, les accessoires en plastique à usage unique dans les chambres ont été remplacés par des accessoires composés principalement de matériaux alternatifs.

Nouveaux objectifs additionnels

- La consommation de bouteilles d'eau en plastique sera réduite par rapport à 2019 : a minima de 10% en 2022, 25% en 2023, et 50% en 2024 (hors villages managés). Selon le contexte, 4 options sont progressivement mises en œuvre : installations d'embouteillage interne, utilisation de bouteilles consignées, suppression des bouteilles dans les

chambres + accès à des fontaines, mise à disposition de bouteilles sans plastique dans les chambres + accès à des fontaines. Des gourdes sont également disponibles dans nos boutiques.

En termes de résultats : fin 2023, hors villages managés, la consommation de bouteilles a été réduite de 30% par Journée Hôtelière vs 2019, au-dessus de 25% visé pour 2023.

Depuis la saison été 2019, dans les villages Montagne Europe-Afrique, les bouteilles d'eau en plastique ne sont déjà plus proposées aux départs des randonnées. Des fontaines à eau, disponibles dans le village, permettent de remplir les bouteilles mises à disposition dans les chambres à l'arrivée des clients. Des gourdes réutilisables sont par ailleurs proposées dans les boutiques en village.

Tri des déchets – économie circulaire

En 2023, le déploiement des engagements dans le cadre de la certification Green Globe s'est poursuivi avec :

- une systématisation du tri à tous les services,
- une recherche plus proactive des filières existantes,
- et la contractualisation en France pour la collecte des déchets alimentaires depuis 2017.

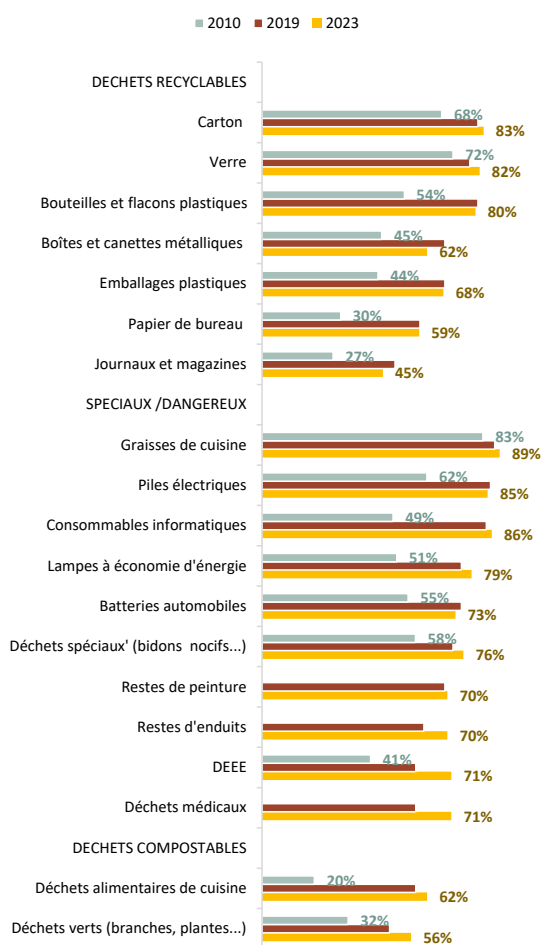
Enfin, les villages continuent à travailler avec leurs fournisseurs et transporteurs sur la reprise et réutilisation des conditionnements de livraison (containers, palettes, caisses plastiques pour le poisson en remplacement des bacs en polystyrène...).

Au-delà des villages engagés dans la démarche d'écocertification, ce sont tous les villages qui systématisent le recyclage lorsque les filières existent, comme le montre la progression du tri depuis 2010. Néanmoins, le développement dans des pays où les filières n'existent pas explique la stagnation de certains taux de tri

Club Med a un partenariat de seconde vie avec Ski and Surf (depuis 15 ans) et avec Rossignol (depuis 25 ans).

Depuis 2021, le partenariat avec Ski and Surf s'est enrichi d'un programme d'économie circulaire et éco-responsable avec SKI'R porté par Tri-Vallées, recycleur en Auvergne-Rhône-Alpes, Ski'N Surf, réemployeur de matériel de ski, et Cycla, conseil en économie circulaire en Savoie-Mont-Blanc, afin qu'à la fin de chaque saison, tous les casques et skis en fin de vie de du parc de location soient revalorisés dans un nouveau cycle d'écoconception.

En plus des casques, ces deux partenariats permettent à Club Med de recycler en moyenne chaque année près de 9.000 skis et snowboards, 4.500 chaussures de ski et boots de snowboard ainsi que 1.000 bâtons.

Pourcentage de Villages utilisant la filière de recyclage ou de traitement - Monde

Suivi quantitatif des déchets

Club Med a fait **le choix d'un indicateur unique pour le suivi des déchets : la quantité des déchets résiduels** (ni recyclés, ni retraités, ni valorisés). En effet, il est la résultante des efforts de réduction des déchets, ainsi que du tri et de la valorisation de ceux-ci. Par ailleurs, c'est le seul indicateur qu'il est raisonnablement possible de consolider sur un périmètre monde.

En 2023, 63% des villages exploités reportent des quantités de déchets résiduels en poids ou en volume (vs 62% en 2022).

Parmi les resorts reportant les déchets résiduels en poids, **la quantité moyenne de déchets résiduels est de 1,3 kg par nuitée HN** (calculé sur un périmètre représentant 38% du nombre de nuitées). La quantité moyenne de **déchets recyclés ou envoyés à des filières de traitement est de 1,7 kg/HN** (calculé sur un périmètre représentant 71% du nombre de nuitées pour les déchets à recycler). Soit un taux de recyclage de 55%.

36% des resorts utilisent les filières de recyclage pour les cinq types de déchets les plus courants (papier, plastique, carton, métal et verre).

Suivre et lutter contre le gaspillage alimentaire

Dans le cadre du renforcement de ses ambitions, Club Med a pris l'engagement de réduire de 50% les déchets alimentaires d'ici 2030.

La **pression sur les ressources alimentaires** est un enjeu opérationnel et d'image prégnant pour Club Med. Acheter responsable, contribuer au développement d'une agriculture vivrière locale, exclure les produits sur-pêchés (*voir § 3.2 sur les Achats*), **réduire le gaspillage alimentaire** au minimum... sont des enjeux d'importance auxquels s'attelle le Groupe.

La grande expérience des villages du Club Med en gestion de buffets (la connaissance précise du nombre de repas à servir, des pratiques telles que le service accompagné, la préparation à la demande, les ravitaillements fréquents de petits contenants aux buffets...) lui permet de maîtriser la production de déchets alimentaires par journée hôtelière. Le Groupe a mené en 2014 une étude quantifiant le gaspillage alimentaire par repas et rassemblant les bonnes pratiques en la matière dans un outil de sensibilisation des équipes de cuisine ⁹. Depuis 2015, une sensibilisation des clients a également été mise en place (*voir §4.6*).

KPI - 2/3 Villages assurent un suivi des déchets.

Depuis 2017, Club Med déploie la solution Winnow dont la technologie de poubelle intelligente et connectée permet aux équipes de mesurer et limiter le gaspillage alimentaire.

Dans le cadre de Act44Nature, Club Med a pris l'engagement, de faire converger l'ensemble des Club Med au niveau de gaspillage de ses meilleurs sites (soit 100 gr/ repas) d'ici 2030. Pour cela en 2025, 50 % des resorts seront dans une démarche active de mesure et de réduction du gaspillage (mesures de type Winnow, audits, formations et accompagnement), et (100% en 2030).

En 2023, 5 resorts pilotes en Asie Pacifique et dans les Caraïbes ont un processus de surveillance automatisée des déchets alimentaires.

KPI – Quantité moyenne de déchets alimentaires évitables (g/personne/repas) : 140 g / personne et repas (réactualisation 2020 sur l'Europe Afrique sur 3 sites) vs **101 g / personne et repas** (étude 2012-15 sur un échantillon de près de 20% des villages).

Enfin, en France métropolitaine, le **recyclage des déchets alimentaires** s'est généralisé depuis 2018 avec la signature d'un contrat avec un industriel pour la collecte et la valorisation des déchets organiques. Au total 59% des villages (vs 58% en 2019) du Club Med dont 89% des villages en France recyclent leurs déchets alimentaires (stable vs. 2019).

Gérer les déchets spéciaux ou dangereux

Club Med est concerné par les déchets dangereux tels que les huiles de cuisson, les piles et batteries, les DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) et consommables informatiques, les ampoules à

économie d'énergie, les déchets médicaux DASRI (Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux) et les bidons vides de produits nocifs (peintures, solvants etc.).

L'engagement de Club Med consiste à passer par les filières adaptées pour l'ensemble de ces déchets ; et dans le cadre du déploiement Green Globe, à rechercher de façon proactive des filières lorsqu'elles n'existent pas.

En 2022 :

- l'ensemble des villages a continué à être régulièrement sensibilisé au tri de ces déchets, ainsi qu'au suivi et au classement des justificatifs ;
- dans les nouveaux villages engagés dans la démarche Green Globe, une recherche proactive de filières a été mise en place dans les cas le nécessitant, ainsi qu'une sensibilisation des clients sur l'utilisation des bonnes filières pour les déchets à risques infectieux ;
- les taux de recyclage des déchets dangereux lorsque les filières existent (périmètre Monde) progressent régulièrement (voir graphique ci-dessus pour l'évolution 2021 vs. 2019 et 2010). Mais certains sites restent fréquemment confrontés à l'absence de filière.

Voir graphique ci-dessus « Pourcentage de villages utilisant la filière de recyclage ou de retraitement »

4.3. Utilisation durable des ressources

Remarques sur l'organisation du chapitre :

Les filières sensibles (bois, pêche, alimentation) sont traitées dans le § « L'axe environnemental » dans la partie 3.2. sur les achats responsables et dans le § « Focus sur les déchets alimentaires » dans la partie 4.2. sur les déchets.

L'utilisation des sols est traitée dans la partie 4.5. sur la protection de la biodiversité.

Les données quantitatives détaillées figurent dans le tableau des indicateurs RSE au § 5.3.2

4.3.1 Eau



Souvent implanté dans des régions à stress hydrique, le tourisme est confronté au défi de la **raréfaction de l'eau potable**. Il s'agit :

- d'un enjeu d'acceptabilité locale, d'autant plus que la pression sur les ressources en eau coïncide fréquemment avec des périodes de pénurie et que la capacité de traitement des eaux usées est parfois insuffisante de la part des collectivités ;
- et d'un enjeu opérationnel avec des risques d'approvisionnement dans les régions à stress hydrique qui pourraient conduire à des remises en cause de droit d'exploitation des forages ou à des conflits d'usage.

Consommations et enjeux par zones à stress hydrique¹²

Les risques et opportunités liés à la gestion de l'eau sont des enjeux majoritairement locaux, contrairement à ceux liés aux émissions de gaz à effet de serre.

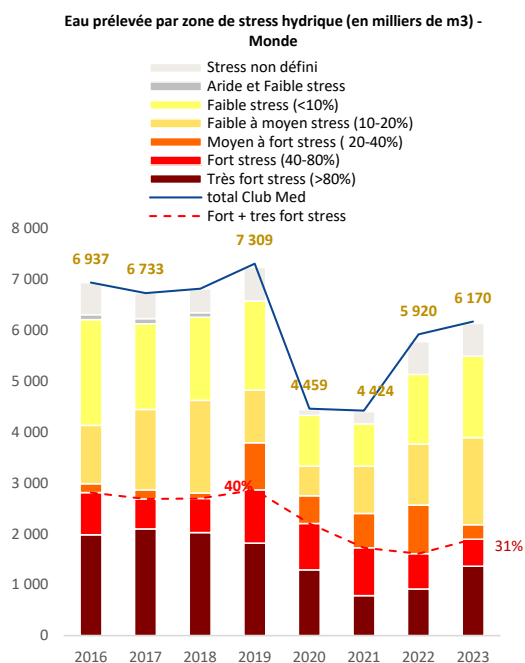
La cartographie des consommations selon la ressource en eau par pays repose sur l'utilisation de l'outil Aqueduct du WRI (World Resources Institute). Cet outil permet une analyse du stress hydrique pour chaque village en fonction de sa localisation par bassin versant.

Club Med est fréquemment implanté dans des zones chaudes, en région balnéaire, ce qui explique la part importante de l'eau prélevée dans des régions à fort et très fort stress hydrique.

Selon Aqueduct du WRI (World Resources Institute) :

- 29% des sites présentent un fort ou très fort risque global lié à l'eau
- 26% des sites sont dans des zones de fort à très fort stress hydrique
- 3% des sites (Bali et Marrakech) sont dans des régions à fort risque de sécheresse
- 5% des sites (Marbella en Espagne, Da Balaia au Portugal et Cefalu en Italie) sont dans des régions avec un fort risque d'épuisement de l'eau
- 26% des sites présentent un fort ou très fort risque d'inondation fluviale ou côtière

¹² Zone de stress hydrique = indicateur de la pression en eau par rapport à sa disponibilité (source Aqueduct WRI).

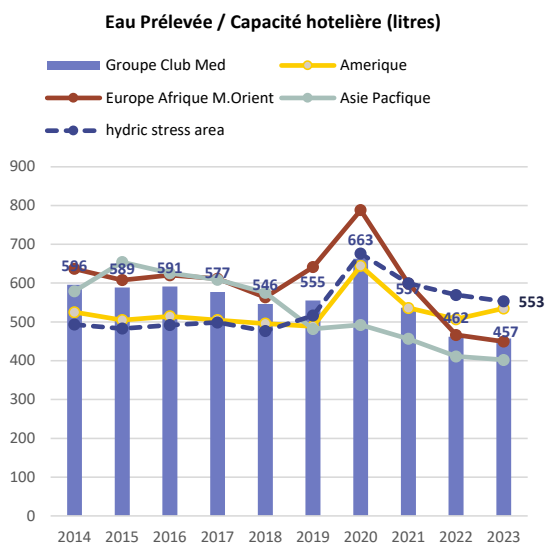


L'évolution de la consommation moyenne dépend du mix village : niveau de gamme, emplacement géographique, surface irriguée, équipements en place, type de végétation, ainsi que de leur niveau de fréquentation et des conditions météorologiques.

En valeur absolue, de 2019 à 2023, les prélèvements d'eau sont en baisse de 15,6% sur l'ensemble du Groupe et en baisse de 19,5% sur le groupe hors Asie.

Cette évolution s'explique par :

- un impact de la cession du golf d'Agadir de 13,5%
- une réduction de 1,6% liée à l'évolution du parc,
- une réduction de 0,3% liée au parc constant,
- et une baisse de 0,1% liée aux fermetures ponctuelles.



En 2023, le ratio d'eau prélevée par capacité hôtelière s'établit à 457 litres. Cela correspond à

- une réduction de 17,6% vs 2019 sur le périmètre groupe
- une réduction de 2,5% à iso parc.

Les villages méditerranéens en zones de fort et très fort stress hydrique sont pénalisés par des besoins plus importants, notamment en arrosage.

Actions menées pour maîtriser les consommations d'eau

Réutiliser les eaux recyclées, réduire les besoins en arrosage

Du fait de ses implantations fréquemment situées dans des lieux reculés, Club Med a souvent et très tôt été conduit à « produire » lui-même son eau à partir de forages, mais aussi de dessalement (eau de mer ou eaux saumâtres). D'où des habitudes bien ancrées d'économie dans ces domaines, comme l'arrosage de nuit, la réutilisation des eaux épurées... : le recyclage de l'eau est une pratique courante dans les villages, notamment ceux qui sont dotés d'espaces verts, qui réutilisent la quasi-totalité des eaux épurées pour l'arrosage.

- 41% des villages avec espace vert recyclent les eaux pour l'arrosage ;
- 49% des villages avec espace vert arrosent avec des eaux recyclées produites en village ou achetées.

Par exemple ont récemment été mis en place :

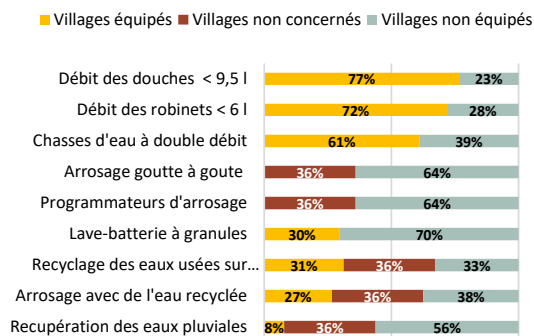
- un système automatisé d'arrosage goutte à goutte et par aspersion, ainsi que la récupération des eaux de nettoyage des filtres des piscines à Marbella (Espagne)
- de nouveaux équipements plus performants pour l'arrosage à Albion (île Maurice) et aux Seychelles
- un bassin de rétention de l'eau à Opio en Provence,
- le recyclage des eaux de pluie pour l'irrigation au Joyview Thousand Island (Chine),
- un système d'arrosage performant avec des pompes pilotées par automate selon les besoins en eau pour le golf de Cap Skirring (Sénégal),
- le recyclage des eaux grises pour les fontaines et l'irrigation à Guilin (Chine) un autre est en cours d'installation à Lijiang (Chine),
- un double réseau d'eau permettant l'utilisation des eaux recyclées dans les toilettes à Marbella (Espagne).

Des équipements performants

Les équipements des Villages ont été pensés de manière à pouvoir maîtriser les consommations d'eau (régulateurs de débit sur les robinets, réducteurs de pression, économiseurs sur les chasses d'eau, systèmes de gestion centralisée d'irrigation, programmeurs d'arrosage, goutte à goutte, etc.) et des travaux de maintenance sont régulièrement menés sur l'ensemble des Villages.

Par exemple, en 2023, se sont poursuivis la pose de réducteurs de débit d'eau dans les chambres (Asie, Amériques), de compteurs d'eau (Asie) et de systèmes d'arrosage automatique optimisés pour remplacer l'arrosage manuel (Europe et Afrique).

Equipement en systèmes d'économie d'eau 2023 - Monde



Détecter les fuites

Le suivi quotidien des consommations permet la détection des fuites des réseaux et leur réparation.

En 2023, la détection des fuites s'est poursuivie avec la mise en place de compteurs dans plusieurs resorts.

Un effort particulier dans les zones à stress hydrique

D'une manière générale et plus encore dans les régions à stress hydrique, la gestion de la ressource en eau dans les espaces verts s'appuie sur la sobriété (avec un choix des végétaux adaptés, faiblement consommateurs), sur l'efficacité (apporter efficacement et uniquement ce dont la plante a besoin), sur le recyclage de la ressource en eau (là où cela est autorisé), et plus récemment sur la récupération d'eau pluviale (Ile Maurice depuis 2015, Cefalu en Sicile depuis 2018, Marbella en Espagne, et Opio en France en 2022).

Le paillage est obligatoire et la réduction des consommations liées à l'arrosage est systématiquement recherchée. À cette fin, les contrats avec les prestataires intègrent tous ces deux obligations. Le suivi des consommations d'arrosage permet de veiller à l'effectivité des mesures prises.

