

RESPONSABILITÉ ET SOLIDARITÉ AU CLUB MED - 2021



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	p15
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 29
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 43
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 69
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 vocation à renforcer 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 2014 et 2015 de présence et les avis motivés sur la sincérité des informations RSE.

Le présent reporting concerne l'exercice fiscal 2021 clos au 31 décembre 2021.

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

CHIFFRES 2021

795.000 clients
dont **746.000** en 4&5
Tridents (dont les Villas &
Chalets)

Satisfaction client en
progression constante

783 millions d'euros de
chiffre d'affaires Resorts

64 resorts exploités à
travers le monde

93,7 % de la capacité et
93,8 % des clients en
4&5 Tridents

Une présence dans une
trentaine de pays

24 000 GO®-GE de
137 nationalités
différentes



Fondé en 1950 par Gérard Blitz et Gilbert Trigano, Club Med est l'inventeur du concept de club de vacances tout compris et de l'encadrement des enfants, avec la création du Mini Club en 1967. Toujours guidé par un esprit pionnier, Club Med est un véritable découvreur de destinations et de sites exceptionnels.

Club Med est aujourd'hui le leader mondial des vacances tout compris haut de gamme et expérientielles, au savoir-faire français, à destination des familles et des couples actifs.

Exploitation et commercialisation de Resorts de vacances

Au 31 décembre 2021, **Club Med exploite un parc de 64 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 :

- 22% des resorts en propriété : Club Med en est propriétaire en assure la gestion.
- 59% des resorts en location : Club Med en assure l'exploitation et verse un loyer au propriétaire des murs.
- 19% 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 Circuit 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 ».

Dans le cadre de son offre tout compris, Club Med a transporté 20% de ses clients en 2021 (vs 34% en 2019).

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 24.398 GO® (Gentils Organisateurs) et GE (Gentils Employés) de près de 137 nationalités différentes**. Incarnant l'esprit Club Med, alliance de professionnalisme et de convivialité, les équipes GO®-GE sont au cœur de la politique RH du Club Med.

Une stratégie tournée vers le haut de gamme et l'international

Avec le soutien de son actionnaire Fosun, Club Med poursuit son ambition d'être le leader mondial des vacances premium, tout compris, pour les familles et les couples actifs et décline cette ambition en quatre piliers stratégiques :

- être Glocal dans une logique de développement plus écoresponsable, ouvrir de nouveaux resorts à l'international, et notamment en Chine, rénover les resorts existants, tout en s'adressant à la clientèle locale;
- être Haut de gamme avec l'esprit Club Med et une promesse client renforcée ;
- être Happy Digital : continuer la transformation digitale pour améliorer l'expérience Client et celle des collaborateurs dans les resorts et bureaux ;
- être Happy to Care : éco-certifier 100% des nouveaux Resorts en construction ainsi que l'opération quotidienne de l'ensemble des Resorts. Accélérer également les approvisionnements locaux, le programme « Green Farmers » et le déploiement de l'ensemble du programme Happy to Care



2021, une année difficile et très contrastée

L'année 2021 reste marquée par la crise sanitaire mondiale sans précédent dont l'impact, inédit pour le secteur du tourisme, n'a pas épargné le Club Med.

Le 1er semestre 2021 a été fortement impacté. En raison du contexte sanitaire sur les principaux marchés et destinations, les voyages à l'étranger ont été largement suspendus et aucun des Resorts Montagne Club Med dans les Alpes (à l'exception de Saint Moritz en Suisse) n'a pu ouvrir pendant la saison hivernale. Cela s'est traduit par une perte de chiffre d'affaires de 260 M€.

Le deuxième semestre a connu une forte reprise. Les pays ont commencé à lever les restrictions de voyage et Club Med a pu rouvrir progressivement la plupart des Resorts, à l'exception de ceux situés en Asie du Sud-Est, et accélérer sa stratégie « locale » en profitant du rebond du tourisme en Amérique puis en Europe durant l'été.

Grâce aux importantes mesures mises en place pour faire des économies sur les coûts fixes et à l'engagement des équipes, Club Med est proche, sur le deuxième semestre 2021, des niveaux de rentabilité d'avant la pandémie (par rapport au deuxième semestre 2019).

Au total les années 2020 et 2021 représentent une année de chiffre d'affaires perdue en 18 mois, soit (2.0) MM€ de chiffres d'affaires Villages.

Durant toute l'année 2021, du fait des mesures de confinement prises par les différents pays dans lesquels Club Med est implanté, les mesures de télétravail et d'activité partielle ont été maintenues dans la plupart des bureaux avec la volonté de remonter les taux d'activité dès que cela été possible, pour préparer le rebond à venir.

Toutes les équipes support ont été impactées et ont eu à gérer en particulier :

- la mise en place de multiples scénarios de reprise d'activité des sites, et le recrutement des équipes sans date certaine de réouverture ;
- la gestion de la relation client avec la replanification de nouveaux séjours avec une visibilité incertaine sur les futures vacances possibles, la mise en crédit des séjours ou encore le remboursement ;
- la mise à jour tout au long de l'année des procédures Hygiène Santé Sécurité impératives pour opérer les sites dans le respect de la santé de tous, conformément aux directives émises par l'OMS et les autorités locales dans chaque pays d'implantation des resorts. L'ensemble des procédures et mesures ainsi mises en place depuis 2020 ont été définies par le protocole sanitaire « Ensemble en Sécurité » ou "Safe Together" (reconnu par Cristal International Standards), audité puis certifié par POSI Check préalablement à chaque ouverture et régulièrement durant la saison ;
- la formation des équipes à l'adaptation de ces procédures.

Un plan de développement ambitieux

Dans la perspective du rebond post Covid, Club Med a poursuivi la mise en œuvre de son plan de développement ambitieux avec l'ouverture cette année de quatre nouveaux Club Med :

- Club Med La Rosière (finalisé en décembre 2020 et opéré l'été 2021 du fait de la pandémie) dans les Alpes
- Club Med Seychelles (Exclusive Collection) ;
- Club Med Lijiang en Chine, premier resort FOLIDAY
- Club Med Québec Charlevoix, premier resort au Canada.

et quatre rénovations :

- Club Med Peisey Vallandry et Pragelato Vialattea dans les Alpes
- Club Med La Plantation d'Albion à l'Ile Maurice
- Club Med Marrakech Le Riad au Maroc

En 2022, sept ouvertures de nouveaux resorts sont prévus en Chine, Espagne et France.

Au total, pour la période 2022-2024 sont prévus :

- 17 nouveaux Resorts, dont 7 en Chine dont trois Resorts Montagne afin de renforcer le leadership global du Club Med à la montagne et de répondre à la demande croissante du marché chinois des sports d'hiver, suite aux Jeux Olympiques d'hiver à Pékin ;
- 13 extensions/rénovations de Resorts existants dans le monde entier ;
- d'autres opportunités d'ouverture sont à l'étude.

D'ici 2024, grâce aux nouvelles ouvertures & rénovations prévues et partiellement compensées par la fermeture des Resorts ne correspondant plus aux attentes de la clientèle haut de gamme internationale, Club Med prévoit une augmentation de la capacité d'environ 20 % par rapport à 2019.

1• INTRODUCTION, ENJEUX ET GOUVERNANCE RSE

1.1. Gouvernance de la RSE¹

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**², 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) est aujourd'hui composée de cinq personnes (4,5 ETP³), localisées au siège à Paris et au bureau de Lyon.

En raison de la crise du Covid-19, les effectifs et le temps de travail du département Développement Durable et des coordinateurs RSE ont été ajustés pour s'adapter à la réduction de l'activité.

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.

En 2021, la pérennisation et l'élargissement de poste « 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

1.2.1. Prise en compte des parties prenantes

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. Par ailleurs, les remontées des clients et de parties prenantes locales s'expriment via le [formulaire de contact du site RSE](#). Elles sont traitées par la Direction du Développement Durable en liaison avec les autres directions concernées, et donnent lieu à un suivi interne 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 :

- La politique de gestion des risques est conçue pour protéger les intérêts du Groupe de ses clients, de ses salariés, de ses

¹ RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

² Direction du Développement Durable et du Mécénat (DDDM)

³ ETP : équivalent temps plein - donnée au 31 mars 2021

actionnaires et des personnes impactées par son activité, ainsi que son environnement. 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.

- 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*).

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.

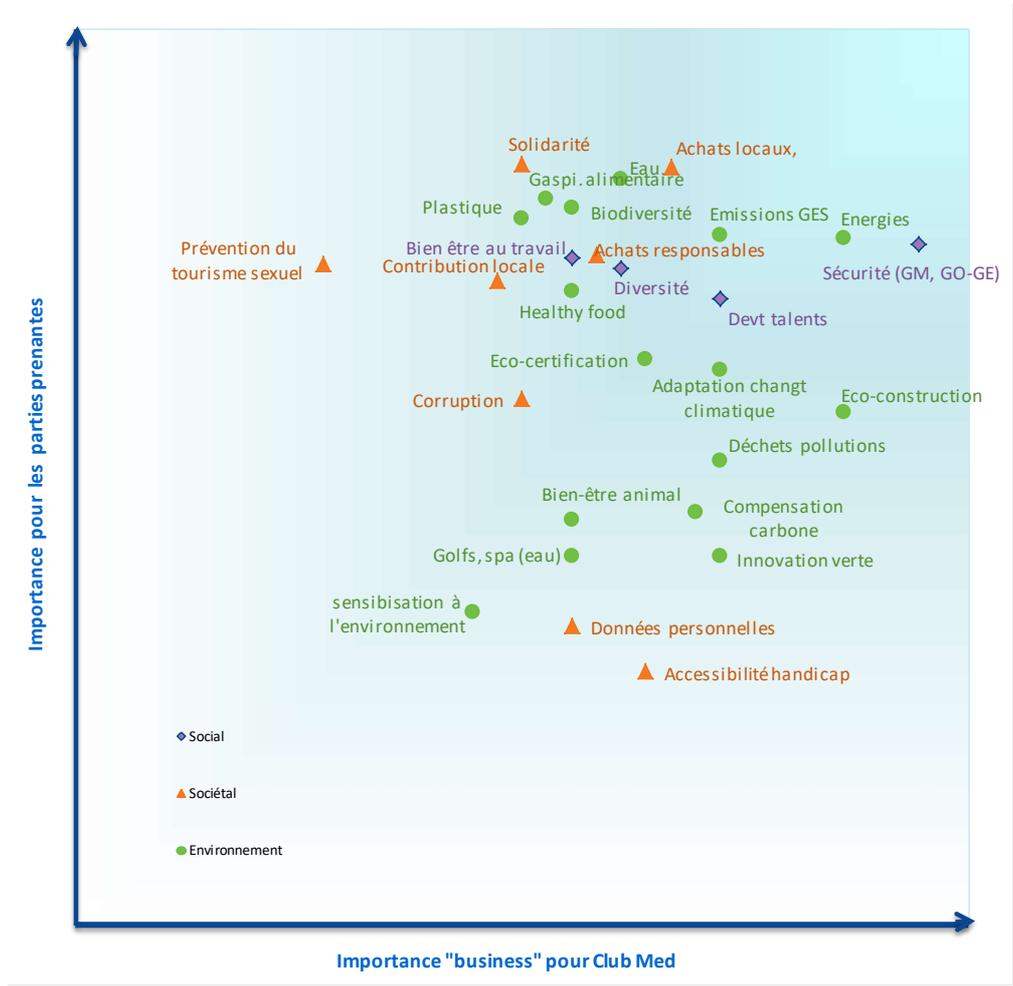
Ces enjeux ont été « filtrés » au regard des quatre questions-clés de la norme AA1000 (existence d'une politique interne sur le sujet, impact financier potentiel, intérêt social pour l'enjeu, expression formelle d'un intérêt par les parties prenantes vis-à-vis du Groupe sur l'enjeu). 28 enjeux prioritaires 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.

1.2.2. Enjeux clés et matrice de matérialité

La formalisation des enjeux prioritaires a été initiée en 2014 et actualisée en 2018.



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	
	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	
	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 des équipes de la Direction du Développement et de la Construction	
Fournisseurs	Remontées des acheteurs et des fournisseurs	
	Conventions fournisseurs	
	Echanges avec les pairs au sein d'ICS (Initiative Clause Sociale)	
Fournisseurs	Formulaire de contact sur le site https://www.suppliers.clubmed.com	



1.3. Stratégie Happy to Care



Quand la responsabilité aussi fait partie du tout compris.

En 2019, l'ambition RSE redéfinie à partir de 2017 a été baptisée « Happy to Care ». Ce nom 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 pionnière avec une vision responsable, 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 a été 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 » ; Elle repose sur les axes suivants :

❖ **Assurer 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 ;
- Certifier Green Globe 100% des resorts éligibles pour leur exploitation d'ici fin 2021 (presque 42% que atteint : 94% à fin 2021) ;
- Maintenir le label ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) des Circuits Découverte (1^{ère} labellisation en 2017)

❖ **Accompagner les évolutions des attentes**

- supprimer ou réduire encore davantage les produits en plastique à usage unique présents au bar, au restaurant mais aussi en chambre dans le cadre du programme « Bye bye plastic » ;
- déployer l'offre « Healthy food » dans tous les resorts et réduire progressivement l'offre de viande ;
- poursuivre la politique de lutte contre le gaspillage alimentaire (au travers de démarches de suivi de la production de gaspillage alimentaire ainsi que d'accompagnement des équipes) ;
- améliorer les standards relatifs au bien-être animal dans les activités Club Med.

❖ **Nature et solidarité au cœur de l'offre**

- Accélérer également l'approvisionnement local et le programme « Green Farmers » pour plus encore contribuer à l'économie locale et développer l'agriculture paysanne autour des resorts Club Med ;
- développer les activités de découverte du patrimoine naturel et culturel ;
- développer le programme "Friends around the world" de la Fondation d'entreprise Club Med.

Quand la responsabilité aussi fait partie du tout compris Voir aussi : [Pitch RSE en quelques mots](#)

<p>SPÉCIALISTE DES SITES DE RÊVE, CONSCIENT DE LEUR FRAGILITÉ</p> <p>(préserver notre patrimoine naturel)</p>	<p>Un patrimoine naturel exceptionnel et préservé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insertion paysagère dans des sites d'exception, avec moins de 10% de la surface construite <p>Des séjours certifiés durables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Éco-construction: 100% de nos nouveaux Resorts ou importante rénovation certifiés avec BREEAM ou équivalent - Exemplarité dans nos opérations : Plus de 80% de nos resorts certifiés GREEN GLOBE (objectif : 100% d'ici 2021) - Les Circuits Découverte by Club Med certifiés par ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) <p>Eco-engagements concrets et proactifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bye bye plastic - Réduction du gaspillage alimentaire - Promotion du bien-être animal <p>Des activités pour vivre la nature, et pour la protéger</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quand l'innovation et l'art inspirent des actions positives : le succès de Club Med Play et Class Art planet - Promotion de comportements éco-responsables <p>Politique Climat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des émissions et trajectoire de réduction - Adaptation au changement climatique
<p>PIONNIER DU TOURISME, ACCÉLÉRATEUR DU DÉVELOPPEMENT LOCAL</p> <p>(partager la valeur, localement)</p>	<p>Solidarité au cœur, avec La Fondation Club Med</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeunes vulnérables: faciliter l'accès à l'éducation et à la récréation pour tous - Environnement : agroécologie, préservation des océans et soutien aux éco-acteurs locaux - Les G.M au cœur de l'action <p>Agriculture saine et locale au menu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le programme GREEN FARMERS - Les Healthy food commons <p>Respect des hôtes et soutien de l'économie locale au programme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lutte contre la maltraitance des enfants dans le tourisme avec ECPAT - Emplois et achats locaux - L'art local et le patrimoine culturel intégrés dans le design, l'offre alimentaire et les opérations
<p>INVENTEUR DES G.O, G.E ET G.M, CONVAINCU QUE LES G.O ET G.E HEUREUX FONT LES G.M HEUREUX</p> <p>(offrir des expériences à vivre)</p>	<p>Offrir plus qu'un métier, une expérience à vivre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permettre aux G.O, G.E de se développer, de se surprendre eux-mêmes et de tisser des liens pour la vie - Une culture unique, et dans des lieux de travail inoubliables <p>Diversité, inclusion et égalité des chances</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer les talents en permanence, par des parcours riches et diversifiés et l'Université des Talents - À la rencontre du monde : travailler chaque jour avec des personnes de tous horizons

ENTREPRISE PIONNIÈRE AVEC UNE VISION RESPONSABLE, LE CLUB MED SE DÉVELOPPE EN MONTRANT LA VOIE D'UN TOURISME PLUS DURABLE, DONC PLUS DÉSIRABLE.



Piloter les progrès

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

En 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 désormais 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.

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 l'ordre de 0,3M€ en 2020.

Malgré le contexte de pandémie, l'objectif de certification de l'ensemble des nouveaux resorts à la construction est maintenu

(passant de 75% à 100% à partir de 2021), de même que le plan de retrait du plastique jetable, dont les objectifs pour 2022 et 2023 ont été précisés ; ainsi que l'objectif de 100% du parc labellisé Green Globe pour les opérations. Les projets de soutien à l'agriculture paysanne et à l'agroécologie poursuivent leur développement (en moyenne un nouveau programme par an) comme prévu dans la trajectoire cible.

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 spécifiquement aux objectifs 8, 12 et 14 ciblés par l'OMT.