Pour le nouveau village de Marbella Magna en Espagne ouvert en 2022 :

- l'eau des douches et des lavabos des chambres est retraitée et réutilisée pour les toilettes,
- les eaux de pluie des toits sont collectées et stockées pour être réutilisées pour l'irrigation,
- un arrosage en goutte à goutte et des asperseurs avec gestion automatisée ont été installés pour 70 % du site.

Au Club Med de Kemer (Turquie), à météo égale et à fréquentation égale la consommation d'eau a été divisée par deux en 2022 grâce à l'arrêt de l'arrosage en août, à un suivi journalier des sous-compteurs d'eau et à la rénovation de vannes anciennes.

Faire évoluer le comportement des utilisateurs

L'évolution des comportements est un levier indissociable du levier technique pour la maîtrise de la consommation, et la sensibilisation des équipes et des clients à la préservation de la ressource en eau est donc un thème clé de la politique environnementale.

Depuis plus de 20 ans, tous les clients du Club Med dans le monde sont invités à ne pas renouveler leur linge de toilette s'ils le souhaitent. Cette procédure a été revue dans le cadre du déploiement Green Globe pour une application plus efficace, et étendue au changement des draps dans les suites, compte tenu des standards hôteliers plus exigeants dans cette catégorie d'hébergement.

En outre en 2023, une formation à des procédés de nettoyage moins consommateurs d'eau a continué à être dispensées sur tous les resorts en France.

Assainir et gérer les rejets



Les eaux usées sont assainies

Club Med a toujours eu la volonté de ne rejeter aucune eau usée non retraitée dans la nature. Historiquement, des stations d'épuration ont été construites lorsqu'il n'y avait pas de filière de traitement d'eau localement, en particulier pour les Villages situés dans des zones isolées et dépourvues d'infrastructures. Désormais, Club Med essaie, dès que la réglementation locale le permet, de récupérer les eaux grises pour l'arrosage ou d'en acheter quand elle est disponible et de bonne qualité.

Dans les rares cas où il y aurait des doutes quant à la performance des filières existantes, Club Med mène une politique active auprès des autorités locales pour résoudre les difficultés aussi rapidement que possible.

Voir aussi plus haut le § sur le recyclage de l'eau.

Prévention des pollutions des sols et des nappes phréatiques

Soucieuse d'éviter toute pollution des sols et des nappes phréatiques et de protéger les écosystèmes au-delà de la prévention des pollutions par l'assainissement systématique de ses eaux usées, la politique du Club Med consiste à gérer les ruissellements, à retirer les produits phytosanitaires (voir § 4.5.2 sur la protection de la biodiversité) et à

privilégier les produits d'entretien et de nettoyage éco-certifiés.

Club Med n'est pas en capacité de fournir des mesures consolidées sur les rejets d'eaux usées comme le suggère le standard du Global Reporting Initiative (GRI) de reporting RSE. Les eaux rejetées sont uniquement des eaux d'usage domestique. Le monitoring est fait localement dans les villages avec la tenue du « livre de bord de l'eau » qui regroupe les données techniques, autorisations administratives, analyses physicochimiques et bactériologiques, protocoles et suivis des traitements, modifications des réseaux ... autant de données qui sont pilotées localement mais ne donnent pas lieu à une consolidation.

4.3.2 Énergie



Réduire les consommations énergétiques est un enjeu majeur pour le Groupe compte tenu de leur impact sur les émissions de CO₂, des tensions déjà présentes et à venir sur les ressources énergétiques risquant impacter les prix de l'énergie ainsi que la qualité et régularité de l'approvisionnement, du renchérissement à terme du coût des impacts carbone. L'enjeu de sobriété s'est particulièrement imposé en 2022, avec les nouvelles tensions sur le marché de l'énergie apparues en lien avec le conflit en Ukraine.

En 2022, des audits et un accompagnement par EDF ont permis de commencer à définir des modalités de mise en conformité des villages français avec le décret tertiaire (-40% d'énergie à l'horizon 2030, -50% pour 2040 et -60% pour 2050). Ces études ont nourri également un travail d'affinement d'une trajectoire de décarbonisation (scope 1+2) sur l'ensemble du Groupe qui a été amorcé en 2022 et sera poursuivi en 2024.

Par ailleurs, l'ensemble des sites français (bureaux et villages) avaient remis leur plan de réduction de consommation d'énergie pour l'hiver 2022-23, conformément à l'objectif fixé aux entreprises par l'État français.

En Chine, des standards opérationnels d'énergie établis en 2021 pour l'ensemble des resorts permettent le suivi et la comparabilité des consommations énergétiques.

La part des achats d'énergie dans le total des achats du Groupe est de 4,1% en 2023 (vs 4,3% en 2022) à comparer à la moyenne de 6% pour l'hôtellerie (source EnergyStar).

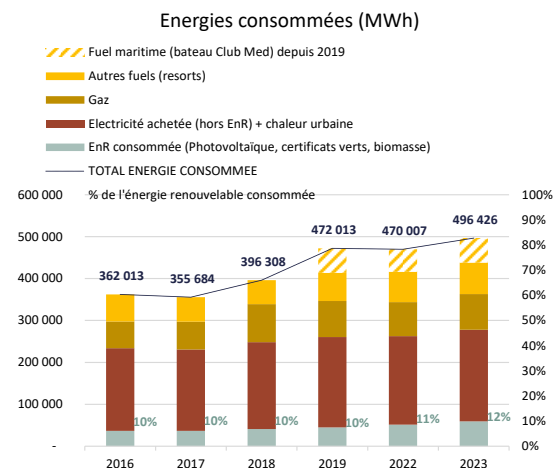
Ratios et niveaux de consommations

En valeur absolue, de 2019 à 2023, les consommations d'énergie des bâtiments sont en augmentation de 6,6% sur l'ensemble du Groupe (et de 5,6% de 2022 à 2023).

Cette évolution s'explique essentiellement par la montée en gamme et de plus grande surface par client.

Elle s'analyse aussi par :

- une augmentation de 10,3% liée à l'évolution du parc,
- une réduction de 3,3% liée au parc constant,
- et une baisse de 0,5% liée aux fermetures ponctuelles.

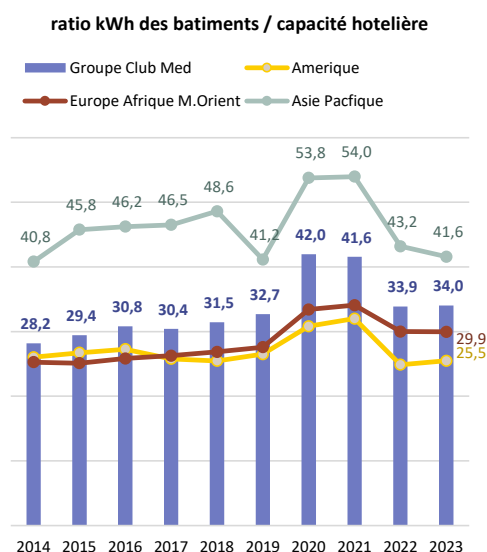


En 2023, le ratio d'énergie des bâtiments consommée par capacité hôtelière s'établit à 34,1 kWh. Cela correspond à :

- une hausse de 4,1% vs 2019 sur le périmètre groupe
- une réduction de 5,8% à iso parc vs 2019

L'intensité énergétique par capacité hôtelière augmente globalement du fait de l'évolution du parc vers des resorts plus haut de gamme.

En 2023, l'intensité énergétique par nuitée vendue n'est pas représentative sur le périmètre monde du fait de la crise sanitaire encore présente en Asie.



Les données quantitatives détaillées figurent dans le tableau des indicateurs RSE au § 5.3.2

Réduire les besoins : conception sur le neuf et amélioration de l'enveloppe sur l'ancien

Le premier levier pour réduire les besoins consiste à agir sur l'efficacité énergétique des bâtiments.

Pour les nouveaux bâtiments, voir le § 4.1.4 sur la construction durable.

Sur l'existant, Club Med investit chaque année sur l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments à l'occasion de travaux de réfection et de maintenance. Des analyses thermographiques des bâtiments sont ponctuellement faites pour conforter les décisions d'investissement sur le bâti ou sur les réseaux de distribution des fluides. En 2022, par exemple, le calorifugeage du réseau d'eau chaude sanitaire a été entièrement refait à Opio, ainsi que l'isolation des dalles et des vides sanitaires.

Sur les nouveaux bâtiments, Club Med vise l'efficacité énergétique grâce à une conception bioclimatique des nouveaux bâtiments et à la rénovation des anciens en privilégiant une forte isolation, la ventilation double flux, des pompes à chaleur et des systèmes de récupération de chaleur chaque fois que possible ainsi que la mise en place de systèmes de gestion des bâtiments avancés.

Par exemple, pour l'ouverture du village de **Marbella Magna en Espagne** en 2022, une réhabilitation complète et totale du site existant a été réalisée, dans laquelle seule la structure en béton existante a été maintenue et mise aux normes sismiques actuelles. Des systèmes d'isolation thermique à haute performance et des fenêtres à double vitrage à haute performance ont été installés ; des niveaux très élevés d'isolation thermique ont ainsi été atteints.

Par exemple en 2023, lors des rénovations :

- des travaux d'isolation ont été menés à Gregolimano et Arcs Extreme
- une peinture spéciale isolante sur toitures en bitumine a été utilisée au Da Balaia (Portugal)

Améliorer les rendements : équipements performants

Des équipements régulièrement modernisés

Les consommations énergétiques des villages sont sous surveillance étroite. Ces derniers bénéficient d'un équipement régulièrement modernisé incluant :

- des GTEB (Gestion Technique Énergétique du Bâtiment) : 54% des resorts
- des pilotages des chambres via un système « smart-room » : 18% des resorts
- des pompes à chaleur au CO2 pour la production d'eau chaude sanitaire (en 2023 à Tignes et l'extension de la Rosière)

- des pompes à chaleur air-eau en remplacement de climatisation à volume de réfrigérant variable VRV (Gregolimano)
- un système de réfrigération turbocor® électromagnétique sans huile (dans les villages soleil) (en 2023 à Albion – Ile Maurice)
- un logiciel de monitoring énergétique dynamique sur les resorts en Europe Afrique,
- des systèmes récupérateurs d'énergie perdue sur les chambres froides (sur les nouveaux sites) : 15% des villages
- la substitution de la chaudière à gaz pour la production d'eau chaude sanitaire par une chaudière à pellets de bois (« solid bio fuel ») à Rio das Pedras (Brésil),
- des installations d'énergie photovoltaïque à Rio das Pedras (Brésil), Phuket (Thaïlande), Punta Cana (République Dominicaine), et en 2022 à Tignes (France) ;
- des piles à combustible à Yanquig (Chine) ;
- la mise en place de pompes à chaleur à haute performance (sur les nouveaux sites ou lors des rénovations) : 29% des resorts
- des thermo-frigo pompes qui produisent en même temps du chaud et du froid (encours à Albion – ile Maurice)
- des systèmes de récupération d'énergie sur le traitement de l'air pour le préchauffage de l'eau : 22% des resorts
- plusieurs projecteurs solaires à Djerba (Tunisie) ou des éclairages LED (Amérique Latine, Asie ...) en remplacement des éclairages électriques extérieurs.

Les véhicules utilisés en villages sont, dans la mesure du possible, des véhicules électriques qui représentent désormais 44% du parc des véhicules en village (stable vs 2022).

Recherches et tests de solutions innovantes

Par ailleurs, Club Med recherche et teste des solutions innovantes pour l'optimisation énergétique et la réduction de l'empreinte carbone. Par exemple :

- des stations d'épuration par bio-disque et des systèmes de récupérations des énergies « fatales » aux Seychelles en 2021
- un test de récupération d'énergie sur les bacs à douche pour préchauffer l'eau froide a été mis en place sur le nouveau village de Tignes (France),
- des thermo-frigo-pompes, pompes à chaleur plus flexible fournissant simultanément chauffage et réfrigération ont été installées à Marrakech (Maroc) 2022, et Albion (Maurice) en 2023
- des pompes à chaleur couplées aux rejets d'air chaud de la ventilation ont été installées dans les resorts de montagne.

Voir également la liste au § 4.1.4. sur l'innovation verte en construction.

Faire évoluer le mix énergétique

Voir le § 4.4 sur le changement climatique.

Par exemple, ont été installés :

- des panneaux photovoltaïques, sur le nouveau village de Tignes (284 m2), en 2022-23 et sur l'extension de la Rosière en 2023-24 en France
- des pompes à chaleur en remplacement des chaudières à gaz à Joyview Anji (Chine) en 2023,
- des lampes solaires extérieures pour les cheminements (Amérique du Nord, Yasmina) 2023

Faire évoluer les comportements des utilisateurs

Comme pour la consommation d'eau, l'évolution des comportements est un levier important pour la maîtrise de la consommation énergétique.

Les plans de sobriété ont été élargis à toute la BU EAF. Il en a résulté des gains énergétiques estimés à 9% sur les villages de montagne et à 2% sur les villages balnéaires.

La sensibilisation des équipes s'appuie sur :

- le relevé quotidien des consommations réelles par les Responsables Techniques et des analyses régulières issues du système Tech Care, pour mise en vigilance et plans d'actions sur les Villages en risque de dérive ;
- des formations des équipes GO®-GE aux bons gestes ;
- une procédure d'optimisation des pratiques aux ailes de saisons ;
- les « energy reviews » mensuelles des Villages situés en zone Europe-Afrique depuis 2014,
- et des consignes de température revues à la baisse de un à trois degrés selon les espaces du village et selon la présence ou non des clients ainsi qu'un meilleur respect de celles-ci, à compter de la saison hiver 2022-23.

Les GM® sont sensibilisés dans le cadre de la démarche Green Globe : par exemple, plus de 18.000 affiches (en 2022) « Ensemble, prenons soin de notre environnement » sont apposées dans les chambres.

4.4. Changement climatique

Gouvernance et stratégie

Conscient que l'ensemble de son offre de vacances a un impact sur cet enjeu, Club Med s'efforce de piloter et de réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES).

À partir d'une empreinte carbone complète et mesurée, Club Med étudie activement des solutions pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre dans les trois scopes.

En 2023, des études menées avec l'accompagnement d'Urbanomy ont permis d'identifier les actions possibles sur l'ensemble du parc existant pour réduire les émissions carbone (scope 1+2) par rapport à 2019. Un simulateur de trajectoires a été réalisé, pour aider à définir une performance globale à atteindre sur l'ensemble du parc. Il permettra de planifier les actions à mener sur le parc existant et l'intégration des nouveaux resorts avec des niveaux d'ambition qui sont en cours de définition.

Management du risque climatique

L'appréciation des risques physiques liés au changement climatique fait l'objet de plusieurs études :

- par la Direction du Développement et de la Construction sur les projets en cours et futurs
- par la Direction Risques et Assurances sur le parc existant

Les travaux entamés en 2022 ont permis de mieux diffuser dans l'ensemble de l'entreprise, la prise en compte de ces risques.

Fin 2023, l'entreprise a étudié l'acquisition d'un outil de pilotage du risque climatique par la Direction du Développement et de la Construction, portant aussi bien sur le parc existant que sur les projets en cours d'étude.

4.4.1 Risques et opportunités liés au changement climatique



Risques physiques

Le changement climatique impacte de multiples façons les destinations touristiques et les conditions d'exploitation.

Risques physiques aigus

Il affecte déjà les destinations par l'augmentation de la fréquence et de la gravité des phénomènes météorologiques extrêmes, tels que les cyclones, les ouragans ou les inondations.

Risques physiques chroniques

Le changement climatique affecte les destinations par la fréquence accrue des conditions météorologiques défavorables telles qu'un faible enneigement, une élévation du niveau de la mer, un été pluvieux ou des vagues de chaleur chroniques.

Il peut impacter l'attractivité des destinations par l'érosion des plages, la disparition des coraux, développement des méduses, la remontée des maladies tropicales, les glissements de terrain, la réapparition de maladies tropicales, des températures plus élevées et une météo plus imprévisible...

En outre il peut impacter les conditions d'exercice de l'activité par la fréquence et l'intensité des phénomènes climatiques extrêmes, les risques de pénurie d'approvisionnement et des conflits d'usage notamment pour l'eau et les ressources alimentaires, les risques de perturbation des transports, de réduction des périodes d'exploitation et des conditions de travail plus difficiles.

KPI - Selon une étude réalisée par AXA, sur l'ensemble du parc existant, 28 resorts présentent un risque physique

fort ; notamment dû à des risques de glissement de terrain et tempête d'hiver à la montagne, et des risques géophysiques et liés à la chaleur ailleurs (selon le scénario SP5-8.5 pour 2030)

Risques de transition

Risques politiques et juridiques

Club Med opère dans un contexte de renforcement des normes de construction et des réglementations techniques sur les bâtiments existants, et de montée des exigences réglementaires sur la transparence et en matière de politique climatique.

Risque technologique

La réduction des émissions liées au transport aérien est une responsabilité partagée entre plusieurs acteurs : les constructeurs qui agissent sur et dépendent des évolutions technologiques ; les compagnies, tributaires de la disponibilité de nouveaux carburants moins carbonés pour atteindre leur trajectoire de réduction ; les opérateurs touristiques, qui peuvent réduire le poids du transport aérien dans leurs packages.

Risque de marché

Le changement climatique risque changer les habitudes de déplacement des touristes au détriment du transport aérien à mesure que les sensibilités évolueront, et que les coûts refléteront les externalités (renchérissement en cas de taxation carbone sur le transport aérien en Europe et dans d'autres parties du monde, éventuelle mise en place de quotas GES).

Risque de réputation

Club Med est aussi confronté à un enjeu réputationnel avec des attentes grandissantes de la part de la société civile, des clients et des collaborateurs sur l'engagement sociétal des entreprises, et à des acteurs du monde du tourisme qui prennent des engagements climat (recommandations de l'OMT, déclaration de Glasgow...)

Opportunités

Efficacité et économie des ressources

Source d'énergies

Club Med est généralement implanté dans des régions ensoleillées où l'énergie solaire est ou devrait être facilement accessible.

Marchés

Modifiant les comportements des touristes, le changement climatique induit aussi des **opportunités de développement** d'un tourisme estival de montagne avec des activités diversifiées, et de développement des intersaisons sur des destinations plus septentrionales. Il peut favoriser les destinations de proximité ainsi que des rallongements des durées de séjours, d'autant plus forts que les destinations seront éloignées.

La crise sanitaire a compliqué l'activité mais paradoxalement en a accéléré certaines évolutions : l'idée de voyager moins mais mieux, celle de (re)découvrir des destinations plus proches sont ainsi devenues plus porteuses encore. De plus, les changements profonds qu'elle implique dans les façons de travailler induiront des changements durables : il est probable par exemple que la frontière entre temps travaillé, temps télétravaillé et temps de détente sera moins nette, ce qui ouvrira la voie à des séjours plus longs car hybrides (télétravail et vacances, « workation »).

Résilience

L'engagement à développer des nouveaux projets 100% BREEAM avec un focus sur l'énergie ainsi que l'élaboration d'un plan d'action chiffré sur la trajectoire de réduction des émissions carbone des bâtiments existants et prévus doit contribuer à la résilience du modèle Club Med

Impacts financiers

Compte de résultat : Revenus et dépenses

D'ores et déjà, le changement climatique présente des risques d'augmentation des coûts opérationnels (énergie, eau, alimentation, fret ...).