**CORRESPONDANCE
AVEC QUELQUES ACTIONS NOTABLES DE LA POLITIQUE RSE DU CLUB MED**

	<p>Soutien aux producteurs locaux (§ 3.2.3) Programmes éducation de la Fondation (§ 3.1.3)</p>
	<p>H&S au travail (§ 2.4) Soutien à l'agro-écologie (§ 3.2.3) Ecoles du Sport de la Fondation (§ 3.1.3)</p>
	<p>Programmes Education, Passerelles métiers de la Fondation (§ 3.1.3)</p>
	<p>Maîtriser les consommations, assainir les rejets : certifications construction et opérations (§ 4.1 et 4.3.1) Phytorestauration (§ 4.1.3)</p>
	<p>Eco-standards construction (§ 4.1.3)</p>
	<p>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)</p>
	<p>Contribution au développement local (§ 3.1.2) Fondation et Solidarité (§ 3.1.3)</p>
	<p>Elaboration du référentiel Breeam pour les resorts (§ 4.1.3)</p>
	<p>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)</p>
	<p>Etude Sciences Based Target - scope 1 + 2 (§ 4.4)</p>
	<p>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)</p>
	<p>Protection de la biodiversité avec des associations locales (§ 4.5) Achats responsables : charte achats bois, partenariat Agrisud (§ 3.2)</p>
	<p>Partenariat Agrisud (§ 3.2.3) Fondation (mécénat de compétences) et Amis de la Fondation (fundraising) (§ 3.1.3) Partenariats locaux (§ 3.1.3)</p>

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 entrepris à partir de 2017 l'élaboration de son programme anti-corruption, qui s'est accompagnée de la désignation d'une Directrice 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 a été initiée en 2017 et fait l'objet d'une actualisation périodique, tous les ans depuis de 2021 conformément aux recommandations en vigueur de l'Agence Française Anticorruption (« AFA »). Elle est établie à partir d'entretiens sur les différentes Business Units et les fonctions concernées, telles que les fonctions développement/construction, achats, RH, opérations, commercial, marketing et communication, finance sur différentes thématiques ayant été identifiées comme pouvant donner lieu à des actes 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 corruption

L'évaluation des risques 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 gratuités.

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 en 2018 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 de l'ensemble des collaborateurs ainsi que de formations plus spécifiques pour ceux qui sont les plus exposés au risque de corruption.

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** réécrites en 2017 y incluent aussi de manière explicite la prévention contre 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 Supervizor afin d'automatiser ces contrôles et permettre de détecter, de manière automatique et systématique, les anomalies et erreurs comptables. Cette solution, qui était en test depuis juillet 2021, fera l'objet d'un déploiement sur l'ensemble du Groupe en 2022.

❖ **Dispositif de contrôle et d'évaluation interne**

Le dispositif de contrôle interne de Club Med repose, dans un cadre de décentralisation des fonctions et des responsabilités, 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 et des bureaux de pays), 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 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 formations en présentiel, pour les fonctions les plus exposées au risque, et une 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 Conformité comme référent auprès de ces mêmes fonctions sur ces sujets.

Le Groupe a pris le parti de former d'abord les dirigeants, les cadres et les employés exposés au risque. Ce plan est déployé depuis mai 2019 et a permis la formation et la sensibilisation d'un nombre important de collaborateurs. Il a été ralenti en 2020 en raison de la crise sanitaire du Covid-19 qui a considérablement impacté l'industrie du tourisme et donc l'activité du Club Med qui a été contraint de mettre ses équipes en activité partielle du fait de la fermeture de ses resorts la majeure partie de l'année. Le plan de formation s'est poursuivi en 2021 avec la reprise de l'activité et devrait s'intensifier à partir de 2022 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**

Début 2019, dans le cadre du plan d'action pour la prévention et la lutte contre la corruption, 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 contraires au Code Anti-Corruption et, également, des faits de harcèlement sexuel.

En 2021, 4 alertes sont remontées, toutes ayant été déclarées comme recevables et fondées. Elles ont toutes fait l'objet d'un traitement et sont closes.

❖ **Dispositif de suivi des mesures**

Dans le cadre du plan d'action pour la prévention et la lutte contre la corruption, Club Med a prévu la mise en place d'un dispositif de suivi des mesures élaboré en lien avec la Direction de l'Audit Interne. Ce travail devrait aboutir en 2022.

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 2021, dans une démarche d'amélioration continue, Club Med a initié 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 ils sont traités.

❖ **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 peuvent s'exprimer via le [formulaire de contact du site RSE](#). Elles sont traitées par la Direction du Développement Durable et donnent lieu à un suivi interne des 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)
- 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 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, renouvelé en 2018 et en 2019
- d'ATD (Acteurs du Tourisme Durable) depuis 2016 ;

Reconnaisances Externes

Club Med a été noté par Ecovadis en 2022 sur l'année 2021 (évaluation des fournisseurs des grands donneurs d'ordre) et a obtenu la note de 68/100 soit le niveau Gold (vs 64/100 en 2020) avec un score égal ou supérieur à 94% des entreprises évaluées par Ecovadis (vs 91% en 2020), en particulier grâce à la progression des notes Environnement et Achats de 10 points chacune.



Le Groupe compte fin 2021, 47 villages éco-certifiés exploités Green Globe (cf. pour plus détails le § 4.1.4 sur le levier de la certification Green Globe) soit 100% du parc éligible et exploité ;

	Partenariat Agrisud retenu par l'OMT pour illustrer les bonnes pratiques de développement durable
	Labellisation ATR des Circuits Découverte by Club Med depuis déc. 2017
	« Trophée de l'Équipe RH Digitale » en 2017
	100% des villages éligibles éco-certifiés Green Globe (fin 2021)
	Notation de B en 2016 au CDP Climate Change
	Prix de la Relation Client 2015, 2016 et 2017 pour le secteur touristique , décerné par BearingPoint et TNS Sofres,
	Worldwide Hospitality Awards 2015 dans la catégorie « meilleure initiative en développement durable et en responsabilité sociale »
	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



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 travailleurs est de plus en plus contrainte par l'évolution des réglementations, et plus récemment par les contraintes sanitaires, où la digitalisation modifie en profondeur les comportements, où les départs volontaires se font plus nombreux et où recruter dans les secteurs de l'hôtellerie restauration devient plus difficile, faire vivre ce modèle, attirer et développer les talents pour accompagner la reprise post-Covid-19, la poursuite de la stratégie et le développement de nouveaux villages représentent des enjeux clés pour le Groupe.

❖ Impact du Covid-19 sur la gestion RH

Depuis 2020, dans le contexte exceptionnel de mise en veille, fermeture ou non-ouverture affectant une grande partie des resorts du Groupe, les équipes de Support Opérationnel et les différents Responsables des Ressources Humaines ont permis la reprise d'activité dès que les directives gouvernementales le permettaient. Le Club Med a mis en œuvre une démarche volontariste pour couvrir en activité partielle tous les saisonniers de la Montagne Hiver 20-21 et ainsi sécuriser leur emploi.

Les mesures prises au cours de l'année par les différents gouvernements, dont le gouvernement français, ont eu pour conséquence la fermeture de certains sièges dont ceux de La Villette et de Lyon ainsi que des agences Club Med en France. Les mesures de télétravail et d'activité partielle ont été mises en place avec le souci de remonter les taux d'activité de manière

volontariste avant même une réelle reprise du volume d'affaires, pour préparer le rebond à venir.

Plus que jamais la priorité de Club Med a été et reste d'assurer la santé et la sécurité de ses GM®, GO® et G.E et de protéger l'entreprise. Pour cela, la prestation a été adaptée et les équipes formées à ces adaptations ainsi qu'à la mise à jour tout au long de l'année des nouvelles procédures Hygiène, Sécurité et Santé.

Dans cette période de grande incertitude et de grande difficulté, une des forces de Club Med réside dans la capacité de ses équipes à faire face ensemble, à se mobiliser en vue du rebond et à démontrer leur sens des responsabilités.

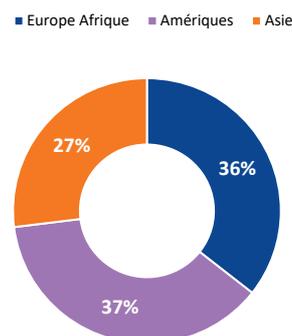
2.1 Emploi

En 2021, Club Med compte 24.398 salariés qui correspondent à 17005 équivalents temps plein (ETP) (dont 86% pour les villages) et 37.260 affectations. Le nombre de salariés est en augmentation de 2,6% par rapport à 2020 mais reste inférieur de 14,9 % à celui de 2019. Cette diminution est due à la crise sanitaire qui a fortement impacté le secteur du tourisme. Cette diminution s'observe dans l'ensemble des indicateurs, que ce soit dans le nombre de salariés, d'affectations ou encore des ETP.



En 2021, les poids des Business Units Europe-Afrique et Amérique du Sud perdent ainsi 9 pts vs. 2020 au profit de la Business Unit Amériques.

Répartition des effectifs GO®-GE par BU en 2021 - en ETP (Périmètre Monde hors Corporate)



En raison de l'expérience de vie souvent recherchée en tant que telle par les recrues, quelle que soit leur nationalité, l'emploi dans les villages se caractérise par :

- un fort taux de contrats saisonniers (63%), du fait de la saisonnalité des villages eux-mêmes;
- un taux de moins de 25 ans de 28%

- et un taux de « primo saisonniers » (TR « taux de recrutement »⁴) de 11,2%.

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 60,03% des ETP;
- les postes de GO®, orientés vers les animations d'activités et le contact direct avec le client, et où l'on retrouve l'essentiel des postes à mobilité géographique. Il en résulte une grande multiculturalité des équipes (8 nationalités ou plus dans 90% des villages et en moyenne six langues différentes).

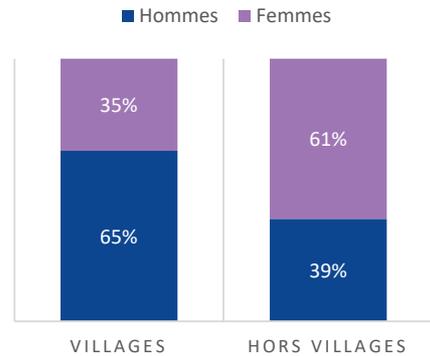
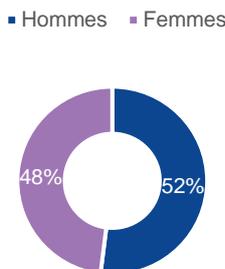
La variété des prestations induit aussi une grande diversité de métiers : 200 métiers sont ainsi recensés en 2020.

L'ancienneté moyenne au sein du Groupe est en baisse, soit 4,69 années contre 5,4 en 2020. Elle est de 4,87 années en villages (saisonniers inclus).

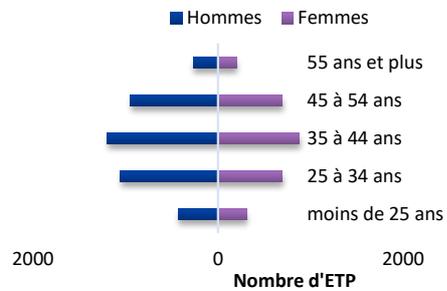
L'âge moyen est de 31 ans, stable depuis plusieurs années.

Voir informations détaillées sur les effectifs en annexe § 5.1

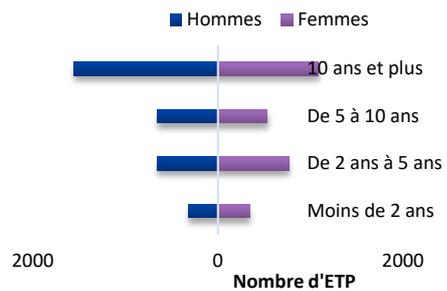
Répartition Femmes / Hommes en 2021 des GO®-GEpérimètre monde



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



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



Voir informations détaillées sur les effectifs en annexe § 5.1

En 2020, Club Med a été classé deuxième meilleur employeur en France dans la catégorie Hôtellerie, Tourisme et Loisirs par le magazine Capital, ce qui prouve que malgré le contexte si difficile, notamment pour le tourisme, Club Med a su préserver son image auprès de ses salariés et de ceux de son secteur.

⁴ 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.



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 (école de ski, plongée, équitation, prestations informatiques), ou dans certains villages seulement, en fonction de la qualité de l'offre locale et du contexte.

En 2021, il n'y a pas eu de changement majeur au niveau monde sur les activités sous-traitées (près de 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 référence et de préférence dans tous ses pays de recrutement.

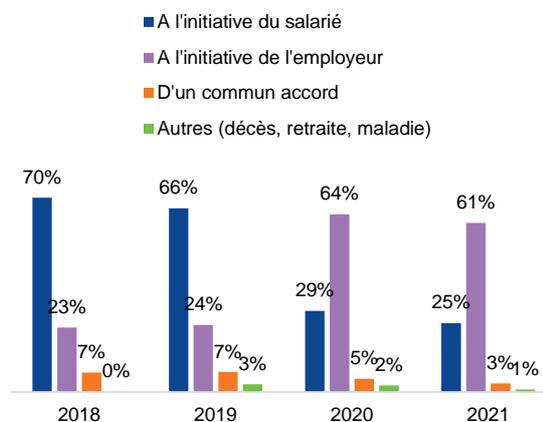
Même si la fidélisation⁵ des GO® est satisfaisante (la moitié des GO® première saison travaillent à nouveau au Club Med dans les deux ans qui suivent, dont plus des trois quarts dès la saison suivante), la part structurellement importante de l'emploi saisonnier induit des besoins récurrents en recrutement. En 2021, malgré un contexte difficile, Club Med a ainsi recruté 16.619 saisonniers et 2.347 permanents avec respectivement un taux de recrutement⁶ (TR) de 13% pour les saisonniers et 15% pour les permanents. Club Med est ainsi un acteur majeur sur le marché de l'emploi.



⁵ La Fidélisation est exprimée en pourcentage de salariés revenus sur une période donnée (moyenne sur les 3 dernières années).

⁶Voir définition en bas de page précédente

Repartition des départs par motifs périmètre monde



Le taux de turnover (TO)⁷ moyen est de 12% en 2021. Alors qu'il était en baisse depuis 2017, le taux de turnover est resté stable par rapport à 2020 et a augmenté de 4,3 points par rapport à 2019. Cette augmentation s'explique par l'ensemble des contrats que le Club Med a dû suspendre suite à la pandémie mondiale du COVID-19 (qui représentent 42% des départs en 2020).

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 (permanents/saisonniers).

Ainsi, pour les permanents, on observe une grande disparité entre BU puisque le turnover (TO) de la zone Amérique avoisine 30%, celui de l'Asie 9% et celui de l'EAF 2%. Pour les saisonniers, on observe cette année une grande disparité d'une BU à l'autre liée aux conditions sanitaires. Le turnover (TO) de la zone Amériques avoisine 40%, celui de l'Asie 7% et celui de l'EAF 3%.

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 sports sur la France notamment) renforce encore l'enjeu d'attirer les talents.

Le site de recrutement Clubmedjobs.com entièrement remodelé en 2015 pour s'adapter aux évolutions des modes de communication est désormais décliné sur les 40 sites dans le monde.

Évolutions d'organisation et fermeture de villages :

Club Med développe son parc de villages en fonction du contexte géopolitique, du besoin d'adaptation à une clientèle internationale toujours plus exigeante, du contexte opérationnel et de la relation avec ses partenaires investisseurs. En 2021, quatre cessations d'exploitation (Agadir au Maroc, Vittel le Parc et Tignes en France et Cervinia en Italie) ont eu

⁷ 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.



lieu et le village d’Opio est devenu un village saisonnier. Les cessations d’exploitation de villages font l’objet de négociation dans le respect des législations locales.

L’impact de la crise sanitaire sur les fermetures temporaires de villages est présenté dans l’introduction de ce rapport «2021, une année difficile et très contrastée». La gestion du personnel pendant ces périodes est traitée plus bas dans le paragraphe « Impact de la crise du Covid-19 sur l’organisation du travail. »

Voir tableaux des indicateurs sociaux au § 5.1

Rémunérations et avantages sociaux

En 2021, la masse salariale du Club Med est de 229,7 M€, ce qui représente 29% du BV. Ce taux est en forte hausse vs. 2019 du fait du déséquilibre dans l’activité provoqué par la crise sanitaire.

	2017	2018	2019	2020	2021	Evol. Vs 2020
Masse Salariale Monde (en M€ et à taux constant)						
Population Hors Villages	(131,2)	(136,9)	(143,1)	(102,1)	(120,4)	18,0%
Population Villages	(197,9)	(208,9)	(215,6)	(127,3)	(109,2)	-14,2%
Population Monde	(329,1)	(345,8)	(358,7)	(229,4)	(229,7)	0,1%
Masse Salariale rapportée au CA		21,3%	21,0%	34,5%	29%	-15,0%

Évolution des rémunérations brutes mensuelles moyennes en euros à taux constant (calculées en rapportant le salaire de base aux ETP) :

Salaire de base moyen	2 016	2 017	2 018	18 vs 17
Population Hors Villages				
GO® Permanents	(3 330)	(3 403)	(3 395)	-0,2%
GO® Saisonniers	(2 157)	(2 151)	(2 064)	-4,0%
Population Villages				
GO® Permanents	(1 745)	(1 677)	(1 666)	-0,7%
GO® Saisonniers	(1 236)	(1 256)	(1 273)	1,4%
GE Permanents	(580)	(606)	(586)	-3,2%
GE Saisonniers	(788)	(787)	(856)	8,7%

Remarque : un certain nombre d’indicateurs (dont le salaire moyen) n’ont pu être calculées depuis 2019 compte tenu de l’impact de la crise du Covid 19 sur la disponibilité des équipes RH.

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, type de contrat et du marché d’emploi et de recrutement. 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 sur la rémunération des collaborateurs.

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 35 heures, depuis l’entrée en vigueur d’un avenant relatif à la durée du travail du personnel GE signé le 2 avril 2015.

Les **sièges de Paris et Lyon** et les agences 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. Les agences sont en annualisation du temps de 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 nos partenaires sociaux (CFDT, CFTC, UNSA). Il concerne Club Med (bureaux, agences et Villages) et est construit sur la base des cinq valeurs de Club Med.