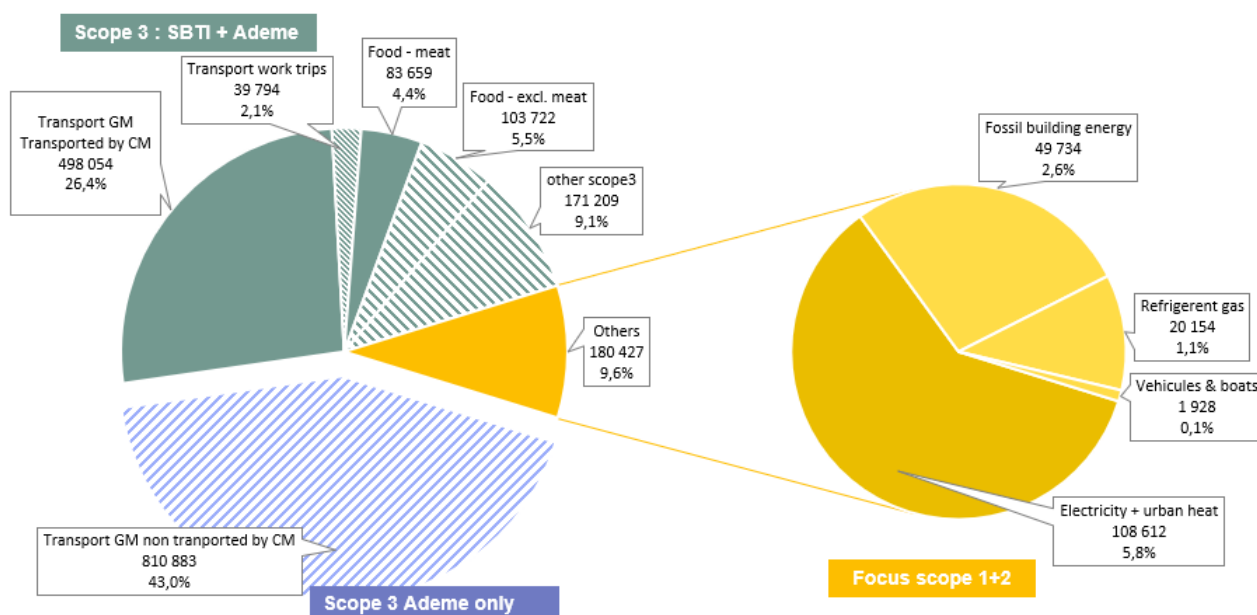
A moyen terme, les mises en conformité avec les réglementations, la mise en place d'un coût du carbone, le renchérissement des assurances, voire la non-assurabilité des biens trop exposés pourraient venir impacter le business modèle.

Bilan : Actif et Passif. & Capital et Financement

A moyen terme, certains actifs pourraient devenir inopérants : les bâtiments pourraient subir des dommages physiques ou ne plus être conformes aux critères réglementaires de performance énergies et carbone (« échouage » des bâtiments).

Le Groupe cherche à **anticiper les adaptations** à toutes ces modifications dans sa gestion de l'eau (*voir § 4.3.1 sur l'eau*), et de l'énergie (*voir § 4.3.2 sur l'énergie*), et dans sa recherche de **réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, directes et indirectes**

4.4.2 Réduire les émissions de gaz à effet de serre



Les données quantitatives détaillées figurent dans le tableau des indicateurs RSE au § 4.5.3.

Club Med a travaillé à l'évaluation de la faisabilité d'une trajectoire à long terme compatible avec l'Accord de Paris, en utilisant la méthodologie SBT (Science Based Target). En 2018, un premier travail avait porté sur les scopes 1 et 2¹³. En 2019, il avait été complété du scope 3¹⁴ et de la définition d'une trajectoire compatible avec l'Accord de Paris. En 2021-22, un outil de simulation de trajectoires a été développé en interne et la réactualisation de la trajectoire a été initiée fin 2022. Le projet d'accélération de la démarche « Scale up Happy to Care » qui a été lancé, comprend un volet visant à définir une politique de réduction des émissions CO₂.

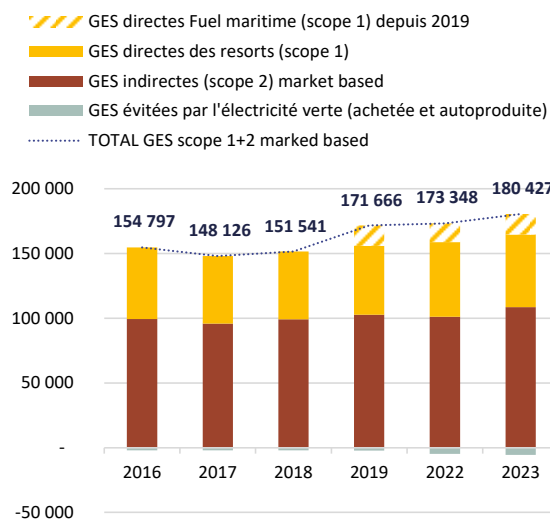


Concrètement, cette réduction passe par la diminution des émissions de CO₂, en particulier au travers de l'implantation, de la construction et de l'exploitation des resorts.

- Pour **les séjours**, les principaux leviers sont la réduction de la quantité de **l'énergie utilisée** directement par les bâtiments, par l'évolution du mix énergétique, ainsi que par la décarbonation de **l'alimentation**.
- Pour **les transports**, le nombre de kms parcourus pour arriver à destination divisé par la durée de séjour donne un bon estimateur de « l'intensité carbone » de ses vacances. Il s'agit donc d'encourager les clients à privilégier des séjours plus locaux ou d'autant plus longs qu'ils sont lointains, de les inciter à préférer des modes

de transports plus doux, de poursuivre le développement de nouveaux resorts à proximité des bassins émetteurs de clientèle (comme c'est le cas dans les Alpes, ou en Chine avec Joyview, ou encore au Canada), et de favoriser la conception de produits impliquants plus de jours à destination.

GES scope 1+2 (t eCO₂)



En valeur absolue, de 2019 à 2023, les émissions du scope 1 et 2 (market based) sont en augmentation de 5,1% sur

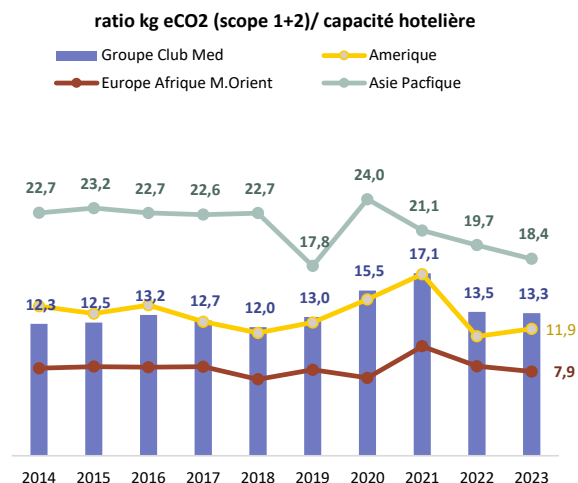
¹³ Scopes 1+2 : émissions directes de gaz à effet de serre (1) et émissions liées à la production d'énergies indirectes comme l'électricité et la chaleur urbaine (2)

¹⁴ Scope 3 : autres émissions indirectes (achats, transport ...)

l'ensemble du Groupe et en baisse de 4,5% sur le groupe hors Asie.

Cette évolution s'explique par :

- une augmentation de 8,5% liée à l'évolution du parc,
- une réduction de 3,1% liée au parc existant,
- et une baisse de 0,3% liée aux fermetures ponctuelles.



En 2023, le ratio par capacité hôtelière s'établit à 13,3 kg eCO2. Elle augmente de 2,7 % vs 2019, ce qui correspond à :

- une réduction de 3,7% hors Asie,
- une réduction de 5,3 % à iso parc.

L'intensité carbone par capacité hôtelière augmente globalement du fait de l'évolution du parc vers l'Asie où l'énergie est plus carbonée (0,410 kg eCO2 / kWh en Asie vs 0,310 sur l'ensemble du groupe) – (voir graph plus bas).

Sur les années 2020-2022, l'intensité carbone par nuitée vendue n'est pas représentative sur le périmètre monde du fait de la crise sanitaire encore présente en Asie.

Réduction des émissions de carbone liées aux énergies des bâtiments

Les actions de réduction des émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre des bâtiments reposent notamment sur

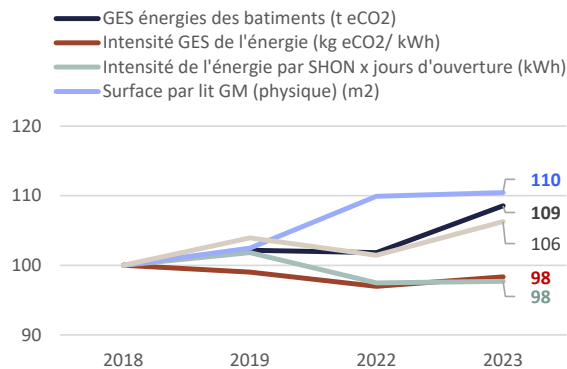
- les écostandards de construction et les certifications BREEAM et équivalentes lors de la phase de développement, de construction, de rénovation ;
- la gestion technique des bâtiments et les certifications Green Globe lors de la phase d'exploitation des resorts
- le développement de l'approvisionnement en énergie renouvelable partout où cela est possible.

La décomposition des GES liées à l'énergie des bâtiments montre une augmentation (+9% depuis 2018) essentiellement due :

- à l'augmentation de la capacité hôtelière (+6%)
- à l'augmentation des surfaces par client sous l'effet de la montée en gamme (+10%)

- à une amélioration de l'efficacité des bâtiments (baisse de l'intensité par m2 x journées d'ouverture) insuffisante (+2%)
- dans un moindre mesure à une baisse de l'intensité carbone de l'énergie (2%)

Décomposition des GES liées à l'énergie des bâtiments - Club Med resorts (base 100 en 2018)

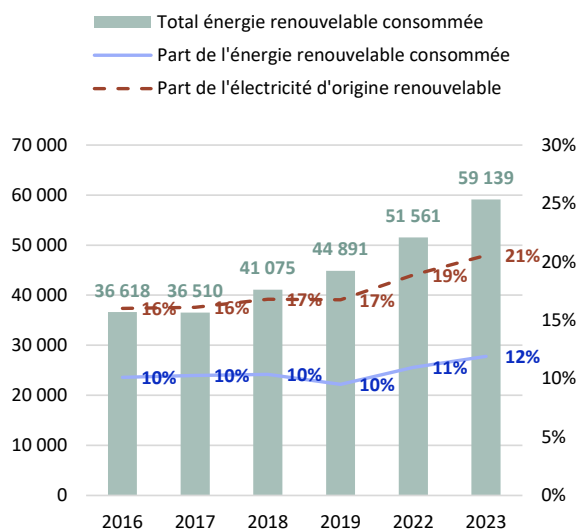


Voir aussi le § sur l'énergie de la partie 4.3.

Une substitution d'énergie : vers une énergie progressivement moins carbonée au cas par cas

Évolution du mix énergétique

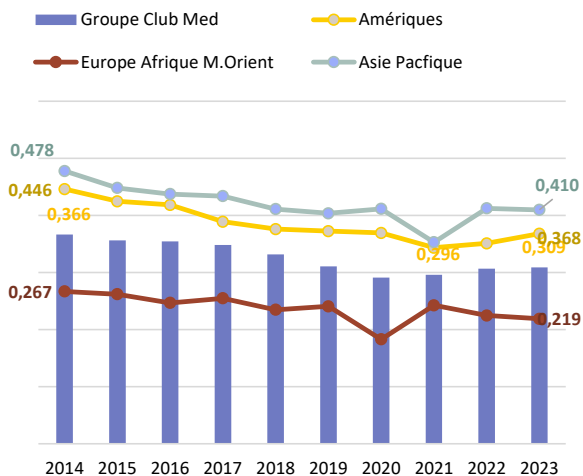
Energies renouvelables



On constate une diminution de l'intensité carbone de l'énergie de 0,3% sur le groupe vs 2019 (-3,9% hors Asie).

x

intensité carbone de l'énergie des bâtiments (kg eCO2/ kWh)



En 2023, 21% de l'électricité consommée provient de sources renouvelables (certificats verts EDF et électricité photovoltaïque produite en village ou achetée), soit +2 points vs 2022.

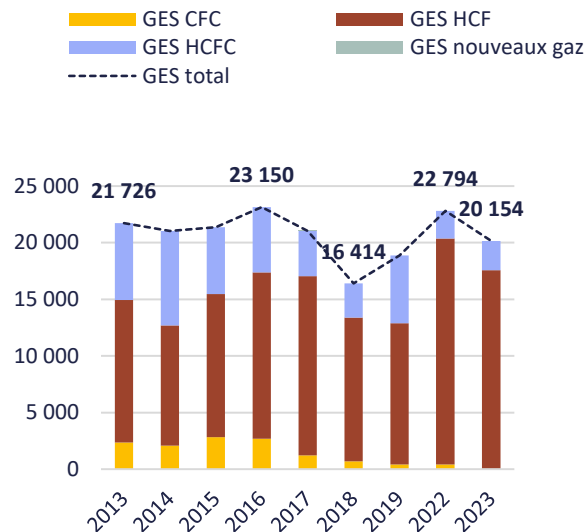
Les choix d'équipements du Groupe en énergies renouvelables portent sur les technologies actuellement matures et à fort rendement.

- Actuellement, **12%** (vs 11% en 2021) **des villages sont équipés de panneaux solaires photovoltaïques** (près de 14.000 m2 dont 12.000 m2 à Punta Cana depuis 2021 et 284 m2 de panneaux photovoltaïques à Tignes installés en 2022-23) ;
- **et 28%** (vs 22% en 2021) **des villages sont équipés de panneaux solaires thermiques** (4.400 m2) correspondant à près de 25% des besoins en eau chaude sanitaire des villages équipés ;
- **L'énergie bois** est utilisée dans 5% des villages en 2023 (vs moins de 2% en 2019) ;
- **L'aérothermie** (pompe à chaleur) est en place dans 29% des villages en 2023 (vs 24% en 2022).
- **La géothermie (en Chine) dans 3% des villages**

GES liés aux gaz frigorigènes

Club Med cherche à réduire les émissions liées aux gaz frigorigènes avec l'introduction d'une nouvelle génération de gaz HFO (HydroFluoro-Oléfines), propane ou dioxyde de carbone qui possède non seulement des caractéristiques de performance et de sécurité similaires aux HFC (hydrofluorocarbures), mais surtout de bonnes propriétés environnementales et un faible GWP (Potentiel de réchauffement global). En 2023, 29% des villages utilisent ces nouveaux gaz frigorigènes (vs 11% en 2019). Des fuites de gaz sur quelques villages expliquent la hausse des rechargements en gaz HCF.

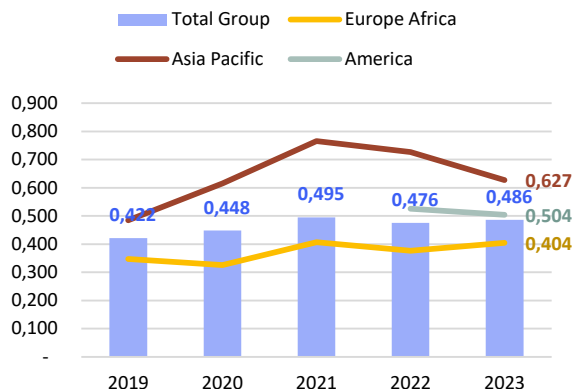
GES liée aux fluides réfrigérants



Réduction des GES liés à l'alimentation

L'analyse de Cycles de Vie (ACV) d'un village, menée en 2006 par Bio Intelligence Service, a montré que l'alimentation représentait une part significative des émissions de CO2 liées à un séjour. Cette donnée a été actualisée et précisée dans l'étude sur l'impact carbone conduite avec Ecoact en 2019. Les actions qui sont menées en resort visant à promouvoir de plus en plus les plats végétariens et l'agroécologie et à limiter le gaspillage alimentaire, contribuent à réduire ces émissions, même si celles-ci ne sont pas à ce jour traçables de façon très précise et régulière.

Kg viande / Journées hotelières payantes (HN)



KPI: 486 gr de viande par Journée Hôtelière Payantes (HN) en 2023 sur un périmètre de 88% des HN, soit une hausse de 2% vs 2022.

Voir le § 4.6. sur la sensibilisation des GM® et la promotion du bio et du végétarien.

Logistique et transport des marchandises

Les principaux leviers de réduction des émissions de gaz à effet de serre au niveau du **transport des marchandises** consistent à :

- favoriser les approvisionnements locaux,
- grouper les livraisons sur les sites à partir d'une plateforme logistique par zone d'exploitation.

Des critères liés à la réduction des gaz à effet de serre (ancienneté des véhicules, préacheminement maritime ou par ferroutage, proportion des transports aériens / transports maritimes) ont été ajoutés en 2012 aux indicateurs-clés du transport. En questionnant régulièrement ses transporteurs sur ces critères, la Direction des Achats et de la Logistique Monde sensibilise et incite les transporteurs à la réduction des émissions.

Enfin le travail avec les fournisseurs autour de la concentration des produits et de la réduction des emballages est un autre levier.

Tri des déchets

Le tri des déchets pour le recyclage contribue à éviter des tonnes de CO2 émises en l'absence de recyclage. Ce tonnage de CO2 évité est cependant difficile à mesurer de façon fiable et n'est donc pas suivi précisément.

Politique transport des GM® et des GO®

Dans le cadre de son offre tout compris, Club Med a transporté 25% de ses clients en 2023 (vs 33% en 2019 et 27% en 2022).

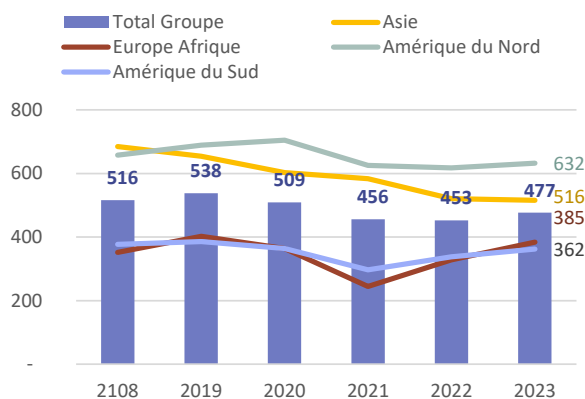
Club Med dépend du transport aérien pour une part conséquente de ses destinations ; le poids des émissions liées au transport aérien des clients est estimé à près des 68% des émissions globales du Groupe (Scopes 1, 2 et 3).

À court terme, les moyens d'infléchir les impacts environnementaux liés au transport des personnes peuvent sembler limités pour Club Med. Le Groupe ne possède pas sur les transports la maîtrise opérationnelle qu'il peut avoir sur son cœur de métier, à savoir l'exploitation de ses villages. Mais agir sur ces leviers, même limités, reste une responsabilité, Club Med envisage notamment :

- de dynamiser son offre de destinations accessible par le train et de le promouvoir comme alternative à l'avion et à la route. Club Med est depuis longtemps l'un des premiers clients touristiques de la SNCF, et souhaite renforcer aujourd'hui, sa capacité à proposer des forfaits train dès lors qu'il existe une desserte adaptée <https://www.clubmed.fr/vacances-en-train> ;
- de réduire les distances en poursuivant le développement de nouveaux resorts plus proches des lieux de vie de la majorité de ses clients (Alpes, Joy View, Canada) ;
- d'encourager l'allongement des durées de séjour en proposant des séjours combinés, des expériences enrichies, des promotions sur les longs séjours... Et ce, d'autant plus que le séjour est lointain.

- de travailler avec des compagnies performantes sur le plan environnemental, et de maximiser l'occupation des charters qu'il affrète.

Transport (GMT+GM VV) Km / day - par destination BU



KPI - Rapport moyen de la distance à destination en fonction de la durée du séjour : 477 km/jour par client transporté en 2023 (vs 539 km en 2019)

Information et invitation à la compensation carbone

Conscient que l'élimination des émissions liées à son activité ne peut être ni immédiate ni totale, et parce que le défi climatique nécessite d'agir partout dans le monde, le Club Med sensibilise ses clients depuis 2008 en promouvant la compensation des émissions : elle vise à financer le déploiement d'actions de réduction ou de séquestration des émissions, au moins équivalentes en quantité aux émissions générées par les séjours et transports achetés par le client, par l'achat de crédits carbone certifiés.

Parallèlement à sa politique de réduction des émissions de gaz à effet de serre, et dans une optique de sensibilisation des acteurs, Club Med invite ses GM® à connaître et compenser les émissions liées à leur voyage au travers d'une information donnée sur les documents commerciaux et sur le site www.clubmed.fr/compensation, et ceci depuis 2008. La compensation carbone est désormais de plus en plus mise en avant dans le parcours client.

Par ailleurs, depuis 2013, Club Med répond à l'obligation réglementaire française d'informer les clients des quantités d'émissions de gaz à effet de serre liées aux transports. À défaut d'information fournie par l'ensemble des compagnies aériennes mondiales utilisées pour les clients, le Groupe a choisi de renvoyer ses clients sur les données de l'éco-calculateur de l'aviation civile de la DGAC pour les émissions carbonées de l'aérien.

4.4.3 S'adapter aux effets du changement climatique

Club Med cherche à prendre en compte et à anticiper les impacts que le changement climatique pourrait avoir sur son activité.

Club Med s'appuie de plus en plus sur des sources, enquêtes et outils scientifiques pour évaluer et surveiller les risques physiques liés au changement climatique. Ainsi, sept indicateurs spécifiques ont été définis pour être pris en compte dans la phase de développement :

- Nombre de jours par an avec des températures de plus de 35°C,
- Nombre de jours par an combinant de fortes chaleurs et une forte humidité de l'air,
- Nombre de jours par an avec des précipitations supérieures au 99e percentile,
- Exposition aux inondations de rivières et/ou dues aux précipitations,
- Index de stress hydrique,
- Cyclones (fréquence & intensité),
- Exposition aux inondations côtières et à l'érosion des côtes,
- Index des incendies,
- Et analyse des tendances pour les vecteurs de maladie.

Érosion et vulnérabilité des littoraux

Le risque de perte d'attractivité des destinations « mer » par le recul du littoral est évalué dès la conception des Villages qui sont construits en s'appuyant sur des études adaptées, toujours en retrait du littoral.



Néanmoins, confronté à la question de la vulnérabilité accrue des littoraux du fait du changement climatique, Club Med s'est doté depuis 2012 d'une expertise en matière d'érosion des plages et de gestion durable des littoraux aménagés. En effet, il est arrivé que le tourisme lutte contre cette érosion par des aménagements lourds qui accentuent les problèmes. Aménager et gérer les plages en comprenant les systèmes complexes qui régissent leur dynamique est un enjeu d'efficacité et de durabilité. Certains villages ont ainsi bénéficié d'un diagnostic avec proposition de solutions techniques pour un traitement souple de l'érosion.

Par ailleurs, des expertises ont été sollicitées lors de phases d'études en amont d'implantations de nouveaux villages.

Montagne : recul de l'enneigement et regain d'intérêt l'été

Le risque de perte d'attractivité des stations de sports d'hiver par un plus faible enneigement est pris en compte et se traduit par le choix d'implantation des villages en altitude, ou avec une excellente desserte vers les sommets.

Les nouveaux villages de montagne sont connectés à de grands domaines skiables et ont été prévus pour être ouverts sur deux saisons (Valmorel en 2011-12, Pragelato en 2012-13, Grand Massif Samoëns-Morillon, Tomamu au Japon en 2017-18, Arcs Panorama en 2019 et La Rosière en 2020-21) et les activités sont diversifiées (activités complémentaires au ski en hiver, activités d'été).

Modification des comportements touristiques

Le changement climatique comporte aussi des opportunités de développement d'un tourisme estival de montagne avec des activités diversifiées, et de développement des intersaisons sur des destinations plus septentrionales.

Ces opportunités sont intégrées dans l'anticipation des comportements et des attentes des clients afin de mener des évolutions stratégiques sur les aménagements et les activités proposés.

De même, les rénovations ou projets de villages méditerranéens sont étudiées dans l'optique d'ouvertures permanentes ou prolongées au-delà de l'été.

Modification des conditions de confort, de santé et de sécurité

Le risque de perte d'attractivité par la modification du climat (pluies, températures élevées, phénomènes extrêmes comme les ouragans ou les fortes pluies) est pris en compte dans la gestion des risques au même titre que les catastrophes naturelles en général.

4.5. Protection de la biodiversité



L'accès à une nature préservée est un atout majeur des villages du Club Med. En effet, en 2023, 39% de la surface des villages se situe de façon contiguë à une aire protégée, et 19% de la surface des villages se situe à moins de 3 km d'une aire protégée.

En accueillant ses collaborateurs et clients dans des sites naturels souvent exceptionnels, Club Med considère en conséquence qu'il est de sa responsabilité de les sensibiliser à leur beauté mais aussi à leur fragilité, ainsi qu'aux enjeux environnementaux qui sont associés à ces écosystèmes, comme y incite l'OMT (Organisation Mondiale du Tourisme).

Cette proximité d'espaces remarquables est aussi bien un risque d'abîmer qu'une opportunité de préserver en jouant un rôle dans la conservation de la biodiversité au sein des régions touristiques, et de sensibiliser les différents publics.

Préserver la biodiversité nécessite lors des phases d'aménagement et d'exploitation des sites de limiter l'artificialisation des sols, de protéger les écosystèmes et les espèces endémiques, de maîtriser les risques de pollutions, de ne pas surexploiter les ressources naturelles au travers de sa chaîne d'approvisionnement (*voir aussi le § 3.2. Achats responsables et vigilance raisonnable*) et de lutter contre le réchauffement climatique (*voir aussi le §4.4.3 sur l'adaptation au changement climatique*).



En 2021, Club Med a souhaité renforcer les engagements d'action de préservation de la biodiversité pris en 2018 auprès d'Act4Nature. Les ONG et scientifiques d'Act4Nature ont reconnu le caractère SMART des nouveaux engagements.

En parallèle [un travail avec BL Evolution](#) a été amorcé pour définir pour Club Med des indicateurs et des objectifs en matière de biodiversité en accord avec la science et les limites planétaires.

4.5.1 Réduire les facteurs d'érosion de la biodiversité

Engagements transverses aux 5 facteurs d'érosion

Engagements transversaux

- * En 2025, toutes les nouvelles constructions et extensions significatives seront éco-certifiées BREEAM et valideront au moins un critère biodiversité de ce référentiel
- * En 2021, 100% des resorts éligibles seront certifiés [Green Globe](#) et satisferont aux critères obligatoires du référentiel pour la protection de la biodiversité et des écosystèmes. Un suivi sera mis en place pour maintenir cette cible dans les années à venir

Depuis 2018, 67% des nouveaux resorts et rénovations majeures ont été certifiés ou sont en cours de certification BREEAM ou équivalent.

En 2023, 86% des villages éligibles sont certifiés Green Globe

(voir le § 4.1.3 sur la certification des constructions et le § 4.1.4 sur la certification d'exploitation).

Réduire le changement d'usage des terres et des mers

Engagements



* Dès 2022, 100% des nouveaux projets lancés (sauf exceptions documentées) feront l'objet d'une Etude d'impact environnemental (EIE), même dans les pays où la réglementation ne l'impose pas ; les projets protégeront les points sensibles identifiés dans l'EIE, limiteront les dégradations et restaureront les perturbations causées à la végétation et à la faune par le chantier. Une personne sera missionnée pour cela dès la phase de conception des projets.

* Le **taux de sols construits** (emprise des bâtiments) sera maintenu à moins de 10% en moyenne. La mise en place du suivi de la mesure de l'**artificialisation** (au sens européen) est en cours. Parmi les leviers pour limiter l'artificialisation : surfaces globales importantes pour les resorts, réaffectation d'espaces déjà artificialisés, densification relative des constructions (en préservant l'intégration paysagère).

* Les deux forêts primaires de Rio das Pedras (Brésil) et Cherating (Malaisie) de 1.000 et 60 ha sont et continueront d'être préservées en les maintenant non exploités et uniquement utilisées en visite de sensibilisation dans le cadre de petits groupes.

L'Étude d'Impact Environnemental sur les nouveaux projets

L'identification des habitats sensibles doit être faite à l'occasion de l'Étude d'Impact Environnemental. Les mesures de limitation des impacts mentionnées dans l'étude (révision du plan d'emprise des sols...) doivent être prises en compte dans le projet et les éco-standards construction visent à systématiser ces pratiques. Les Eco-standards de construction (*présentés au §4.1.4.*) contiennent en effet un chapitre spécifique sur la biodiversité qui traite des thèmes suivants :

- Étude d'Impact Environnemental et stratégie biodiversité,
- Altération et restauration de la végétation,
- Gestion différenciée des espaces verts.

Sur la période 2023, 100% des resorts éligibles (construction sur terrain vierge « greenfield ») ont fait une EIE et 100% des nouveaux projets « greenfield » ont bénéficié d'un accompagnement par un expert type écologue.

Artificialisation des sols

À l'intérieur des villages, les espaces naturels ou paysagés sont privilégiés, puisque les surfaces construites n'occupent que 7% des surfaces totales des sites¹⁵, les

¹⁵ En comptant les 1.000 ha de forêt primaire préservée à Rio das Pedras (Brésil)

villages jouant ainsi souvent un rôle dans la conservation de la biodiversité au sein des régions touristiques.

En 2021, un indicateur des surfaces artificialisées a été créé et le recensement de la donnée est en cours sur l'ensemble des villages, mais les informations remontées ne sont pas encore suffisamment fiables pour être exploitées.

Par exemple, pour **le village de la Rosières** ouvert en 2021, le site a été construit sur un ancien altiport en limite de boisement. Le projet n'a engendré aucun défrichage et l'emprise du projet ne présente aucun espace boisé. Les espaces non construits de la friche (4000m², 40% de la surface) ont été dépollués et revégétalisés. Club Med a travaillé avec les apagistes (le GAEC des Biais), la Commune et les remontées mécaniques pour les zones de dépôts de terre à proximité du village et aux alentours. Ces dernières sont ensemencées avec une graine permettant de conserver l'AOC Beaufort.

Sur le site du village, ont été replantés près de 180 grands arbres formés : des espèces existantes et locales, des épicéas classiques, différentes espèces d'érables, beaucoup de sorbiers qui fleurissent en début d'été ; environ 300 arbustes et arbrisseaux ; plus de 2000 jeunes plants forestiers qui vont se développer tout en étant protégés par les plus grands ; et 2500 à 3000 plantes vivaces, 2000 graminées, une centaine de rosiers anciens ainsi qu'environ 300 plantes aromatiques et médicinales.

Pour le village de Marbella Magna en Espagne, ouvert en 2022, l'occupation du sol a été diminuée avec la démolition d'une partie du bâtiment, dégageant ainsi plus d'espace libre sur la parcelle.

Contrôler les espèces exotiques envahissantes



Engagements

Le Club Med s'engage à maintenir une politique stricte en matière de contrôle des espèces invasives :

* Les végétaux sont choisis parmi les variétés non invasives et les variétés locales, les espèces endémiques sont toujours conservées et souvent réimplantées.

* Une extrême vigilance est portée sur le choix des espèces pour éviter la propagation des maladies (ex : prolifération du charançon rouge, ou de la bactérie tueuse de l'olivier). En 2025, 100% des projets feront appel à une expertise externe indépendante (type écologues) pour valider les plans de plantation en complément de l'expertise interne déjà en place.

Les végétaux sont choisis parmi les variétés appropriées (prioritairement locales et non invasives) et les espèces endémiques sont toujours conservées et souvent réimplantées. Le choix des espèces végétales est fait suivant leur présence naturelle locale, leur sensibilité aux conditions climatiques du lieu, leur besoin en eau, la facilité d'entretien, et suivant les cas, les services écologiques rendus (stabilisation des sols/plages, drainage des sols, protection contre les embruns etc.)

Le Groupe est extrêmement vigilant sur le choix des espèces pour éviter la propagation de maladies. Par exemple, l'importation et l'implantation de palmiers de type *Phoenix canariensis* est interdite depuis 2013 pour lutter contre la prolifération du charançon rouge. Concernant la bactérie tueuse d'oliviers *Xylella fastidiosa*, la vigilance reste de mise sur l'ensemble du bassin méditerranéen, aucune implantation de végétaux non produits localement n'est autorisée.

En 2023, 100% des nouveaux projets « greenfield » ont bénéficié d'un accompagnement par un expert type écologue.

Lutter contre la surexploitation des ressources dans la chaîne d'approvisionnement



Engagements

* **Agroécologie** : d'ici 2025, 1 nouveau programme Green farmer par an en moyenne sera mise en place pour accompagner des producteurs précaires (afin qu'ils puissent approvisionner le Club Med) vers une exploitation plus durable de leurs terres et des pratiques agroécologiques.

* **Surpêche**: 0% d'achat d'espèces en surpêche conformément à la charte Achat pour les produits de la mer (régulièrement révisée en fonction des recommandations des scientifiques et ONG)

* **Gaspillage alimentaire** : d'ici 2030, faire converger l'ensemble des Club Med au niveau de gaspillage de nos meilleurs sites (e.i vers 100 gr/ repas). Pour cela en 2025, 50 % des resorts seront dans une démarche active de mesure et de réduction du gaspillage (démarche de type mesure par système Winnow, audit, formations et accompagnement) (100% en 2030)

Agroécologie

Fin 2023, le programme Green Farmers est déployé sur 15 resorts, soit quatre nouveaux projets sur la période 2021-23 (2 par an).

Voir le § 3.2.3. Focus sur les achats locaux : le partenariat Agrisud

Surpêche

Club Med s'est doté d'une charte achats pour une pêche responsable depuis 2008. Celle-ci a fait l'objet de plusieurs révisions. La dernière révision a été diffusée en 2021.

Choix des espèces végétales

Sur la base des données de consommation 2023, il a été établi que 1,1% des achats (en montant d'achats) correspondaient à des espèces interdites à la consommation dans le cadre de la charte d'achats pour une pêche responsable (vs. 2,3% en 2022).

Voir § 3.2.2. Achats de produits responsables / actions et suivi des actions

Gaspillage alimentaire

En 2023, 8% des resorts ont un processus de surveillance automatisée des déchets alimentaires (vs 12% en 2022).

Voir le § 4.2.2. Gérer les déchets /suivre et lutter contre le gaspillage alimentaire

Autres actions contre la surexploitation des ressources

La préservation de la biodiversité au cours de l'exploitation repose aussi sur la politique d'achats : charte achats bois depuis 2007, développement des achats alimentaires bio, des produits éco-labellisés : voir §3.2.2 sur les achats responsables.

Réduire les pollutions

Engagements



* En 2025, 80% des contrats de prestation d'entretien d'espaces verts nouveaux ou en renouvellement impliqueront la **suppression des produits phytosanitaires de synthèse** (100% en 2030)

* En 2025, 100% des conceptions intégreront une **gestion différenciée des espaces verts** en vue d'un entretien minimum nécessaire

* Suppression progressive du **plastique jetable** à usage unique en restauration et chambre d'ici fin 2021 (selon [programme bye-bye plastics](#))

Suppression progressive du plastique jetable

Voir le § 4.2.2. Gérer les déchets – programme « bye-bye plastic »

Gestion différenciée des espaces verts

La gestion différenciée des espaces verts préconise de ne pas traiter tous les espaces verts de la même manière selon leur utilisation, leur situation géographique et leur nature (gazons, espaces plantés ou fleuris...). Ainsi, le cœur de village est traité avec des espaces soignés. Autour, l'entretien est plus réduit, et les zones éloignées sont maintenues en espaces naturels. **C'est ainsi qu'en moyenne près d'un 1/3 de la surface totale occupée par les villages (monde) reste dans un état proche de l'état naturel** (hormis quelques interventions ponctuelles :

élagage ou abattage de sécurité, entretien des cheminements ...).

La gestion des espaces verts des villages EAF est définie par le Responsable Espaces Verts et Environnement de la Business Unit.

De nombreux villages sont déjà engagés dans cette démarche au travers d'actions, telles que : tontes plus hautes et espacées dans le temps (fauches tardives) et dans l'espace (continuité des milieux riches et préservation d'espaces de niche), paillages des massifs (ce qui limite l'utilisation de désherbant, enrichit le sol, apporte gîte et couvert aux populations d'invertébrés, limite la sensibilité à la sécheresse), tailles raisonnées, utilisation d'une flore locale voire endémique, etc. Ces actions permettent d'économiser sur de nombreux postes tels que : l'eau d'arrosage, la gestion des déchets, le matériel, les engrais, les produits phytosanitaires, les interventions, et l'énergie.

Traitements des espaces verts vers le « zéro phytosanitaire »

Le Groupe est engagé vers le « zéro phytosanitaire » pour les espaces verts (arbres, arbustes, pelouses d'agrément) et oriente ses efforts pour diminuer progressivement l'utilisation des produits phytosanitaires sur les golfs.

La politique de traitement phytosanitaire des espaces verts suit une logique de prophylaxie dans le but de retirer toute utilisation des produits phytosanitaires de synthèse :

- identifier les maladies, les essences les plus sensibles à ces maladies, et les conditions favorisant leur apparition ;
- connaître au mieux l'agresseur et son cycle de développement afin d'élaborer la stratégie la mieux adaptée, en favorisant les techniques de lutte mécanique et/ou biologique ;
- supprimer les essences trop fortement ou trop souvent atteintes ;
- anticiper l'apparition de ces maladies et augmenter le niveau de vigilance aux périodes critiques.