Ce premier accord portant 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 signé le 27 juin 2016 et déjà renouvelé le 1er août 2018 pour les GO® des bureaux,
- l'emploi des personnes handicapées renouvelé en juin 2019,

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

- 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 avec des plans d'action coconstruits pour amplifier les sources de satisfaction et améliorer les sources d'insatisfaction (Voir chapitre 2.4. Santé, sécurité et bien-être au travail)

❖ Accord sur le télétravail (2021)

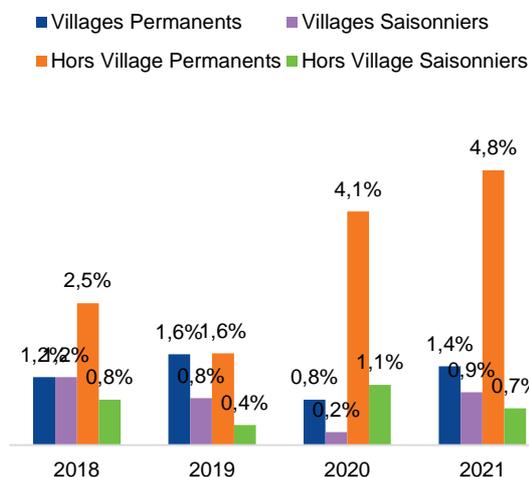
Le 5 juin 2021, Club Med a signé avec l'ensemble des partenaires sociaux un **accord unanime sur le télétravail** proposant une nouvelle expérience de travail avec le concept «SmartWorking@ClubMed», qui participera à leur épanouissement et développement professionnel. Cet accord définit de façon concertée 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, et doit être renouvelé à son terme.

❖ Impact de la crise du COVID sur l'organisation du travail

La crise sanitaire liée au COVID 19 a toujours de fortes conséquences sur l'activité et la gestion des équipes. Club Med a dû de nouveau réduire fortement la durée d'exploitation de ses resorts pendant l'année, avec différentes conséquences : poursuite des mesures d'activité partielle en France, jusqu'à décembre 2021 pour certains périmètres, mise en place des équipes dans des délais très réduits, diminution de la durée des contrats de travail des collaborateurs de l'entreprise.

Absentéisme

Evolution du taux d'absentéisme



Le taux d'absentéisme des permanents hors villages est supérieur à celui des 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 aux congés parental (66% 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/EFFAT⁸), 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 de droit français affectés 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 représentants du personnel ont été élus durant l'hiver 2018. Quatre organisations syndicales sont représentées 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 huit membres : cinq Français, un Italien, un Grec et un Portugais. Il traite en particulier des questions d'emploi, de recrutement, de développement et de RSE. En 2020, cette instance s'est réunie deux fois.

À travers le monde, le dialogue social est construit au plus proche du terrain avec des représentants du personnel élus dans la quasi-totalité des sites (villages et sièges). Ils se réunissent régulièrement sur chaque site, dans des locaux et avec des moyens mis à leur disposition par Club Med. Dans la majorité des cas, la fréquence de ces rencontres est supérieure à celle prévue par la législation locale. Suivant les législations en vigueur et les types de sujet, des accords sont négociés soit au niveau national soit par établissement avec les DRH des pays ou des zones.

Récapitulatif des accords en vigueur

PRINCIPAUX ACCORDS CMSAS EN VIGUEUR

Accords	Date de signature
HANDICAP	
Accord sur l'emploi des personnes en situation de handicap	Première signature : 3 Mai 2007 Reconduit en 2010, 2013, 2016 et 2019 Durée de l'accord : 3 ans
EGALITE PROFESSIONNELLE	
Accord sur l'égalité professionnelle Hommes/Femmes	7 Juin 2012 Durée de l'accord : 3 ans encours de négociation (accord QVT)
Accord portant sur l'Égalité Professionnelle et la Qualité de vie au travail	16 Février 2020 Durée de l'accord : indéterminée
TEMPS DE TRAVAIL	
Accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail - Siège	19 Mai 1999 Durée de l'accord : indéterminée
Accord sur l'organisation et la durée du travail - Villages	17 Novembre 2000 Durée de l'accord : indéterminée
Avenant relatif à la durée du travail du personnel GE - Villages	2 Avril 2015 Durée de l'accord : indéterminée
Accord portant sur le télétravail	5 juin 2021 Durée de l'accord : 1 an, renégociable
Avenant portant sur l'accord de télétravail	1e Aout 2018 Durée de l'avenant 28 mois renégociable
GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES	
Accord sur les conditions de mise en œuvre du droit individuel à la formation et les actions "liées à l'évolution des emplois ou au maintien dans l'emploi" et celles visant "le développement des compétences" du plan de formation	29 Novembre 2004 Durée de l'accord : indéterminée
Accord collectif concernant les statuts "cadres" et "agents de maîtrise"	4 Août 2006 Durée de l'accord : indéterminée
Accord intergénérationnel : Favoriser l'insertion durable des jeunes, maintenir les salariés seniors dans l'emploi, Assurer la transmission des savoirs et des compétences au sein de l'entreprise	2 avril 2015 Durée de l'accord 3 ans
DIALOGUE SOCIAL	
Accord relatif au respect des droits fondamentaux au travail et à la mobilité transnationale des salariés GE dans la zone Europe-Afrique	16 Avril 2004 Reconduit le 28 Juillet 2009 Durée de l'accord : indéterminée
Accord portant révision de l'accord sur le Comité Européen de dialogue social	1e Aout 2018
Accord relatif à la création d'une instance commune de dialogue social au sein de la BU FBS (France- Belgique-Suisse)	2 Juin 2014 Durée indéterminée
Accord sur les mesures d'accompagnement des collaborateurs dans le cadre du Plan de Sauvergarde de l'Emploi	24 Juillet 2015
Accord relatif au Comité Social et Economique et au droit syndical au sein du Club Med	22 Mai 2018 Durée indéterminée
PREVOYANCE / MUTUELLE	
Accords instituant un système de garanties collectives "décès, incapacités, invalidités" - Cadres / Non cadres	16 Décembre 2003 Durée de l'accord : indéterminée
Accords instituant un système de garanties collectives "remboursement des frais médicaux" - Cadres / Non cadres	16 Décembre 2003 Durée de l'accord : indéterminée
Accord collectif d'entreprise portant révision des accords formalisant un régime de garanties collectives de prévoyance « incapacité, invalidité, décès » pour les non-cadres/non cadres	07 Novembre 2014 Durée indéterminée
Avenant n°1 à l'accord collectif d'entreprise formalisant le régime « socle » de garanties collectives de « remboursement de frais médicaux » pour les non-cadres/Cadres	26 Novembre 2015 Durée indéterminée

⁸ Fédérations syndicales européenne et mondiale des salariés de l'hôtellerie-restauration et du tourisme



2.4. Santé, sécurité et bien-être au travail

L'année 2021 a été marquée par :

- une reprise progressive d'activité accompagnée par de nombreuses mesures, prises notamment en faveur de la qualité de vie des équipes ;
- une pérennisation du poste de médecin Covid dans les resorts en soutien au Safe Together Manager dans la gestion des cas de covid, avec des tests Covid-19 des GO® - GE et des GM en fonction de la réglementation locale et des cas potentiels identifiés,
- le maintien des mobilités, des promotions et des actions de développement malgré la crise ;
- des actions en faveur de la qualité de vie au travail comme l'un accord SmartWorking signé à l'unanimité dès l'été 2021, la mise en place des « Bulles de partage » pour les collaborateurs, le renforcement des protocoles « Ensemble en sécurité », le maintien des places en crèche, le maintien du versement intégral du treizième mois, le maintien des propositions dès que possible des vacances GO avec plus de 3000 personnes parties sur l'été 2021.

Le nouvel 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 le renforcement des dispositifs de prévention et de protection en matière de santé, sécurité et conditions de travail avec notamment :

- la politique de lutte contre les comportements abusifs et les conduites addictives, et la mise en place du dispositif d'alerte sur des comportements abusifs à connotation sexuelle, subis ou observés ;
- un développement des politiques de santé au travail avec une évaluation des risques psychosociaux pour définir et mettre en œuvre les plans d'action nécessaires à une amélioration de la santé, de la sécurité et des conditions de travail,
- une nouvelle formation des managers pour les aider à détecter et gérer les situations difficiles (mal être, souffrance...),
- un accès facilité à la médecine grâce au dispositif de téléconsultation médicale.

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 infirmier(e) permanent(e) dans l'équipe. L'assistance repose également sur un réseau de médecins locaux, identifiés et recommandés par Europe-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, alcool, incidences sur la santé et la sécurité pour soi et pour les autres) élaboré en 2013 en relation avec 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 de nature sexuelle et les conduites addictives** liées à la consommation d'alcool et de drogues, a été officiellement lancé sur l'ensemble du Groupe à 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 qui ont été dispensées à travers des modules spécifiques pendant toute l'année 2020, en e-learning sur le site WORKDAY pour tous les personnels des bureaux et des villages monde, au total 34% des effectifs en villages ont suivi la formation en 2020 ;
- 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.

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 a été progressivement systématisée auprès des GO® - GE, avec l'Espace Santé Publique de Chambéry, l'organisation d'un dépistage VIH gratuit ainsi que la mise à jour des vaccins.