Concrètement cette pratique se traduit, par exemple, par les actions suivantes :

- supprimer les traitements phytosanitaires préventifs et les garder uniquement en traitement curatif de dernier recours ;
- supprimer les engrais chimiques au profit des apports de matières organiques par utilisation du broyage des déchets verts en paillage et le développement de la pratique du « mulching »¹⁶ ;
- interdire des traitements herbicides au profit de traitements thermiques ou mécaniques ;
- remplacer les produits phytosanitaires par des moyens naturels qui peuvent être utilisés sans incidence sur l'environnement, tels que des prédateurs adaptés à chaque type d'invasion, insectes auxiliaires

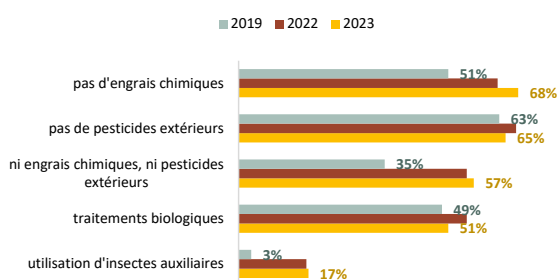
¹⁶ Mulching : lors de la tonte du gazon, la tondeuse coupe suffisamment finement l'herbe pour que ce déchet (« mulch ») soit directement dégradé et absorbable par le sol.

(sélectionnés avec des scientifiques pour éviter les insectes invasifs), pièges à phéromones¹⁷, produits naturels ...

La gestion différenciée des espaces verts est progressivement intégrée aux contrats d'entretien lors de leur renouvellement.

En 2023, 57% des villages (vs. 35% en 2019) n'utilisent ni engrais azotés, ni pesticides extérieurs, 51% d'entre eux sont engagés dans des traitements biologiques (vs 49% en 2019) et 17% utilisent des insectes auxiliaires en remplacement des produits phytosanitaires (vs 3% en 2019). La lutte contre le charançon rouge et la cochenille justifie une réutilisation à la marge des pesticides. Des engrais azotés sont utilisés dans certains cas, à faible dose.

Evolution du % de villages engagés dans les pratiques respectueuses de l'environnement - Monde



Changement climatique

Engagements



* Réduction du taux de **GES scope 1+2** /capacité hôtelières d'au moins 20% en 2025 vs 2019

* **Transport** : réduction de la distance moyenne / durée de séjour d'au moins 10% en 2025 vs 2019

* Réduction du poids de **viande** / journées hôtelières d'au moins 10% en 2025 vs 2019

Voir le §4.4.2. Réduire les émissions de gaz à effet de serre

4.5.2 Contribuer positivement à la biodiversité

Protéger la biodiversité

Engagements



* En 2022, 50% des resorts auront un **partenariat** (financier et/ou pour de la sensibilisation de nos parties prenantes GO®-GE et GM®) actif avec des associations et des organismes œuvrant localement pour la biodiversité (100% en 2030).

* Au moins trois **ONG spécialisées sollicitées** annuellement pour améliorer nos procédures relatives à des sujets biodiversité (les mêmes plusieurs années de suite et/ou de nouvelles)

ONG spécialisées sollicitées

En 2020-2021-2022, Club Med a sollicité :

- ABTA pour la rédaction de la charte « bien-être animal » (voir § plus bas sur le bien-être animal)
- WCA pour mettre des directives corédigées WCA & Club Med pour l'observation des cétacés sauvages (voir § plus bas sur le bien-être animal)
- Open Wing Alliance pour définir son engagement pour la suppression des œufs provenant d'élevages en cage (Voir § 3.2.2. Achats de produits responsables / actions et suivi des actions)
- ainsi que différentes associations locales dans le cadre de partenariats avec les villages (voir § 3.1.3 Au-delà de la contribution, la solidarité / partenariats locaux)


Les partenariats locaux

La protection de la biodiversité passe aussi par des partenariats noués à l'échelle des villages avec des associations locales de protection de l'environnement. Ils permettent de sensibiliser les équipes aux enjeux locaux, de leur transmettre des bonnes pratiques et des outils de communication, voire de mener des activités conjointes. On recense déjà 44 partenariats en place (vs 25 en 2021) couvrant 31 Villages (vs. 22 en 2021), soit 4% des resorts monde, portant, par exemple, sur la protection des palmiers, des tortues, des oiseaux, des coraux, cétacées, de l'ensemble des écosystèmes locaux, ou sur l'agroécologie...

L'existence de tels partenariats est l'un des critères valorisés et contrôlés par le label Green Globe.

¹⁷ Phéromones : substances émises par la plupart des animaux et certains végétaux, qui jouent notamment un rôle dans l'attraction sexuelle entre les individus d'une même espèce.

Partage des bonnes pratiques entre Villages

En 2013 le Kit «Very Important Tortues» a été déployé afin de partager les bonnes pratiques entre les villages du Club Med où des tortues marines viennent pondre. Dans tous ces villages situés dans une zone de nidification, Club Med veille en partenariat avec des experts locaux à protéger les tortues en sécurisant les nids, en assurant la non-perturbation et en sensibilisant le public. Club Med tient le guide de protection des tortues  à la disposition de son personnel et suit son application au travers l'outil de déploiement Green Globe.

Protéger les espèces menacées

La préservation de la biodiversité au cours de l'exploitation repose aussi sur la veille en matière de biodiversité sur les sites les plus sensibles notamment sur les espèces invasives, espèces déstabilisantes et organismes nuisibles (ex : Charançon rouge).

Pour le nouveau village de la Rosière, des mesures de préservation des tétralyres ont été mises en place pendant les travaux et l'éclairage a été adapté pour réduire les pollutions lumineuses sur la faune (notamment grâce à la gestion technique des bâtiments GTB).

Maintien de la lutte contre le charançon rouge du palmier

Afin de faire face à la propagation rapide du charançon rouge, les Responsables Techniques et les prestataires de gestion des espaces verts dans le bassin méditerranéen ont continué à mettre en œuvre les moyens de détection, de prévention et de traitement pour éradiquer cet insecte extrêmement nuisible pour les palmiers.

Le résultat de cette action engagée depuis 2011 est exceptionnel : hormis la perte de six palmiers en Grèce et d'un palmier sur le site d'Opio en 2018, aucune autre perte de palmier n'a été déplorée sur l'ensemble de la zone Europe-Afrique.

Depuis 2014, le traitement est administré par « endothérapie », procédé par injection, plus efficace, encore moins polluant, et moins coûteux ne nécessitant que deux interventions annuelles au lieu de neuf. En 2022, ces traitements ont été maintenu à titre préventif.

Voir aussi le § sur le transfert d'innovations dans la partie 3.1.2.

Lutte contre la bactérie *Xylella fastidiosa*

De même, le suivi de la Bactérie *Xylella fastidiosa*, responsable de dégâts très lourds sur la culture de l'olivier, fait l'objet d'un suivi particulier dans les villages situés en zones sensibles. Aucun village n'a été touché, la vigilance reste de mise sur l'ensemble du bassin Méditerranéen.

Sensibiliser les GM®

Engagements



* En 2025, 50% des resorts proposeront des "green activities" pour sensibiliser les clients et collaborateurs (100% en 2030)

* Respect du bien-être animal dans les activités impliquant les animaux : en 2021, le Club Med :

- Ne proposera que des activités d'observation des éléphants et supprimera toutes celles impliquant des interactions avec eux
- Ne proposera que des activités d'observation des cétacés à l'état sauvage (interdiction de toute activité avec des cétacés en captivité) ; les prestataires d'excursions impliquant des animaux seront audités sur base d'une charte validée par l'ABTA

Sensibiliser les clients et les collaborateurs

Voir 4.6. Sensibiliser les GM® et former les GO®-GE

KPI : 72% des villages (hors Chine – informations non disponibles) proposent des «green activities»

Bien-être animal : objectif de respect du bien-être animal dans les activités impliquant les animaux

Les animaux occupent une place importante dans le tourisme et participent à la richesse des destinations, tant en termes de patrimoine naturel que culturel. Conscient de cette richesse et du fait que certaines activités touristiques peuvent nuire au bien-être des animaux concernés, le Club Med s'est engagé depuis plusieurs années, aux côtés de spécialistes, à identifier les pratiques acceptables, à sélectionner les fournisseurs et à les accompagner dans le déploiement de ces bonnes pratiques.

Activités impliquant les éléphants

Depuis 2021, Club Med a banni les activités de cirque, de promenades à dos d'éléphant et de nage avec les éléphants ; les seules activités proposées sont l'observation d'éléphants et la visite de sanctuaires.

Cétacés en captivité

En 2018-2019, Club Med a financé et participé à la rédaction par le World Cetacean Alliance (WCA) des premières lignes directrices internationales pour « l'encadrement des activités d'observation et d'interaction avec les cétacés en milieu sauvage ».

Depuis 2021, Club Med a banni les activités impliquant des cétacés en captivité et ne propose plus que des activités d'observation de cétacés dans leur milieu naturel. Depuis 2019, les prestataires partenaires sont épaulés par le Club Med grâce à une charte de bonnes pratiques de la WCA (World Cetacean Alliance). A ce titre, Club Med est mentionné dans le [PETA](#) parmi les entreprises les plus engagées pour la protection des baleines et les dauphins

Animaux de travail

A partir de 2023, Club Med commence à auditer ses activités impliquant des animaux de travail (chevaux, ânes ...) et à joindre une charte de bien-être animal à ses contrats avec les prestataires.

KPI- le respect du bien-être des animaux d'ici fin 2021

KPI : 100% des resorts ont arrêté de proposer des excursions avec des cétacés en captivité

KPI : 100% des resorts sont conformes aux directives du Club Med sur le bien-être des éléphants

Charte « bien-être animal » pour les animaux de travail en cours de finalisation

En 2019, Club Med a initié à la rédaction d'une « Charte Bien-être Animal ». Celle-ci est basée sur les recommandations de l'ABTA pour le respect du bien-être animal. Elle devra servir de base à des audits des

prestataires d'excursions impliquant des animaux. En cas de non-conformité, ceux-ci devront prendre des mesures correctives. Club Med sera vigilant sur les pratiques des fournisseurs et suivra les retours d'expérience des GM sur les excursions. Le lancement de la charte de bien-être animal pour les excursions est prévu courant 2023 et la démarche sera accompagnée d'un audit des prestataires.

Dans le cadre de la certification ATR en 2017, la révision des clauses avec les réceptifs a permis d'inclure des mentions détaillées sur le bien-être animal.

Bien-être animal dans la filière achat

Par ailleurs le Club Med ne vend plus d'articles en fourrures dans les boutiques Club Med en Europe Afrique depuis fin 2022.

Enfin, début 2020, Club Med a pris un engagement fort pour la suppression des œufs provenant d'élevages hors cage (*voir § achats 3.2.2*).

4.5.3 Focus sur l'ODD 14 - Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines

Les océans et la mer sont au cœur de la genèse et du Club Med et sont encore aujourd'hui des atouts majeurs de ses sites. C'est naturellement qu'il a à cœur de les préserver et qu'il adopte l'ODD14, une des trois cibles mises en avant par l'Organisation Mondiale du Tourisme.

Ce focus s'appuie sur les travaux de la Fondation de la Mer, du Ministère de la Transition écologique et solidaire et du Boston Consulting Group. Ils donnent un éclairage sur les leviers et actions possibles pour réduire la pollution, l'acidification et les changements globaux du milieu marin.

Ces leviers sont rappelés ci-dessous en renvoyant aux paragraphes qui traitent du sujet dans ce rapport :

- Réduire la quantité de déchets générés, augmenter la part de déchets collectés et recyclés, réduire la quantité de plastique utilisé et en augmenter son recyclage pour limiter la pollution physique des milieux aquatiques marins (*voir 4.2.2 sur les déchets*) ;
- Limiter la pollution chimique des milieux aquatiques et marins par le traitement des eaux usées rejetées (*voir 4.3.1 eau / assainir et gérer les déchets*) et la réduction des produits phytosanitaires (*voir 4.5.2 Gestion des espaces verts*) ;
- Réduire les émissions de GES pour limiter l'acidification des océans (*voir 4.4.2*) ;
- Limiter l'intensité, la fréquence et le périmètre de la pollution sonore dans le milieu marin ainsi que réduire l'intensité, la fréquence et le périmètre des perturbations lumineuses des milieux aquatiques et marins (notamment dans le cadre de la protection des tortues marines) pour limiter les perturbations des écosystèmes marins (*voir 4.2.2*) ;
- Augmenter la part de prélèvement ou d'achat de produits marins exploités de manière durable (*voir 3.2.2 sur les achats responsables*) l'impact des opérations sur les habitats naturels littoraux et marins et augmenter la part des projets prenant en compte l'intérêt des communautés locales côtières pour limiter les perturbations et l'artificialisation des habitats naturels littoraux et marins (*voir 4.5.1*).
- Sensibiliser le personnel et les clients à ces sujets (37% des villages en bord de mer ont des partenariats locaux avec des associations de protection en lien avec le milieu marin en 2022) (*voir 4.6*).

4.6. Sensibiliser les GM® et former les GO®-GE

4.6.1 Former les GO®-GE

Former les équipes

Dans le cadre de la certification Green Globe l'ensemble des GO®-GE des villages concernés sont formés aux questions environnementales et aux écogestes liés à leur métier et à leur vie en village.



Des GO®-GE engagés

De nombreux GO-GE engagés accompagnent des projets locaux de protection du milieu naturel : opérations plages propres, préservation des tortues, préservation du récif corallien, ...

4.6.2 Sensibiliser les GM®

Club Med, tout comme l'Organisation Mondiale du Tourisme, estime qu'il est aussi de sa responsabilité de sensibiliser ses clients à la fragilité et la beauté de la nature et aux enjeux environnementaux de la destination et, pourquoi pas, de les conduire à participer à la préservation du milieu.

Les sites exceptionnels dans lesquels se situent les villages sont en effet propices à une telle sensibilisation des GM®, et le credo du Club Med est donc de célébrer la nature, pour donner envie de la protéger.

KPI – En 2023, 72 % des Villages (hors Chine – informations non disponibles) **proposent des activités nature** (, jardins pédagogiques, chasses au trésor et application « Club Med Play », sentier de la jungle, sentier sous-marin, mise à l'eau

de tortues marines et requineaux, randonnées sur la faune et la flore, arts et artisanat locaux..)

Des activités éco-nature pour les enfants

Création de jardins potager pédagogiques

Depuis 2014, plusieurs resorts ont mis en place des potagers pédagogiques accessibles aux enfants ainsi qu'aux parents dans le cadre de diverses activités. Sur les resorts de Bali (Indonésie), Kani (Maldives), Cherating (Malaisie), Guilin (Chine), et depuis 2021 à Miches (République Dominicaine) et aux Seychelles, des activités spécifiques ont été développées avec le Mini-Club Med®, que ce soit sur la découverte du cycle de vie des plantes, ou des produits locaux.

De même, une ferme pédagogique en Chine dans le resort Joyview d'Anji permet aux GM de découvrir les animaux.

La sensibilisation des GM® tout au long de leur parcours

Proposer la compensation carbone pour le transport

Voir le § 4.4. sur le changement climatique.

Faire découvrir la nature : parcours et promenades pédagogiques

Des panneaux explicatifs, des parcours ou livrets botaniques, des jardins des senteurs, promenades à thème, films pédagogiques, points d'infos biodiversité¹⁸ ... : autant de pratiques ou d'outils qui permettent aux GM® de mieux découvrir les richesses naturelles locales. Le déploiement de ces actions est allé de pair avec celui du label Green Globe, dont l'un des critères porte sur l'offre de découverte de la biodiversité à destination des clients, avec par exemple :



- la protection des tortues et l'observation de la naissance des bébés tortues et de leur voyage vers l'océan, à Cherating (Malaisie),
- une nurserie pour requineaux à Phuket (Thaïlande)
- des sentiers dans la jungle aux Seychelles, à Cherating (Malaisie),
- des randonnées en montagne pour découvrir la faune et la flore dans les stations des Alpes,
- des plongées et snorkeling pédagogiques à Kani et Finolhu (Maldives).

Partir à la découverte du patrimoine naturel et culturel d'un Village avec une application smartphone « Club Med Play »

Depuis l'été 2016, un jeu en pleine nature dédié à la découverte environnementale est proposé au Village d'Opio-en-Provence. Le but est de découvrir les trésors naturels du village et les preuves de son engagement au

¹⁸ Exemples pris à Albion (Ile Maurice), Guilin (Chine), Cherating (Malaisie), Kabira (Japon), Kani (Maldives), Marrakech (Maroc), Val

d'Isère, Vittel et Opio (France), Columbus (Bahamas), Turquoise (Turk & Caicos), ...

travers d'une application smartphone « Club Med Play » conçue sur le principe d'une chasse aux trésors.

« Club Med Play » représente une façon innovante d'informer le client et de sensibiliser et former les équipes.

Depuis, cette activité a aussi été déployée à Cherating (Malaisie), Guilin (Chine), ainsi qu'à Bali (Indonésie), Punta Cana (République Dominicaine) en 2019, aux Seychelles en 2021, à Marbella Magna (Espagne) en 2022.

Explorer les fonds marins sur le site MobiReef de Club Med Kani

Depuis 2017, en partenariat avec MobiReef, le village Club Med à Kani contribue à restaurer la biodiversité marine et invite ses GM à découvrir les beautés des fonds marins. MobiReef est un sentier sous-marin développé par SM Solutions Marines et primé par le ministère de l'Environnement français.

Il stimule la vie marine en adaptant des habitats artificiels spécifiques à certaines espèces et permet une meilleure protection de la faune marine, et une activité ludique de découverte et de sensibilisation pour nos GM®.

Nature Guide à Cherating (Malaisie), Kani (Maldives) et aux Seychelles

Un poste de « Nature Guide » (ou « Green GO ») a été créé à Cherating en 2017. Il a vocation à développer et promouvoir le patrimoine naturel du resort en proposant aux GM® des expériences en lien avec la nature et la biodiversité du site, des visites du sanctuaire des tortues et des activités de sensibilisation sur les tortues d'eau de mer ou des randonnées Nature ...

En 2018, cette expérience a été dupliquée à Kani (Maldives) avec la création d'un poste de Nature Guide « Marine Biologist » pour promouvoir la richesse du patrimoine marin au travers de diverses activités :

- un sentier de plongée libre visitant différents micro-habitats, chacun attirant une variété spécifique de représentants de la vie marine ; il permet de sensibiliser les GM et de revitaliser la biodiversité marine autour de la station ;
- une sensibilisation des GM au travers de la réimplantation de coraux sur une structure métallique pour repeupler le récif de corail ;
- une activité « snorkeling clean up » : plongée libre avec collecte des déchets rencontrés sur le parcours ;
- une « Nature Walk » avec le Mini Club sous un format de « chasse au trésor » respectueuse de l'environnement sur le thème des plantes et animaux locaux.

En 2021, un poste de « Nature Guide » a également été créé aux Seychelles.

Informers les clients sur les « éco-gestes » en village et en excursion

Dans les villages, les clients sont encouragés à suivre les écogestes tout au long de leur parcours ; ils sont sensibilisés aux économies d'eau et d'énergie et à la protection de la nature par des messages en conférence d'accueil, sur des panneaux d'information, ainsi que dans les chambres.

Une affiche installée dans toutes les chambres des villages éco-certifiés (plus de 18.00 chambres à fin 2022) récapitule en effet ce qui est mis en œuvre dans le village afin de gérer de l'eau, l'énergie, les déchets et de préserver la biodiversité, et elle invite les clients à adopter des écogestes pendant leur séjour : trier les bouteilles en plastique, éteindre la lumière, le chauffage ou la climatisation. Depuis 2000, les GM de l'ensemble des villages du monde peuvent indiquer s'ils ne veulent pas avoir leurs serviettes lavées quotidiennement. Depuis 2008 ils sont sensibilisés à la possibilité de compenser leurs émissions de CO2.



Dans tous les villages, l'Espace Découverte affiche et distribue aux GM® la charte sensibilisant au respect du pays hôte. Une place importante y est consacrée à des recommandations sur les comportements à tenir pour préserver au maximum les ressources et l'écosystème du pays visité. (Voir aussi §3.1.1.)

Par exemple, depuis 2015, une affiche pour sensibiliser les clients à ne pas nourrir les animaux sauvages et la faune sous-marine est présente dans les villages concernés.

Une offre permanente d'options végétariennes

Après avoir déployé son programme Healthy, Club Med a pris l'engagement d'offrir des options végétariennes à tous les repas et dans tous les restaurants.

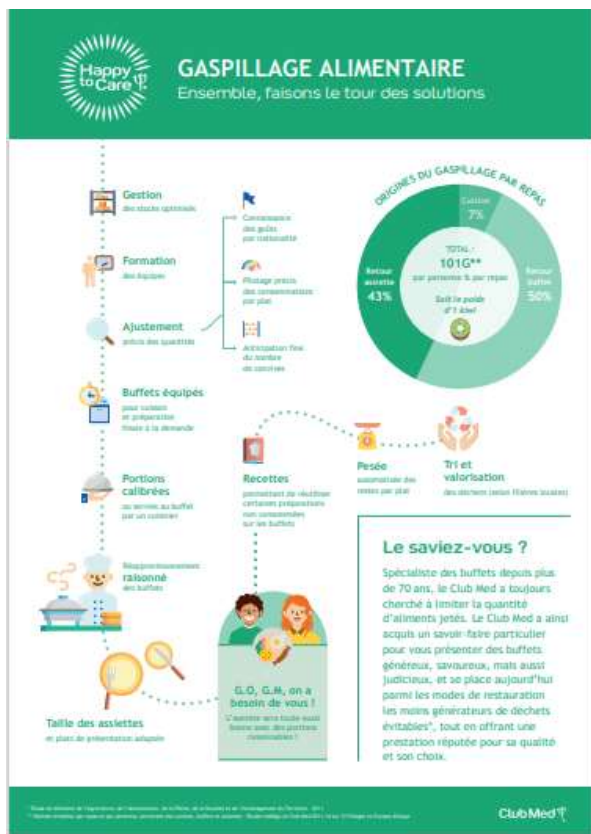
Par exemple en 2022, Club Med, a lancé de nouveaux menus à base protéines végétales dans ses huit resorts des Caraïbes et du Mexique. Ces menus ont été élaborés à la suite d'une collaboration menée par la célèbre chef végétarienne Chloe Coscarelli.

Club Med s'efforce de développer les produits issus de l'agroécologie. En 2022, les produits provenant des exploitations des producteurs soutenus par Agrisud (programme Green Framers) sont mis à l'honneur dans les villages de Rio das Pedras, Lake Paradise et Trancoso (Brésil), Cap Skirring (Sénégal), Bali (Indonésie), Marrakech (Maroc), La Pointe aux Canonnières et Les Jardins d'Albion (Ile Maurice), Guilin (Chine) et Seychelles. (Voir la partie 3.2.3. le § sur le partenariat Agrisud).

Sensibilisation à la lutte contre le gaspillage alimentaire

En complément des actions menées pour réduire le gaspillage alimentaire (voir chapitre 4.2.2. Gérer les Déchets § Suivre et lutter contre le gaspillage alimentaire), une affiche de sensibilisation des clients « Gaspillage alimentaire : ensemble faisons le tour des solutions... » est présente dans les restaurants principaux des villages. Il s'agit de sensibiliser nos GM® sur le gaspillage dans l'assiette, en présentant ce qui est déjà fait pour le réduire dans toutes les étapes situées en amont et en aval.





Des partenariats scientifiques

Partenariat avec Expédition Med

Depuis sa première campagne en 2010, Club Med soutient Expédition Med, une expédition scientifique qui étudie la pollution causée par le plastique en Méditerranée.



En 2016, avec le concours d'Expédition MED, Club Med a participé à la réalisation d'une exposition de sensibilisation sur les déchets plastiques en mer « il y a un hic avec le plastique ... » ainsi qu'à la conception d'un set de cartes pédagogiques à destination des GO® Mini Club pour savoir en parler aux enfants.

Depuis 2015, des congés solidaires sont proposés aux GO® par la Fondation d'entreprise. Des GO® sont ainsi partis en éco-volontariat sur le bateau de l'expédition scientifique Expédition Med. Les circonstances particulières liées au covid n'ont pas permis de mener ces congés solidaires ces trois dernières années.

Autres sensibilisations avec l'intervention de scientifiques en Village

D'autres actions sont menées ponctuellement ou régulièrement. Par exemple à Rio das Pedras (Brésil), des travaux sont menés par l'université sur la biodiversité de la forêt Mata Atlantica, composée d'espèces protégées : cèdres, frutta pao, jaqueira.

(voir partenariats associés en annexe 5.4)

5 • Informations complémentaires

5.1 Informations complémentaires : indicateurs RSE sociaux

Synthèse méthodologique

Le reporting et le pilotage des indicateurs sociaux du Groupe sont réalisés grâce à l'application informatique WORKDAY. L'outil utilisé pour le reporting RH monde permet de collecter et de consolider les indicateurs sociaux sur simple requête.

Le processus de reporting du Groupe est défini dans le « protocole de reporting social ». Le processus de reporting des données est centralisé sans paliers de consolidation intermédiaires. Toute requête des outils Workday Human Capital Management est réalisée au siège. Les responsabilités des contributeurs sont formalisées et le Département d'Études Sociales est responsable de centraliser et de valider l'information pour publication externe. Ce document s'applique à tous les acteurs de reporting. Il détaille de manière exhaustive les processus, les définitions utilisées pour le Groupe et les méthodes de calcul des données et des indicateurs.

Sauf mention contraire, le périmètre du reporting social inclut : les salariés des villages, les salariés des sièges, agences et bureaux de pays

Le reporting social du Groupe n'inclut pas les stagiaires, les prestataires externes et intérimaires

À ce jour, le périmètre de reporting est monde à l'exception de certaines données pour lesquelles le niveau d'exigence concernant les informations à produire dans Workday Human Capital Management par les responsables RH a été renforcé afin de pouvoir les publier dans les prochains exercices. Lorsque les informations requises au niveau du périmètre monde ne sont pas fiables ou exhaustives, nous précisons le périmètre restreint pris en compte dans le reporting social.

Période de reporting : la période couverte par les indicateurs correspond à l'exercice fiscal du Groupe.

Mouvements de personnel et variation du périmètre

Les variations de périmètre proviennent de l'évolution du parc de nos villages (nouveaux resorts, réouvertures ou fermetures). Quelques villages font également l'objet d'une variation de leur capacité hôtelière en termes de durée et de nombre de lits.

Définitions des indicateurs

Indicateurs Effectifs

- Nombre de salariés : nombre de salariés venus au moins une fois au Club Med au cours de la période
- Nombre d'affectations : nombre de contrats/convocations de salariés au cours de la période
- Nombre d'ETP : durée théorique annuelle de travail à temps plein correspondant au nombre de salariés au cours de la période
- Nombre de recrutements : nombre de salariés ayant été affectés pour la première fois au Club Med au cours de la période.
- Nombre de départs : nombre de salariés ayant quitté Club Med au cours de la période.
- Nombre de permanisation : nombre de salariés ayant fait l'objet d'une transformation de type de contrat de CDD à CDI ou de contrat saisonnier à permanent au cours de la période.

Indicateurs Formation

- Les formations prennent en compte les séances complètes et incomplètes sans déduire les personnes qui ont été absentes.

Indicateurs Mobilité professionnelle

- Le calcul du taux de mobilité professionnelle se définit par le nombre de salariés ayant changé de fonction de l'année N versus l'année N-1 sur la saison Hiver rapporté au nombre total de salariés venus sur la saison Hiver. Le même calcul est réalisé sur la saison Été avant d'être pondéré pour en obtenir un chiffre annuel. Il exclut les salariés affectés à un village pour une durée inférieure à 30 jours et/ou affectés sur des postes « remplissage » afin de ne pas biaiser les données.

Indicateurs Mobilité géographique

- Le calcul du taux de mobilité géographique se définit par le nombre d'affectations de salariés villages dans un autre pays que leur pays d'origine rapporté au nombre total d'affectations en villages.

Indicateurs Évaluation

- Le calcul du taux d'évaluation exclut les salariés affectés à un village pour une durée inférieure à 30 jours et/ou affectés sur des postes « remplissage » et/ou ayant quitté le Groupe au cours de la période afin de ne pas biaiser les données.

Indicateurs Absentéisme

- Le taux d'absentéisme est défini par le pourcentage du nombre total de jours d'absences traduit en ETP rapporté au nombre total d'ETP annuels.
- Les absences pour accident incluent les accidents de travail et de trajet avec arrêt.
- Les absences pour « autres » motifs incluent : événements familiaux, mi-temps thérapeutiques, incapacités partielles, absences injustifiées, journée de solidarité, congés de maternité et de paternité, formalités administratives (examens, papiers ...).

Indicateurs Santé et Sécurité

- Les heures travaillées théoriques ont été prises en compte dans les calculs des taux de fréquence et de gravité.
- Le taux de fréquence des accidents de travail comptabilise un nombre d'accidents avec arrêt survenus durant l'année considérée. La formule de calcul est la suivante : $TF = (\text{nb accidents avec arrêt} * 1\ 000\ 000) / \text{nb heures travaillées théoriques}$.
- Le taux de gravité des accidents de travail comptabilise le nombre de jours d'arrêts dans l'année du fait d'accidents de travail survenus durant l'année considérée. La formule de calcul est la suivante : $TG = (\text{nb de journées perdues en N} * 1\ 000) / \text{nb d'heures travaillées théoriques}$.

RSE DONNEES SOCIALES

Reporting sur l'année civile, du 1er jan. N au 31 dec N

	note	Unité	2020	2021	2022	2023	Evol. Vs 2022
EMPLOI - périmètre monde							
Effectifs Groupe							
Salariés	1	En nb de salariés	23 788	24 398	29 306	30 802	5,1%
Affectations		En nb d'affectations	35 499	37 260	46 015	49 699	8,0%
ETP		En ETP	11 633	11 816	14 885	16 118	8,3%
dont % femmes		En ETP	39%	42%	39%	41%	+2,0 pts
dont % hommes		En ETP	61%	58%	61%	59%	-2,0 pts
dont % en contrat permanent		En ETP	52%	40%	44%	43%	-1,0 pts
Age Moyen		En ETP	31,9	30,6	31,0	36,0	16,1%
Ancienneté moyenne		En ETP	5,4	5,3	4,9	6,0	22,4%
Ancienneté moyenne (permanents)		En ETP	10,9	10,3	9,5	10,0	5,3%
Effectifs hors Village							
Salariés		En nb de salariés	2 356	2 266	2 365	2 485	5,1%
Affectations		En nb d'affectations	2 527	3 110	2 620	2 657	1,4%
ETP		En ETP	2 037	1 846	1 936	2 025	4,6%
dont % femmes		En ETP	63%	61%	65%	66%	+1,0 pts
dont % hommes		En ETP	37%	39%	35%	34%	-1,0 pts
dont % en contrat permanent		En ETP	94%	75%	97%	97%	+0,0 pts
Age moyen		En ETP	39,3	39,4	38,4	41,0	6,8%
Ancienneté moyenne		En ETP	11,0	10,8	10,3	10,4	1,0%
Ancienneté moyenne (permanents)		En ETP	11,7	11,8	10,8	11,0	1,9%
Effectifs Villages							
Salariés		En nb de salariés	21 432	22 132	26 941	28 317	5,1%
Affectations		En nb d'affectations	32 972	34 150	43 395	47 042	8,4%
ETP		En ETP	9 596	9 970	12 949	14 093	8,8%
dont % saison Hiver		En ETP	50%	50%	50%	50%	+0,0 pts
dont % saison Eté		En ETP	50%	50%	50%	50%	+0,0 pts
dont % femmes		En ETP	34%	39%	35%	35%	+0,0 pts
dont % hommes		En ETP	66%	61%	65%	65%	+0,0 pts
dont % GO®		En ETP	36%	35%	37%	37%	+0,0 pts
dont % GE		En ETP	64%	65%	63%	63%	+0,0 pts
dont % GO® en contrat permanent		En ETP	22%	21%	17%	17%	+0,1 pts
dont % GE en contrat permanent		En ETP	60%	58%	48%	46%	-1,9 pts
Age Moyen		En ETP	31,4	29,9	30,5	35,0	14,8%
Ancienneté moyenne		En ETP	5,0	4,8	4,6	5,0	8,7%
Ancienneté moyenne (permanents)		En ETP	10,6	10,4	9,2	9,0	-2,2%

Note :

1. Les données consolidées sont arrêtées à mi-novembre.
2. Absentéisme et accidentologie ont été traités selon la même logique. Pour présenter des données comparables dans le tableau supra, les chiffres d'absentéisme et d'accidentologie, au titre des deux exercices 2015 et 2016, ont dû être retraités pour porter sur un périmètre strictement identique soit un périmètre de couverture de 83%.
3. Les absences pour « autres » motifs incluent : événements familiaux, mi-temps thérapeutiques, Incapacité partielle, absences injustifiées, Journée de solidarité, congés de maternité et de paternité, formalités administratives (examens, papiers...)
4. Les modalités de calcul du taux sont précisées dans la note méthodologique – voir ci-dessus § 5.1
5. La durée théorique (exprimée en heures) correspond au nombre d'heures prévues à la formation.
6. L'augmentation de ce taux est liée à la fois à l'augmentation du nombre de salariés formés et en lien avec le nouveau protocole qui a permis d'augmenter le nombre de saisies des formations
7. RDS-CDV : Responsables de Service, Responsable d'activité et Chefs de villages
8. Salariés membres du Leadership Committee (LC) : salariés membre des Comités de Direction des Business Unit du Club Med ou des grandes fonctions Corporate Club Med (Finance, Marketing, RH, Développement).

RSE DONNEES SOCIALES

Reporting sur l'exercice fiscal du 1er janv. N au 31 dec. N

	note	Unité	2020	2021	2022	2023	Evol. Vs 2022
ENTREES ET SORTIES - périmètre monde							
EMBAUCHES							
Permanents		En nb de salariés	476	1 707	1 010	1 557	54,2%
Saisonniers		En nb de salariés	2 218	2 997	2 946	8 989	205,1%
Permanisation		En nb de salariés	403	487	677	434	-35,9%
Tx de Recrutement Permanents		% d'affectations	5%	19%	11%	17%	+6,0 pts
Tx de Recrutement Saisonniers		% d'affectations	9%	12%	9%	26%	+16,5 pts
Tx de Recrutement Global		% d'affectations	8%	14%	10%	24%	+14,3 pts
GO® Hors Village							
Permanents		En nb de salariés	139	232	359	288	-19,8%
Saisonniers		En nb de salariés	6	113	60	50	-16,7%
Permanisation		En nb de salariés	17	32	35	41	17,1%
Tx de Recrutement Permanents		% d'affectations	6%	12%	17%	13%	-3,9 pts
Tx de Recrutement Saisonniers		% d'affectations	3%	35%	29%	24%	-4,2 pts
Tx de Recrutement Global		% d'affectations	6%	15%	18%	14%	-4,0 pts
GO®-GE Villages							
Permanents		En nb de salariés	337	2 115	651	1 269	94,9%
Saisonniers (1ère saison)		En nb de salariés	2 212	2 775	2 886	8 939	209,7%
Permanisation		En nb de salariés	248	455	642	393	-38,8%
Tx de Recrutement Permanents		% d'affectations	4%	21%	9%	18%	+8,8 pts
Tx de Recrutement Saisonniers		% d'affectations	9%	11%	9%	26%	+16,7 pts
Tx de Recrutement Global		% d'affectations	8%	13%	9%	24%	+15,3 pts
DEPARTS							
		En nb de salariés	3 768	2 896	4 860	5540	14%
à l'initiative du salarié		% salariés	29%	58%	68%	56%	-0,2 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	64%	31%	25%	19%	-0,2 pts
d'un commun accord		% salariés	5%	7%	4%	9%	+4,5 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	2%	4%	2%	16%	+14,1 pts
Turnover		% d'affectations	12%	8%	12%	11%	-1,1 pts
GO® Hors Village							
		En nb de salariés	299	278	315	280	-11%
à l'initiative du salarié		% salariés	47%	60%	67%	64%	-0,0 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	30%	14%	18%	16%	-0,1 pts
d'un commun accord		% salariés	16%	11%	10%	10%	+0,5 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	7%	15%	5%	10%	+4,6 pts
Turnover		% d'affectations	13%	16%	13%	11%	-2,3 pts
GO®-GE Permanents Villages							
		En nb de salariés	1 197	1 033	1 122	1077	-4%
à l'initiative du salarié		% salariés	20%	49%	49%	43%	-0,1 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	72%	33%	40%	34%	-0,1 pts
d'un commun accord		% salariés	2%	13%	5%	6%	+1,2 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	5%	5%	6%	17%	+10,8 pts
Turnover		% d'affectations	17%	14%	14%	12%	-1,8 pts
GO®-GE Saisonniers Villages							
		En nb de salariés	2 272	1 751	3 423	4183	22%
à l'initiative du salarié		% salariés	32%	64%	75%	58%	-0,2 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	64%	30%	21%	15%	-0,3 pts
d'un commun accord		% salariés	4%	5%	4%	10%	+5,7 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	0%	0%	1%	17%	+16,0 pts
Turnover		% d'affectations	10%	1%	11%	10%	-0,7 pts
Masse Salariale Monde							
Population Hors Villages		M€ à taux constant	(102,1)	(122,6)	(161,3)	(178,8)	10,8%
Population Villages		M€ à taux constant	(127,3)	(142,5)	(228,9)	(248,4)	8,5%
Population Monde		M€ à taux constant	(229,4)	(265,1)	(390,2)	(427,2)	9,5%
Masse Salariale rapportée au chiffre d'affaires		M€ à taux constant	34,5%	35,7%	25,1%	23%	-1,7 pts