Prévention du Covid-19 auprès du personnel

Les mesures de prévention Covid-19 vis-à-vis du personnel

- Organisation de campagnes de dépistage pour tout le personnel, sur la base du volontariat : tests à l'arrivée puis campagne toutes les trois semaines, auprès du personnel, mais aussi de nos prestataires extérieurs
- Formation sur les risques de transmission et les gestes barrière en début de saison
- En France : accès à la vaccination proposé par l'intermédiaire des médecins du travail
- Partenariat avec les autorités sanitaires locales dans plusieurs pays (Maldives, Seychelles, République Dominicaine, Turquoise, Mexique, US, Canada, Brésil, Sénégal, Maroc ...) organisation de campagnes de vaccination pour tout le personnel volontaire
- Vaccination de tout le personnel de bord du Club Med 2 (sur la base du volontariat) au vaccinodrome de Toulon, toute nationalité confondue

Afin de réduire les risques de transmission au sein des resorts

- Adaptation de l'hébergement du personnel, avec des logements individuels ou à deux personnes au maximum
- Mise à disposition de masques et de kit de désinfection pour les GO®-GE
- Possibilité de se faire tester à la demande (présence de test TROD dans les resorts)
- Présence d'un médecin conseil Covid et/ou d'une infirmière dans tous les resorts
- Chambres d'isolement prévues en cas de cas positifs

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 et 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 pourront envoyer leur localisation en temps réel et 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 courant 2018, répondant ainsi aux exigences de la Protection Maternelle et Infantile française (PMI).

Pour en savoir plus sur l'organisation et la politique HHS, voir la fiche ¶

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.

Sur le périmètre France, le DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) permet d'identifier les problématiques par lieu de travail et emplois en termes de conditions de travail et de pénibilité et ainsi d'élaborer des plans d'actions curatifs et/ou préventifs. Cet outil permet également un pilotage et suivi dans le temps et une consolidation par périmètre (sièges, agences, villages, ...).

Il est à noter que la définition et la reconnaissance des maladies professionnelles dépend de la réglementation de chaque pays, ce qui rend difficile l'harmonisation et la consolidation de ces données. Le Groupe travaille néanmoins actuellement sur l'homogénéisation et la fiabilisation de cette information pour une publication sur un périmètre international avec une progression de la couverture chaque année.

Pour les années 2019, 2020 et 2021, les données d'accidentologie (gravité, fréquence et absentéisme) bien que suivies localement n'ont pu être fiabilisées en consolidation monde compte tenu du changement de système RH fin 2018 et de l'impact sur les RH de la crise sanitaire. Un plan d'action est en cours pour les fiabiliser sur 2022.

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 2018, Club Med a lancé sa troisième campagne d'écoute interne « #RaiseYourVoice » accompagné par Obea, cabinet indépendant spécialisé en Ressources Humaines et en étude d'opinion.

« GO & GE Voice » a pour vocation d'écouter la voix de tous les GO®-GE du monde afin d'améliorer leur bien-être au travail. L'enquête repose sur un questionnaire en ligne abordant les thématiques comme l'intégration, la fierté d'appartenance, le management, le développement et l'environnement de travail. Le questionnaire sur PC et smart-phones est personnel et accessible à tous, il est traduit en 20 langues et dispose d'une

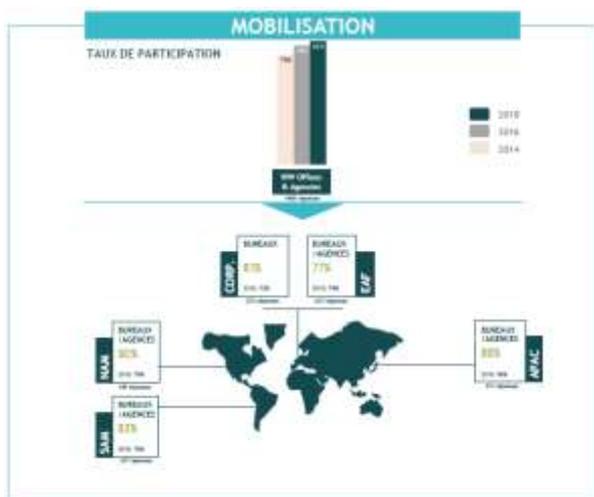
version audio adaptée aux personnes dont le niveau de lecture est plus faible.

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) continuellement en hausse ; + 3 points vs 2018 et +9 points vs 2016. D'année en année, cette mobilisation croissante témoigne de la confiance des GO®-GE dans ce baromètre tant en bureaux qu'en villages.

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 93% est très élevé (+3 points vs 2018). Fortement engagés (97%) et fiers de travailler au Club Med (97%, + 3 points vs 2018), 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 et le plaisir au travail. Enfin, le pouvoir de recommandation est toujours très élevé : 90% des GO®-GE recommanderaient de travailler au Club Med et 95% se disent confiants dans l'avenir du Club Med (+ 3 points vs 2018, malgré l'impact de la crise sanitaire).

Les indicateurs clés sont bien supérieurs aux standards observés par le benchmark du cabinet Obea ; la satisfaction (+10 points), la fierté (+9 points), et la confiance dans l'avenir de l'entreprise (+13 points).

Par ailleurs, presque 20% des questions de l'enquête sont stables et 80% sont en évolution positive en 2021 par rapport à 2018, et notamment la question « Je parviens à gérer ma charge de travail de façon satisfaisante », qui avait été identifiée comme un axe d'amélioration lors de la précédente enquête, a progressé de 15 points.



Enfin, l'enquête a également mis en lumière certains axes d'amélioration de l'expérience de travail au Club Med, comme l'information sur les possibilités d'évolution au sein de Club Med, et la rémunération globale.

Avec de nouveaux outils digitaux, de nouvelles organisations, de nouveaux usages, de nouvelles générations, Club Med s'attache à accompagner les équipes dans leur transformation :

- en enrichissant son offre de formations afin d'accroître les possibilités de développement des collaborateurs ;
- en repensant l'évaluation annuelle et l'entretien de performance et développement pour une culture du « feedback » plus constante et collaborative ;
- en organisant plus d'événements de partage de la stratégie pour donner le sens des actions ;
- en améliorant les espaces et les outils de travail au quotidien (réaménagement des espaces de travail et de vie, facilitation du télétravail pour les GO® en bureaux, développement de l'accès à l'information sur l'entreprise grâce au réseau social interne « Club Med Workplace ») ;
- en retravaillant sur les principes de management.

En 2021, un premier accord portant sur la Qualité de vie au travail a été signé.

Voir le chapitre 2.2. Organisation du temps de travail



2.5. Formation et développement des talents

Le développement des compétences et de l'employabilité est un enjeu primordial pour Club Med, car c'est l'un des piliers essentiels de la création de nouveaux villages et de 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.



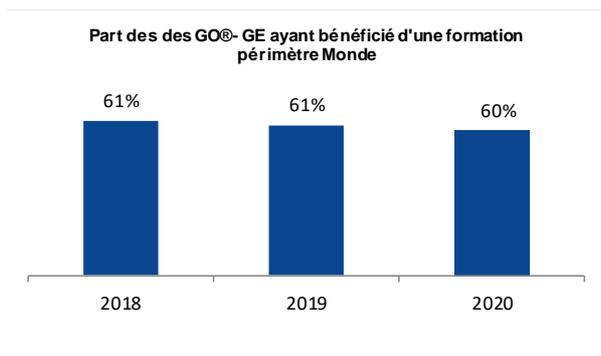
Former pour développer avec l'Université des Talents

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 2021, 172.685 heures de formation ont été dispensées et 13.640 salariés ont bénéficié d'une formation.

L'impact de la crise sanitaire reste significatif. Par rapport à 2019, on constate une réduction de 17,9% du nombre de GO® et GE formés et un nombre de sessions par salarié en réduction de 36,2%.



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, Singapour, 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 40 formateurs permanents, de 30 Responsables de Formation basés dans les resorts au plus proche des GO® et GE, et sur un réseau de près 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 2021 ont pris la forme de "blended", une alternance de formation synchrone (en présentiel ou distanciel) et asynchrone avec de nombreux bénéfices pour les apprenants : flexibilité, rythme d'apprentissage optimisé...

Les objectifs majeurs de développement et les réalisations en 2021

❖ 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 leur curiosité et leurs capacités d'apprentissage.

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

À titre d'exemple, le plan de développement des compétences 2021 s'est enrichi de formations visant à renforcer la coopération, l'intelligence émotionnelle ainsi que le management hybride.

L'université des Talents accompagne également le déploiement de nouveaux métiers en resorts comme les "Safe Together 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 3 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.

Développement des talents par la mobilité professionnelle et géographique

Club Med permet à bon nombre de GO®-GE d'évoluer dans l'entreprise, et ainsi d'accroître leur niveau de responsabilité. Avant la crise sanitaire, 33% des GO® et 5% des GE ont changé de fonction d'une année sur l'autre (en moyenne sur les saisons hiver/été 2019).