RSE DONNEES SOCIALES

Reporting sur l'exercice fiscal du 1er janv. N au 31 dec. N

	note	Unité	2020	2021	2022	2023	Evol. Vs 2022
Absentéisme des GO®-GE							
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	1,1%	0,9%	1,6%	1,7%	+0,1 pts
Durée totale		En jours	46 631	55 897	88 157	98 953	12,2%
dont % Maladie			37%	92%	81%	59%	-21,7 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			5%	5%	6%	8%	+1,7 pts
dont % autres	2		58%	3%	13%	33%	+20,0 pts
GO®-GE Permanents Villages							
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	0,8%	1,3%	1,7%	1,8%	+0,1 pts
Durée totale		En jours	12 871	19 503	28 951	32 421	12,0%
dont % Maladie			54%	97%	89%	70%	-18,4 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			5%	1%	4%	10%	+6,8 pts
dont % autres	2		41%	2%	8%	19%	+11,6 pts
GO®-GE Saisonniers Villages							
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	0,2%	0,9%	1,5%	1,4%	-0,1 pts
Durée totale		En jours	4 538	16 819	46 903	48 249	2,9%
dont % Maladie			63%	86%	72%	53%	-19,7 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			22%	10%	8%	8%	+0,1 pts
dont % autres	2		15%	4%	19%	39%	+19,6 pts
GO®-GE Permanents Hors Village							
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	4,1%	2,8%	1,8%	2,5%	+0,7 pts
Durée totale		En jours	28 750	19 425	12 059	17 900	48,4%
dont % Maladie			26%	53%	95%	55%	-39,3 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			3%	5%	3%	1%	-1,7 pts
dont % autres	2		71%	42%	2%	43%	+41,0 pts
GO®-GE Saisonniers Hors Village							
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	1,1%	0,3%	1,1%	1,7%	+0,6 pts
Durée totale		En jours	469	150	245	383	56,6%
dont % Maladie			0%	77%	81%	90%	+9,2 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			0%	0%		0%	+0,0 pts
dont % autres	2		100%	23%	19%	10%	-8,8 pts
Accidentologie des GO®-GE							
Gravité		En nb de jours	0,09		0,27	0,20	
Fréquence		En nb arrêts	4,3		17,8	15,04	
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	0,05%		0,17%	0,13%	
Durée totale		En jours	2 180	3 451	9 251	7 642	
Nb arrêts			101		619	565	
dont % Maladies Professionnelles			0%	0%	0%	0%	
dont % Accident de travail (trajet et travail)			100%	100%	100%	100%	
Population Hors Villages							
Durée totale		En jours	688	141	407	252	
Nb arrêts			3		16	12	
Population Villages							
Durée totale		En jours	1 492	3 310	8 844	7 390	
Nb arrêts			98		603	553	
DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - périmètre monde							
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation			14 245	13 640	17 434	18 379	5,4%
Nombre de stagiaires		nb sessions x salariés	51 673	65 234	83 961	79 457	-5,4%
Nombre d'heures de formations	3	En heures théoriques	172 685	216 800	281 204	279 923	-0,5%
dont % Europe Afrique			38%	65%	61%	63%	+1,5 pts
dont % Amériques			31%	26%	28%	28%	+0,0 pts
dont % Asie			30%	8%	11%	9%	-1,4 pts
Part des GO®-GE ayant bénéficié d'une formation							
Part des GO®-GE formés	4	% du nb de salariés	60%	56%	60%	60%	+0,2 pts
Part des GO® hors village formés		% du nb de salariés	27%	26%	38%	44%	+6,3 pts
Part des GO® villages formés		% du nb de salariés	65%	65%	77%	81%	+4,2 pts
Part des GE villages formés		% du nb de salariés	63%	55%	44%	45%	+1,6 pts
Part des GO®-GE villages formés		% du nb de salariés	60%	54%	59%	61%	+1,7 pts
EGALITE DE TRAITEMENT (périmètre Villages)							
Mobilité Professionnelle							
% femmes GO®-GE ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salariés	6%	5%	15%	15%	+0,5 pts
% hommes GO®-GE ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salariés	5%	8%	14%	16%	+1,8 pts
Mobilité Géographique							
% femmes GO®-GE ayant fait l'objet d'une mobilité géographique		% d'affectations	4%	6%	23%	35%	+12,0 pts
% hommes GO®-GE ayant fait l'objet d'une mobilité géographique		% d'affectations	3%	14%	21%	34%	+13,0 pts
Formation							
% femmes GO®-GE formées		% du nb de salariés	51%	57%	63%	61%	-2,1 pts
% hommes GO®-GE formés		% du nb de salariés	55%	59%	60%	61%	+1,5 pts
Management							
% femmes GO® RDS & CDV	5	En% d' ETP	12%	4%	17%	16%	-1,0 pts
% hommes GO® RDS & CDV		En% d' ETP	12%	7%	19%	19%	+0,4 pts
Part des femmes GO®-GE au LC (périmètre monde)	6	En% d' ETP	42%	31%	42%	44%	+1,6 pts

5.2. Informations complémentaires : indicateurs RSE sociétaux

Synthèse méthodologique

Les données sociétales sont issues de plusieurs sources.

Pour les **données concernant les GO/GE locaux** : se référer aux données sociales.

Les **données Achats** couvrent le périmètre Monde, adressé par la Direction des Achats et de la Logistique, elles sont issues des données de facturation de la base Oracle/AP et de la base de données contrats (pour le

taux de contrat avec la clause RSE). Les indicateurs sont calculés une fois par an pour l'exercice fiscal pour l'ensemble des indicateurs à l'exception du taux d'application de la charte « Produits de la mer ». Ce dernier taux est calculé sur la base de l'été de l'exercice N-1 et de l'hiver N.

Les **données concernant Agrisud** sont celles fournies dans les rapports de mission annuels d'Agrisud.

RSE DONNEES SOCIETALES

Reporting sur l'exercice fiscal du 1er janv. N au 31 dec. N

INDICATEURS	note	Unité	2020	2021	2022	2023	Evol. Vs 2022
CONTRIBUTION LOCALE PAR LES SALARIES LOCAUX (périmètre Villages monde)							
Part des emplois locaux parmi les GO®-GE		% de salariés	94%				
Développement local (périmètre Villages)							
Formation							
Part des GO® locaux formés		% de salariés					+0,0 pts
Part des GO® mobiles formés		% de salariés					+0,0 pts
Part des GE locaux formés		% de salariés					+0,0 pts
Part des GE mobiles formés		% de salariés					+0,0 pts
Part des GO®-GE locaux formés		% de salariés					+0,0 pts
Evaluation							
Part des GO® locaux évalués		% de salariés					+0,0 pts
Part des GO® mobiles évalués		% de salariés					+0,0 pts
Part des GE locaux évalués		% de salariés					+0,0 pts
Part des GE mobiles évalués		% de salariés					+0,0 pts
Part des GO®-GE locaux évalués		% de salariés					+0,0 pts
Mobilité Géographique							
% GO® internationaux	1	% d'affectations	8%	7%	41%	46%	+5,0 pts
% GE internationaux	1	% d'affectations	1%	2%	10%	21%	+11,0 pts
% GO®-GE internationaux	1	% d'affectations	4%	7%	21%	35%	+14,0 pts
Mobilité Professionnelle							
% GO® locaux ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	4%	4%	11%	18%	+7,4 pts
% GO® mobiles ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	6%	19%	21%	21%	-0,5 pts
% GO® ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	5%	7%	20%	20%	+0,1 pts
% GE locaux ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	7%	5%	7%	9%	+2,2 pts
% GE mobiles ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	1%	15%	17%	21%	+3,7 pts
% GE ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	7%	6%	9%	12%	+2,7 pts
% GO®-GE locaux ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	6%	9%	7%	9%	+2,3 pts
% GO®-GE mobiles ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salarié:	6%	33%	20%	21%	+0,5 pts
CONTRIBUTION LOCALE (périmètre monde)							
TPE soutenues - partenariat Agrisud		nombre TPE	312	281	396	407	3%
Tonnage acheté issu des TPE soutenues		tonnes	27	49	115	195	70%
CONTRIBUTION CLUB MEDITERRANEE AU TITRE DES ACTIVITES PHILANTROPIQUES (périmètre monde)							
Mécénat en régie direct	2	K Euros	182	232	220	274	25%
Fondation (dont temps de mécénat de compétence)		K Euros	564	387	427	526	23%
Amis de la Fondation (hors dons des GM®)		K Euros	65	82	94	112	19%
ACHATS RESPONSABLES (périmètre monde)							
3							
Part des achats réalisés auprès de fourn. nationaux		% K Euros	84%	78%			
Contrats type avec clause DD (France)		% nb de contrats	100%	100%			
Contrat en vigueur avec la clause DD (monde)		% nb de contrats	46%	46%			
Papier pour les catalogues du Club Med	4	tonnes	50	nd	nd		
Part de Papier PEFC/FSC des catalogues	4	%	100%	100%	100%	100%	
Pêche : respect de la politique achats pêche responsable	5	% Euros	nd	nd	97,7%	98,7%	
RESPONSABILITE VIS-À-VIS DES CLIENTS (périmètre monde)							
Part des Villages éligibles éco-certifiés Green Globe		% nb de Villages	81%	100%	96%	86%	
Accidentologie client		nb de sinistres	1 734	1 494	3 470		
ACTION EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME (périmètre monde)							
Nombre de Flyers ECPAT distribués cumulés		nombre	948 422	970 037			

Notes :

1. Nombre d'affectations pour lesquelles les salariés travaillent dans un autre pays que leur pays d'origine (mobiles vs. locaux).

2. D'autres dons non recensés de façon exhaustive sont fait à l'échelle locale

3. Périmètre monde (hors Chine) toutes familles d'achats hors commissions de distribution, royalties, TVA et taxes.

4. Tous les pays FBS (France, Benelux et Suisse) + tous pays commerciaux Europe Afrique à l'exception des pays qui impriment leur brochure sur place (Afrique du Sud, Espagne, Israël et Portugal).

5. Périmètre monde sur les achats de produits de la mer, Été N-1 + Hiver N

5.3 Informations complémentaires environnementales

Synthèse méthodologique

Les données environnementales sont issues de l'outil de reporting Tech Care (voir § 4.12.).

Période de reporting

Depuis 2019, la période de reporting s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre, correspondant au nouvel exercice fiscal de l'entreprise. L'historique a été recalculé sur cette base.

Périmètre de reporting

Pour chaque exercice, le reporting environnemental prend en compte l'ensemble des Villages du Club Med dans le monde, exploités pendant au moins une saison sur l'exercice concerné.

Depuis 2012, 100% des Villages reportent dans l'outil, et depuis 2019 le bateau Club Med2 reporte dans l'outil. Restent exclus :

- les sièges, bureaux, agences
- les Villages fermés non exploités mais demeurant dans le parc du Club Med et de ce fait entretenus,
- les périodes pour lesquelles un village n'est pas opéré par Club Med mais par un organisme tiers.

En revanche, les consommations des périodes de fermeture saisonnière (dont celles liées aux travaux d'entretien ou de rénovation des Villages) sont incluses dans le reporting.

Le reporting couvre l'ensemble des activités opérées, que l'activité soit gérée directement ou non par Club Med (Spa, boutiques...).

Consommations réelles

Il s'agit d'un **suivi des consommations réelles** alimentées par le Responsable Technique de chaque site à partir des index des compteurs d'eau, d'électricité, et de gaz naturel ; et du calcul des consommations mensuelles à la lecture des jauges des réservoirs des autres énergies (fuel, GPL, GNL).

Les consommations d'eau comprennent l'ensemble des eaux utilisées par les sites qu'elles soient payantes ou gratuites.

Empreinte carbone

Depuis 2013, Club Med calcule son empreinte carbone annuelle selon la **méthodologie GHG Protocol** à partir des quantités d'énergie exprimées en unités opérationnelles et grâce **aux facteurs d'émissions actualisés pour chaque année** dans l'outil de reporting UL 360°C.

L'approche choisie de comptabilisation des émissions est le « **contrôle opérationnel** ».

Revus en 2019 (pour l'année 2018) et 2022 (pour l'année 2019) avec EcoAct, les calculs des principales catégories contributrices à l'empreinte carbone sont basés sur les données et hypothèses suivantes :

pour le scope 1+2

Énergies : Consommations d'énergie réelles annuelles relevées dans les unités opérationnelles (en kWh, m3, ou kg) consolidées en kWh d'énergie finale consommée puis converties en émissions de GES grâce aux facteurs d'émissions de :

- Dept. for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) - 2023 v1.1 (AR5 Applied) pour les énergies fossiles du scope 1
- Ademe Base Carbone 23.0 v1.2 pour l'électricité en France
- International Energy Agency (IEA) 2022 v1.1 (AR4 Applied) pour l'électricité hors France

Gaz frigorigènes : Suivi des recharges annuelles (kg) par type de fluide frigorigène effectuées dans les systèmes de climatisation des villages puis conversion en émissions de GES grâce aux données de l'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) Sixth Assessment Report - 100yr GWP (2021) V1.5 pour les gaz frigorigènes

-

Pour le scope 3 :

- **Clients transportés par Club Med** ; Suivi du nombre annuel du nombre de kilomètres-passager de train par classe et de billets d'avions répartis par classe et par type de vols long, moyen et court courrier des visiteurs transportés, convertis en émissions de GES en utilisant les facteurs d'émissions de la base de données Dept. for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) - 2023 v1.1 (AR5 Applied). Estimation des distances parcourues aller-retour (km) par GM® grâce à la ville de départ et le village d'arrivée.
- **Clients non transportés par Club Med** : Estimation de la distance aller-retour parcourues (km) par les clients non transportés en fonction de leur pays de départ et le village d'arrivée, convertis en émissions de GES en utilisant les facteurs d'émissions de la base de données Dept. for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) - 2023 v1.1 (AR5 Applied) et Ademe pour le TGV
- **Alimentation** : Collecte des quantités d'aliments consommés dans un échantillon de villages (Soleil et Montagne) puis extrapolées à l'ensemble du périmètre grâce aux nombres de journées hôtelières payantes. Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux de la Base Carbone de l'ADEME.
- **Achats non alimentaires** : Montant des achats de biens et services (€) catégorisés puis converties en émissions de GES grâce aux facteurs d'émissions de la Base Carbone de l'ADEME.
- **Construction et rénovations** : Émissions ont été calculées sur la base du volume d'acier, de béton et de verre utilisés pour le chantier des « Arcs Panorama » puis extrapolées sur la base de la surface totale des sites construit/rénovés en 2018.

Les facteurs d'émissions utilisés proviennent de la base de données INIES. Le volume des émissions de cette catégorie est variable et dépend du nombre de clubs construits/rénovés dans l'année.

Ratio de pilotage

Les ratios de pilotage les plus représentatifs de l'activité sont essentiellement :

- des **ratios par Journées Hôtelières Totales (JHT)** qui comprennent les journées des clients et du

personnel qui réside sur place, y compris en période de fermeture

- des **ratios par Capacité en Journée Hôtelière** (capacité x nombre de jours d'ouverture) moins perturbé par les variations de remplissage.
- et des **ratios par chambres vendues** (pour la comparabilité sectorielle).

Le ratio de kWh au m2 est inadapté à l'activité du Club Med du fait de la trop grande disparité et variation d'une année sur l'autre du nombre de jours d'ouverture.

RSE DONNEES ENVIRONNEMENTALES							
Reporting sur l'exercice fiscal du 1er janv. N au 31 déc. N - Consommations observées au 31er janv. 2024							
	note	Unité	2019	2022	2023	2023 vs. 2019	2023 vs 2022
PERIMETRE DU REPORTING ENVIRONNEMENTAL							
Resorts Monde exploités (hors bateau)	1	nb de resorts	63	62	65		
Resorts Monde recensés pour le reporting		nb de resorts	63	62	65		
Couverture Resort du reporting		% nb de resorts	100%	100%	100%		
Bateau club Med 2 intégré au reporting		oui	oui	oui	oui		
Nuitées (HN)	2	milliers	7 986	6 794	7 627	-5%	12%
Capacité physique (en nuitées) du périmètre	3	milliers	13 211	12 878	13 523	2%	5%
Chambres vendues du périmètre		milliers	3 671	3 095	3 454	-6%	12%
ECO-CERTIFICATION							
Nouveaux resorts et principales rénovations éco-certifiés en construction		% nb de resorts	75%	63%	75%		
Part des Resorts éligibles éco-certifiés Green Globe		% nb de resorts	85%	96%	86%	+0 pts	-11 pts
DECHETS							
Resorts effectuant un suivi des quantités (couverture)		% nb resorts	65%	62%	63%	-2 pts	+1 pts
Déchets résiduels par nuitée	2 & 6	kg / HN	1,9	1,6	1,3		
<i>taux de couverture (en nuitée)</i>		% de HN	47%	39%	37%		
Déchets dangereux par nuitée	2 & 6	kg / HN	0,4	0,1	0,076		
Biodéchets par nuitée	2 & 6	kg / HN	0,5	1,1	1,0		
Déchets envoyés à une filière de recyclage par nuitée	2 & 6	kg / HN	1,2	0,6	0,5		
<i>taux de couverture (en nuitée)</i>		% de HN	70%	75%	72%		
taux de déchets recyclés et traités		% de tonnes	52%	53%	55%	+3 pts	+2 pts
<i>Part des Resorts utilisant les filières de recyclage et de retraitement : voir graphique au § 2.2.3</i>							
EAU							
Eau de surface		milliers de m3	171	320	255		
Eau douce souterraine		milliers de m3	2 870	1 551	1 488		
Eau souterraine osmosée		milliers de m3	5	35	19		
Eau de mer		milliers de m3	293	282	331		
Eau fournie par un tiers		milliers de m3	3 895	3 668	3 924		
Eau recyclée achetée		milliers de m3	75	64	153		
Total Eau prélevée		milliers de m3	7 309	5 920	6 170	-15,6%	4,2%
Eau prélevée dans les zones à stress hydrique élevé	4	milliers de m3	2 863	1 609	1 897	-33,8%	17,9%
Eau recyclée et réutilisée en Resort		milliers de m3	742	717	803	8,2%	11,9%
% des eaux recyclées et réutilisées		%	10%	12%	13%	+3 pts	+1 pts
Eau prélevée par M€ de revenu net		K m3 / M€	4,503	3,639	3,330	-26,1%	-8,5%
RATIOS ADDITIONNELS							
Eau prélevée par nuitée	2	m3	0,919	0,877	0,809	-12,0%	-7,7%
Eau prélevée par capacité (en nuitée)	3	m3	0,555	0,462	0,457	-17,6%	-1,0%
Eau prélevée par chambre vendue		m3	1,997	1,924	1,787	-10,5%	-7,1%
Stress hydrique : eau prélevée par capacité (en nuitée)	3	m3	0,516	0,570	0,553	7,1%	-2,9%
Stress hydrique : eau prélevée par chambre vendue		m3	1,994	2,236	2,222	11,5%	-0,6%
<i>Taux d'équipement en système d'économie d'eau : voir graphique au § 2.2.4</i>							
BIODIVERSITE							
Surface de Resorts dans ou contigu à une zone réglementée		% ha	63%	28%	39%		
Surface de Resorts à < 3 km d'une zone protégée		% ha	10%	25%	19%		
Emprise au sol des bâtiments au sein des Resorts		% ha	8%	8%	7%		
Espace maintenu naturel au sein des Resorts		% ha	60%	44%	43%		
Resorts sans engrais azotés, ni pesticide extérieur		% nb resorts	35%	55%	57%		
Resorts avec traitements biologiques		% nb resorts	49%	55%	51%		

	note	Unit	2019	2022	2023	2023 vs. 2019	2023 vs 2022
ENERGY (compliant with GRI and CSRD)							
ENERGY CONSUMED WITHIN THE ORGANISATION							
Oil-related energy (domestic use + vehicles)		MWh	125 383	126 141	133 603		
Gas-related energy		MWh	86 060	81 209	84 919		
Direct fossil energy		MWh	211 443	207 350	218 521	3,3%	5,4%
Electricity purchased (excluding renewable energy certificates)		MWh _{ef}	211 885	209 862	217 404		
Urban heat purchased		MWh	3 793	1 233	1 361		
Indirect fossil fuels (electricity, district heat, etc.)		MWh	215 679	211 095	218 766	1,4%	-5,9%
Total fossil fuels		MWh	427 122	418 446	437 287		
Rate of non-renewable energy		%	90%	89%	88%		
Biomass (wood-pellet)		MWh	2 269	2 760	2 884		
Purchased green electricity (RE certificate + PV)		MWh _{ef}	41 667	47 839	55 089		
Self-generated green electricity (PV+hydro)		MWh	954	962	1 166		
Total renewable energy consumed		MWh	44 891	51 561	59 139	31,7%	-5,4%
Rate of renewable energy consumed		en % de MWh	10%	11%	12%	0,0%	-7,3%
Rate of electricity from renewable sources		in % of MWh	17%	19%	21%	+4 pts	+2 pts
TOTAL ENERGY CONSUMED		MWh	472 013	470 007	496 426	5,2%	-20,0%
ENERGY INTENSITY							
... € net income		kWh / €	0,291	0,289	0,268	-7,9%	-7,3%
ADDITIONAL RATIOS							
Building energy consumed per night		kWh	54,1	64,2	60,4	11,6%	-5,9%
... per capacity (in overnight stays)		kWh	32,7	33,9	34,1	4,1%	0,6%
... per room sold		kWh	117,7	140,9	133,3	13,3%	-5,4%
Surface area of solar panels (thermal +PV)		m ²	-	19 677	19 677	0,0%	0,0%
Share of energy in total purchases (Group)		in % of €	3,3%	4,3%	4,1%	+1 pts	-0,2 pts
<i>Rate of energy saving systems installed: see graph in § 2.2.5</i>							
GREENHOUSE GAS EMISSIONS (compliant with GHG Proto 5)							
SCOPES 1+2 emissions (GHG Protocol)							
Direct GHG emissions from stationary combustion sources (buildings)		teq CO ₂	31 461	32 546	33 991		
GHG from mobile combustion sources (vehicles and boats)		teq CO ₂	2 833	2 283	1 928		
Direct fugitive GHG (refrigerant gases)		teq CO ₂	18 871	22 794	20 154		
Direct GHG from Club Med boat		teq CO ₂	15 738	14 486	15 743		
Total direct emissions (scope 1)		teq CO₂	68 903	72 109	71 815	4,2%	-0,4%
Indirect GHG emissions from district heating		teq CO ₂	784	461	509		
GHG emissions from purchased electricity (based on location)		teq CO ₂	103 721	104 016	112 029		
GHG emissions from purchased electricity (market-based)		teq CO ₂	101 980	100 778	108 102		
Total indirect emissions (scope 2) based on location		teq CO₂	104 505	104 478	112 538	7,7%	7,7%
Total indirect emissions (scope 2) based on the market		teq CO₂	102 763	101 240	108 612	5,7%	7,3%
SCOPE 3 emissions (GHG Protocol)							
Transported GM travel (upstream 1)	7	teq CO ₂	654 649	478 408	498 054	6,6%	10,4%
Food purchases (upstream 1)		teq CO ₂	175 860	169 748	187 381	14,2%	8,2%
of which meat		teq CO ₂	73 267	77 349	83 659	7,2%	12,1%
Network water purchases (upstream 1)		teq CO ₂	483	462	518	22,8%	17,3%
Other goods and services purchased (upstream 1)		teq CO ₂	76 995	80 632	94 571	-14,0%	7,0%
Total GHG emissions linked to goods and services purchased (upstream 1)		teq CO₂	907 988	729 250	780 524	25,5%	6,1%
Emissions linked to fuels and energy (upstream 3)		teq CO₂	31 307	37 053	39 304	0,0%	0,0%
Freight and purchasing logistics (upstream 4)		teq CO₂	5 660	nd	nd	-49,2%	-11,0%
Waste generated in operations (upstream 5)	8	teq CO₂	18 163	10 362	9 227	53,4%	15,4%
Business travel (upstream 6)		teq CO₂	13 016	17 304	19 962	-1,8%	-8,7%
Commuting (upstream 7)		teq CO₂	20 200	21 720	19 832	-12,8%	6,5%
Non-transported GM travel (non-GHG Protocol)		teq CO₂	996 335	815 690	868 849	-23,9%	4,1%
Total indirect emissions (scope 3)		teq CO ₂	817 232	587 418	810 883	-0,8%	38,0%
TOTAL GHG EMISSIONS BASED ON LOCATION		teq CO₂	1 986 974	1 579 694	1 864 086	-6,2%	18,0%
TOTAL GHG EMISSIONS BASED ON MARKET		teq CO₂	1 985 233	1 576 456	1 860 160	-6,3%	18,0%
GHG INTENSITY							
Location-based intensity (scope 1+2+3) on net income		teq CO₂ / M€	1 224	971	1 006	-17,8%	3,6%
Market-based intensity (scope 1+2+3) based on net income		teq CO₂ / M€	1 223	969	1 004	-18%	3,6%
ADDITIONAL INDICATORS							
Carbon intensity (building energy)							
... per overnight stay	2	eqKg CO ₂	16,8	19,7	18,7	11,2%	-5,0%
... per capacity (in overnight stays)	3	eqKg CO ₂	10,2	10,4	10,5	3,8%	1,5%
Market-based carbon intensity (scopes 1+2)							
... per overnight stay	2	eqKg CO ₂	21,5	25,5	23,7	10,1%	-7,3%
... per capacity (in overnight stays)	3	eqKg CO ₂	13,0	13,5	13,3	2,7%	-0,9%
... per room sold		eqKg CO ₂	46,8	56,0	52,2	11,7%	-6,7%
rate of GM transported by Club Med		%	33%	27%	25%	-24,6%	-6,1%

Notes :

- Villages (hors bateau) exploités pendant au moins une saison sur l'exercice, que l'activité soit gérée directement ou non par Club Med (Spa, Boutiques ...).
- HN : Nuitées Hôtelières vendues
- Capacité hôtelière (capacité en nombre de personnes x nombre de journées d'ouverture)
- Zones à fort et très fort stress hydrique selon la définition Aqüeduct du WRI (World Resources Institute). Voir précision et cartographie au § 4.3.1
- Protocol GHG, facteurs d'émission issus des bases Ademe/Bilan Carbone, DEFRA (pour les transports) et IEA (pour l'électricité par pays).
- Suivi sur une couverture restreinte aux Villages ayant un suivi en poids fourni par le prestataire.
- Scope 3 = méthodologie du calcul de l'empreinte carbone revue avec EcoAct en 2019 et 2020
- Sur la base d'une extrapolation des déchets en fonction du taux de couverture
- Inclus aussi l'électricité achetée d'origine nucléaire (non distinguée)

5.4. Tables de correspondance RSE

Reporting social, sociétal et environnemental

Table de correspondance avec le Standard GRI (Global Reporting Initiative)

Informations RSE du standard GRI	chapitre du rapport RSE 2023
GRI 2 : Informations générales	
L'ORGANISATION ET SES PRATIQUES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS	
2-1 Détails de l'organisation	• Club Med • (p 3)
2-2 Entités incluses dans le rapport de durabilité de l'organisation	• Club Med • (p 3)
2-3 Période de reporting, fréquence et point de contact	À propos du présent reporting (p 2)
ACTIVITÉS ET TRAVAILLEURS	
2-7 Salariés	2.1 Emploi + Annexes 5.1
2-8 Travailleurs non salariés	2.1 Emploi - Activités sous-traitées
GOVERNANCE	
2-9 Structure et composition de la gouvernance	1.1. Gouvernance de la RSE
2-15 Conflits d'intérêts	1.4. Compliance : programme anti-corruption et plan de vigilance raisonnable
2-16 Communication des préoccupations critiques	1.2 Prise en compte des parties prenantes et modalités de définitions des enjeux clés
STRATÉGIE, POLITIQUES ET PRATIQUES	
2-22 Déclaration sur la stratégie de développement durable	1.3. Stratégie Happy to Care
2-23 Engagements politiques	1.3. Stratégie Happy to Care
	1.5. Engagements et reconnaissances externes
	3.4. Respect des droits de l'Homme
2-24 Intégration des engagements politiques	4.1. Éléments généraux de la politique environnementale
2-25 Processus de remédiation des impacts négatifs	1.4.1 Programme anti-corruption
2-26 Mécanismes permettant de demander conseil et de faire part de ses préoccupations	1.4.2. Plan de vigilance raisonnable
2-27 Respect des lois et des règlements	1.4.1 Programme anti-corruption - Procédure d'alerte interne
	1.4.1 Programme anti-corruption - Dispositif de suivi des mesures
	3.3.1 Communication responsable vers les clients
2-28 Associations de membres	4.1.1 Enjeux et engagements clés - Provisions et charges pour risque en matière d'environnement
ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	
2-29 Approche de l'engagement des parties prenantes	1.5. Engagements et reconnaissances externes
2-30 Conventions collectives	2.3. Relations sociales
GRI 3 : Matérialité - enjeux clés	
3-1 Processus de détermination des enjeux clés	1.2 Prise en compte des parties prenantes et modalités de définitions des enjeux clés
3-2 Liste des enjeux clés	1.2 Prise en compte des parties prenantes et modalités de définitions des enjeux clés
3-3 Gestion des enjeux clés	
GRI 203 : Impacts économiques indirects	
203-1 Investissements dans les infrastructures et services soutenus	3.1. Communautés : respecter et contribuer
203-2 Impacts économiques indirects significatifs	
GRI 204 : Pratiques d'approvisionnement	
204-1 Proportion des dépenses auprès de fournisseurs locaux	3.2.3 Focus sur les achats locaux et le partenariat avec Agrisud
GRI 205 : Anti-corruption	
205-1 Opérations évaluées pour les risques liés à la corruption	
205-2 Communication et formation sur les politiques et procédures anti-corruption	1.4.1 Programme anti-corruption
205-3 Incidents de corruption confirmés et mesures prises	
GRI 302 : Énergie	
302-1 Consommation d'énergie au sein de l'organisation	
302-3 Intensité énergétique	4.3.2 Énergie
302-4 Réduction de la consommation d'énergie	5.3.2 Indicateurs RSE environnementaux
302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et services	

Informations RSE du standard GRI 2021

chapitre du rapport RSE 2023

GRI 303 : Eau et effluents

303-1 Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	
303-2 Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	4.3.1 Eau (Consommations et enjeux par zones à stress hydrique, Actions menées pour maîtriser les consommations d'eau, Assainir et gérer les rejets)
303-3 Prélèvement d'eau	
303-4 Rejet d'eau	5.3.2 Indicateurs RSE environnementaux
303-5 Consommation d'eau	

GRI 304 : Biodiversité

304-1 Sites opérationnels possédés, loués ou gérés dans des zones protégées ou adjacentes à celles-ci, et zones à haute valeur de biodiversité en dehors des zones protégées.	4.5. Protection de la biodiversité
304-2 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	4.2 Pollution et gestion des déchets 4.3.1 Eau - Prévention des pollutions des sols et des nappes phréatiques 4.5.1 Réduire les facteurs d'érosion de la biodiversité 4.5.3 Focus sur l'ODD 14 - Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines
304-3 Habitats protégés ou restaurés	4.5.2 Contribuer positivement à la biodiversité

GRI 305 : Émissions de GES

305-1 Émissions directes de GES (Scope 1)	
305-2 Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (Scope 2)	4.4.2 Réduire les émissions de gaz à effet de serre
305-3 Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	5.3.2 Indicateurs RSE environnementaux
305-4 Intensité des émissions de GES	
305-5 Réduction des émissions de GES	4.4.2 Réduire les émissions de gaz à effet de serre
305-6 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	4.2.1 Prévenir les pollutions - Gaz frigorigènes et présence de CFC

GRI 306 : Déchets

306-1 Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	
306-2 Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	4.2.2 Gérer les déchets (Réduire et recycler les déchets, Gérer les déchets spéciaux ou dangereux)
306-3 Déchets produits	5.3.2 Indicateurs RSE environnementaux
306-4 Déchets détournés de l'élimination	
306-5 Déchets dirigés vers l'élimination	

GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs

308-2 Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3.2.1 Vigilance raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement 3.2.2 Achats de produits responsables
--	---

GRI 401 : Emploi

401-1 Embauche de nouveaux employés et rotation des employés	2.1 Emploi 5.1 Informations complémentaires : indicateurs RSE sociaux
401-3 Congé parental	2.2. Organisation du temps de travail - Absentéisme

GRI 403 : Santé et sécurité au travail

403-1 Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	
403-2 Identification des dangers, évaluation des risques et enquête sur les incidents	
403-3 Services de santé au travail	
403-4 Participation, consultation et communication des travailleurs en matière de santé et de sécurité au travail	2.4. Santé, sécurité et bien-être au travail (Conditions de santé et de sécurité au travail, Bien-être au travail, Fréquence et gravité des accidents du travail et maladies professionnelles)
403-5 Formation des travailleurs en matière de santé et de sécurité au travail	5.1 Informations complémentaires : indicateurs RSE sociaux
403-6 Promotion de la santé des travailleurs	2.3. Relations sociales (Récapitulatif des accords en vigueur)
403-7 Prévention et atténuation des effets sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	
403-8 Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	
403-9 Accidents du travail	
403-10 Maladies liées au travail	

Informations RSE du standard GRI 2021

chapitre du rapport RSE 2023

GRI 404 : Formation et éducation	
404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an et par employé	
404-2 Programmes de perfectionnement des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	2.5. Formation et développement des talents (Former pour développer avec l'Université des Talents, Développement des talents par la mobilité professionnelle et géographique)
404-3 Pourcentage d'employés recevant des évaluations régulières de leur performance et de leur développement de carrière	5.1 Informations complémentaires : indicateurs RSE sociaux
GRI 405 : Diversité et égalité des chances	
405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	2.6. Égalité de traitement (Diversité et prévention des discriminations, Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes, Mesures prises contre les discriminations liées à l'âge, L'égalité de traitement liée à la situation de handicap)
405-2 Rapport entre le salaire de base et la rémunération des femmes et des hommes	5.1 Informations complémentaires : indicateurs RSE sociaux
GRI 406 : Non-discrimination	
406-1 Incidents de discrimination et mesures correctives prises	idem GRI 405
GRI 407 : Liberté d'association et négociation collective	
407-1 Opérations et fournisseurs dans lesquels le droit à la liberté d'association et à la négociation collective peut être menacé.	3.4. Respect des droits de l'Homme
GRI 408 : Travail des enfants	
408-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif d'incidents liés au travail des enfants	3.4. Respect des droits de l'Homme 3.2.1 Vigilance raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement
GRI 409 : Travail forcé ou obligatoire	
409-1 Opérations et fournisseurs présentant un risque important d'incidents liés au travail forcé ou obligatoire	3.4. Respect des droits de l'Homme 3.2.1 Vigilance raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement
GRI 410 : Pratiques de sécurité	
410-1 Personnel de sécurité formé aux politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	3.1.1 Respecter les communautés d'accueil (Lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme)
GRI 413 : Communautés locales	
413-1 Opérations avec engagement des communautés locales, évaluations d'impact et programmes de développement.	3.1.1 Respecter les communautés d'accueil, inviter au respect et à la découverte 3.1.2 Contribuer activement au développement local 3.2.3 Focus sur les achats locaux et le partenariat avec Agrisud
413-2 Opérations ayant des impacts négatifs réels et potentiels importants sur les communautés locales	3.4. Respect des droits de l'Homme
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs	
414-1 Nouveaux fournisseurs qui ont été sélectionnés en fonction de critères sociaux	3.2.1 Vigilance raisonnable dans la chaîne d'approvisionnement
414-2 Impacts sociaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3.2.2 Achats de produits responsables
GRI 416 : Santé et sécurité des clients	
416-1 Évaluation des impacts sur la santé et la sécurité des catégories de produits et services	3.3. Clients : qualité et sécurité, les bases d'une confiance durable (Qualité et satisfaction, Santé et sécurité des clients : un objectif de sérénité client)
416-2 Incidents de non-conformité concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et services	3.3.3 Santé et sécurité des clients (Indicateurs et accidentologie des GM®)
GRI 417 : Marketing et étiquetage	
417-1 Exigences en matière d'information et d'étiquetage des produits et services	
417-2 Incidents de non-conformité concernant les informations et l'étiquetage des produits et services	3.3.1 Communication responsable vers les clients
417-3 Incidents de non-conformité concernant les communications marketing	
GRI 418 : Vie privée des clients	
418-1 Plaintes fondées concernant des atteintes à la vie privée des clients et des pertes de données sur les clients.	3.3.1 Communication responsable vers les clients (Sécurité de l'information - RGDP)

5.5. Glossaire

Activité L'activité est répartie entre 3 Business Units (BU) :

- Europe-Afrique :
- EAF Marchés
- EAF Resorts

- Amériques :
- AMN : BU Marchés et Resorts Amérique du Nord
- AML : BU Marchés et Resorts Amérique du Sud

- Asie (APAC) :
- ESAP : BU Marchés et Resorts Asie du Sud-Est et Pacifique (Japon, Australie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Corée du Sud, Malaisie, Thaïlande, Inde, Indonésie)
- Grande Chine : BU Marchés et Resorts Chine, Taiwan et Hong-Kong

Capacité Capacité hôtelière à la vente exprimée en journées hôtelières (JH).

Mode de calcul : capacité hôtelière x nombre de jours d'ouverture du village.

CMSAS Club Med SAS

DEFRA Department for Environment, Food & Rural Affairs (UK)

DRH Direction des Ressources Humaines

ETP Équivalent Temps Plein.

Mode de comptabilisation des effectifs (différent du Manpower qui correspond aux effectifs inscrits).

GE Un Gentil Employé est un collaborateur Club Med, originaire du pays où le village se trouve. Son métier est sédentaire et il a un statut différent de celui du GO.

GES Gaz à Effet de Serre

GG Green Globe Certification

GGC Green Globe Coordinateur

GM® Gentil Membre : client Club Med.

GMT GM Transporté : client Club Med ayant acheté un forfait-séjour incluant le transport.

GO® Un Gentil Organisateur est un collaborateur Club Med qui est en contact direct avec le client. Le GO est avant tout un créateur de lien au sein du village.

GRI Global Reporting Initiative

ICPE Installation Classée pour la Protection de l'Environnement

IEA The International Energy Agency

JHT Journées hôtelières totales.

OIT Organisation Internationale du Travail

OMT Organisation mondiale du tourisme

RSE Responsabilité Sociale Sociétale et Environnementale de l'Entreprise

SBTI Science Based Targets

TPE Très Petits Exploitants

UDT Université des Talents (interne au Club Med)

WRI World Resources Institute