La crise sanitaire en cours d'année a impliqué une fermeture des villages et une fermeture des frontières, ce qui a fortement impacté ce taux. En 2021, seulement 5% des GO® et 7% des GE ont changé de fonction d'une année sur l'autre.

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 80% des Responsables de Service en village sont issus de la promotion interne (chiffres 2017).

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'Ile 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

Au titre de l'exercice 2021, Club Med a été élu « Entreprise engagée pour la diversité » par le magazine Capital daté de juin 2022, suite à une enquête réalisée en partenariat avec l'institut d'études Statista. Club Med y a été classé troisième du palmarès 2022 tous secteurs confondus, avec la note de 8.62/10 (sur la base des 6000 entreprises de départ) et premier du secteur "Hôtels, tourisme, loisirs" (sur une base de 83 entreprises).

Ce classement valorise son engagement 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 tradition et compte tenu notamment 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 :

- 137 nationalités représentées,
- 90% des villages du Club Med accueillent 9 nationalités ou plus parmi leurs employés,
- 1/3 des villages accueillent 10 nationalités ou plus,
- Certains villages peuvent même accueillir jusqu'à 25 nationalités différentes (moyenne sur les 5 premiers villages les plus pourvus en nationalités).

Données 2020

Ce "brassage culturel", cette diversité, sont des éléments fondamentaux qui construisent depuis de nombreuses années, 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. Il en résulte une grande multiculturalité des équipes (9 nationalités ou plus dans 90% des villages et en moyenne six 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

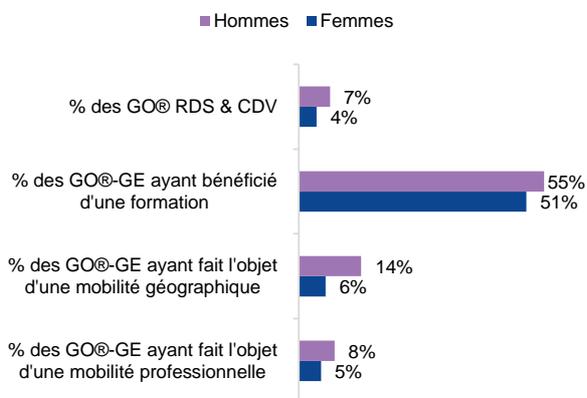
Club Med a une politique de recrutement égalitaire et propose aux hommes et aux femmes un même salaire, à expérience et poste équivalents.

Cette année, en villages, les femmes bénéficient un peu moins 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) a baissé en 2021 et la proportion de femmes au Leadership Committee du Club Med n'est plus que de 31% en 2021 (vs 46% en 2019).

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 de rémunérations, d'augmentations, de promotions, de congés maternité et de parité du top management. En 2021, Club Med SAS a obtenu le score de 92/100, soit 4 points au-dessus la note moyenne des entreprises de plus de 1000 salariés. 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 2021 périmètre - Villages



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

Le nouvel 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 aux 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 cas d'hospitalisation du nouveau-né 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 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



Club Med réitère sa volonté d'intégrer les personnes en situation de handicap dans ses effectifs. Les engagements de l'entreprise sont encadrés par un accord d'entreprise portant jusqu'à fin 2023 (France).

Les objectifs définis dans cet accord visent à accueillir de nouveaux collaborateurs handicapés dans l'entreprise, puis à apporter des réponses à leurs besoins spécifiques pour les maintenir dans l'emploi lors de leur parcours professionnel.

Pour plus de détails sur les actions de la mission handicap, voir la fiche 

Les chiffres sont calculés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre, le reporting à l'attention de la DREETS⁹ se faisant sur l'année civile.

Les chiffres de l'année civile 2021 : 41 recrutements et 141 salariés employés (CDD, CDI) correspondant à 92,94 ETP, à fin décembre 2021. Soit un taux d'emploi de 3,28% selon les nouvelles normes en vigueur.

Évolution depuis 2015

Le schéma ci-dessous présente l'évolution du **taux d'emploi des travailleurs handicapés** de 2015 à 2019. Ce taux prend en compte les équivalents temps plein des travailleurs en situation de handicap par rapport à l'effectif global. À fin 2021, ce taux est de 3,28% dans l'entreprise.

Le montant de la **contribution théorique AGEFIPH¹⁰** est lié au 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.

En 2021 :

- Malgré la forte tension sur les métiers hôteliers notamment, Club Med a continué d'intégrer des personnes en situation de handicap dans ses équipes, et est même parvenu à augmenter le nombre de recrutements comparativement à 2019 et à 2020.
- un salariés qui avait au préalable conclu avec Club Med un contrat saisonnier à durée déterminée a été embauché en contrat à durée indéterminée.
- À la suite du changement de réglementation, la Déclaration annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés portant sur 2020 a été effectuée selon les nouvelles modalités.
- La campagne de communication de la Mission Handicap a été accentuée sur les médias sociaux.

Depuis 2007 et la création de la Mission Handicap (chiffres à fin 2021):

- 19 alternances et 50 stagiaires
- Plus de 450 recrutements
- 130 personnes en poste en moyenne chaque année
- Près de 300 adaptations des postes de travail
- Plus de 2 000 heures de sensibilisation au sujet du handicap depuis 2014.

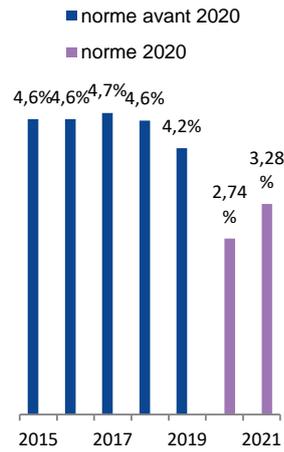
⁹ DREETS : Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

¹⁰ AGEFIPH : Association pour la Gestion, la Formation et l'Insertion des Personnes Handicapées

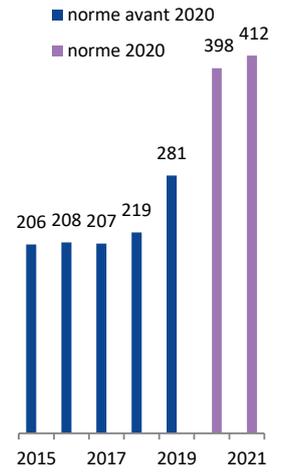




Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap
Nombre d'unités bénéficiaires / ETP (%)



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 français, belges et suisses à destination des pays à risque.

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 2021, plus de 21.600 dépliants ont été envoyés aux clients français, suisses et belges, ce qui porte à plus de 970.000 le nombre d'envois depuis 2005.

Par ailleurs, en 2021 le flyer a été réactualisé et désormais disponible en 17 langues, ce qui permettra de l'envoyer à tous nos marchés clients à partir de 2022.

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

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 (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 langue 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 un quart des GM® en Europe-Afrique 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. Avant la crise sanitaire, la part de ces emplois attribués à des GO® ou GE locaux¹¹ était de 75%. En 2020, ce taux est monté à 94%.

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)

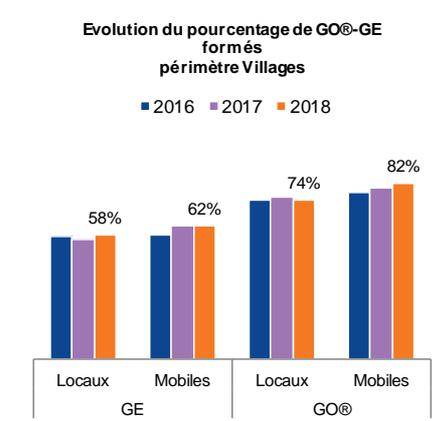
Par le développement de l'employabilité des salariés locaux

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

Ainsi avant la crise sanitaire, et sur un périmètre Monde :

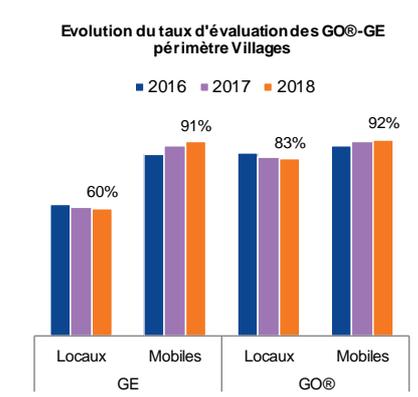
- 58% des GE locaux affectés ont reçu une formation
- 60% des GE locaux ont été évalués en 2018 (évaluation portant sur l'année 2017, stable depuis 2015),
- 9% des GE ont travaillé dans un autre pays que leur pays d'origine (mais seulement 1% en 2020)

Formation



Avant la crise sanitaire, le taux de formation des GO®-GE locaux était en hausse sur 3 ans (données non calculées pour 2019 et 2020 du fait de la non-disponibilité des équipes RH pour le reporting, en raison de la crise).

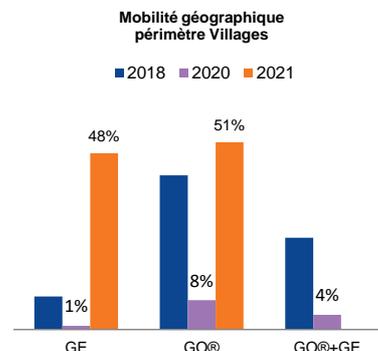
Évaluation



Avant la crise sanitaire, le taux d'évaluation des GE locaux était de 60%, comparé à un taux stable depuis 2015 à plus de 80% pour les GO®-GE mobiles et GO® locaux (données non calculées pour 2019 et 2020).

Mobilité géographique et professionnelle

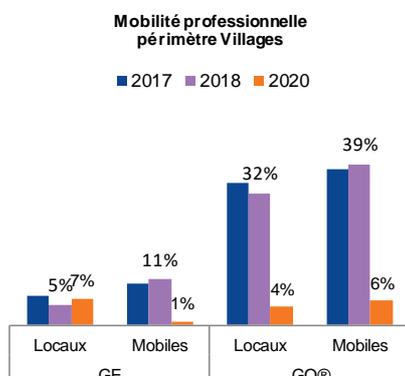
(Affectation dans un pays différent du pays d'origine du salarié)



¹¹ Affectation dans le pays d'origine du salarié



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

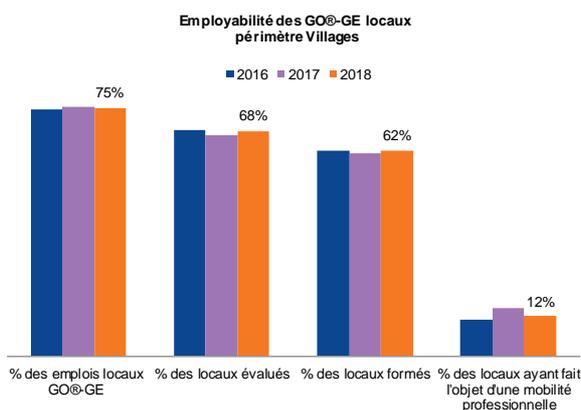


La mobilité professionnelle¹² des GO®-GE locaux et mobiles est sensiblement différente selon leurs statuts de GO® ou de GE. Néanmoins (hors année 2020), on ne voit pas se dégager de tendance de moyen terme, et ce taux est sujet à des fluctuations liées aux ouvertures et fermetures de villages, ainsi qu'aux « mix-métiers ».

Focus sur l'accord extra-communautaire

En 2020, 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 418 salariés saisonniers sur des emplois hôteliers en provenance principalement de Turquie, du Maroc, de Tunisie et de l'Ile Maurice.

Voir § 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'éco-certification 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
Epuration biologique des eaux usées par Jardins Filtrants® avec Phytorestore	2006	Albion (Maurice)
	2011	Yasmina (Maroc)
	2013	Guilin (Chine)
Piscines biologiques avec Phytorestore	2013	Guilin (Chine)
	2017	Da Balaia (Portugal)
	2018	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 Balaia (Portugal) Rep. Dominicaine

¹² Mobilité professionnelle : changement de fonction. Voir modalité de calcul du taux dans la note de synthèse méthodologique au § 4.5.1



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 2021, près de 300 GO®-GE se sont impliqués dans 20 pays au travers de près de 200 projets (vs 2000 GO®-GE et 300 projets avant la crise sanitaire).

En 2021, la contribution du Club Med à la Fondation d'Entreprise s'élève à 387 K€. Elle inclut la dotation 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 2021, on comptait 22 partenaires-clés Jeunesse, dans 23 sites. Elle les soutient en mobilisant l'ensemble des ressources du Club Med dont voici quelques exemples :

En 2021:

- **23 partenaires-clés** de l'action sociale ou éducative soutenus dans la durée
- **119 enfants** accompagnés dans **3 écoles du sport**
- **13 jeunes accueillis** dans le cadre des passerelles métiers
- **2 rêves** d'enfants malades réalisés

Dons de matériel et nourriture

La crise sanitaire a engendré la fermeture de nombreux de nos resorts pendant une longue période en 2020 et également en 2021. Les équipes continuent de se mobiliser pour venir en aide aux populations locales en organisant des dons de nourritures et de matériels.

Opération séjours personnel soignant

Pour remercier le personnel soignant pour leur dévouement et engagement pendant la crise sanitaire, 105 séjours ont été réalisés au cours de l'été 2021 avec une réduction de -70% au profit de 253 personnes (personnels de l'APHP et accompagnants). Le chiffre d'affaires réalisé d'un montant de 69 508 € a été totalement reversé aux Amis de la Fondation Club Med.

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 des GO® ou 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.
- 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 1.200 enfants locaux) ont pu en bénéficier en 2019. Cette activité devrait reprendre en 2022 en fonction des conditions sanitaires des pays.
- **Les passerelles métiers** cherchent à monter des parcours professionnalisants au sein du Club Med pour des jeunes suivis par ces associations.
- 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 2019, lors de la 20ème édition de

l'évènement, 36 villages ont accueilli près de 2.700 enfants pour des moments de joie et de rêve : kermesses, activités sportives et artistiques, buffets de fête, spectacles... Cette activité devrait reprendre en 2022 en fonction des conditions sanitaires des pays.

- 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 2021, 6 séjours ont été organisés au profit de 30 bénéficiaires (4 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 des associations partenaires.

Toutes ces activités ont fortement été impactées par la fermeture des Villages et les contraintes sanitaires. En 2021, la plupart des projets liés à la vie des Villages n'ont pas pu reprendre.

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'Association Agrisud International dans 7 pays (voir § 3.2.3 Focus sur les achats locaux et le partenariat avec Agrisud), l'Association MOM en Grèce, la « Mauritian Wildlife Foundation » à l'Ile Maurice, l'association Expédition Med en France..., ou encore en encourageant des actions ponctuelles comme les 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 de 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 Sydney en passant par Lyon, Rio ou Montréal, 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 2021, il leur est ainsi possible de soutenir financièrement une vingtaine de projets solidaires ciblés par la Fondation d'Entreprise Club Med. Ainsi 95 K€ ont été collectés en 2021 et des projets ont été financés à hauteur de 58 K€.

Pour en savoir plus,

<https://www.amisfondationclubmed.com/fr>

La contribution globale en temps passé

En 2021, ce sont près de 300 GO®-GE volontaires qui ont œuvré pour des missions de solidarité ou de collectes et leur implication a représenté 1.365 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, depuis 2017, le Parc National des Écrins pour les trois villages proches du parc, et depuis 2019 : World Cetacean Alliance, Conservatoire espaces naturels Haute Savoie, Fondo Peregrino en République Dominicaine, la Florida Oceanographic Society, le ROLE Foundation en Indonésie, et l'Oceans for all en Thaïlande, Parley for the Oceans aux Maldives...



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

❖ Actions auprès des communautés en matière d'hygiène et santé

La Fondation Club Med soutient l'association CASAMASANTE, créée en 2013, qui facilite l'accès à la santé et promeut l'aide à l'enfance à Cap Skirring et dans sa région. Le but est de rendre accessible les soins de première nécessité aux enfants et aux familles en situation de précarité mais également de permettre la détection de pathologies plus graves nécessitant une orientation vers une structure de soin plus adaptée.

En 2020 et 2021, le projet « Bien vivre mes règles » a permis, dans une région où les traditions sont très enracinées, une ouverture au dialogue auprès de 4.000 jeunes collégiennes et lycéennes. Grâce aux solutions de « Gestion Hygiène Menstruel » (serviettes réutilisables et cup), les jeunes filles peuvent aujourd'hui vivre leurs règles avec bien plus de sérénité, ce qui a un impact très important sur leur bien-être, notamment d'un point de vue social car elles peuvent continuer à vivre normalement pendant cette période.

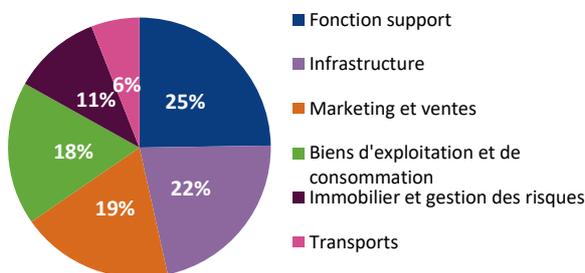
<https://www.casamasante.org/>

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'achat de plus de 3/4 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 4770 fournisseurs qui se répartissent en 6 grandes catégories :

Ventilation des achats sur les macro-familles (% montant) en 2021



Les Achats 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 les droits fondamentaux au travail auprès des fournisseurs, ainsi que la protection de l'environnement et de la santé, la prévention de la corruption et la mise en place de plan d'action en cas de manquement ;
- 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'évaluation 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 un code d'éthique appliqué par chaque acheteur.

Les rôles et responsabilités clairement définis prennent en compte les principes de séparation de fonctions. Des audits organisés, soit par la hiérarchie de la Direction Achats, soit par la Direction de l'Audit Interne du groupe sur l'ensemble 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 qu'elles ont connaissance de comportement anormaux.

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

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'action en cas de manquement.

En 2021, le pourcentage des contrats monde identifiés avec la clause RSE est de 46% (stable vs 2020). Certains ont été signés avant l'existence de la clause et la traçabilité de la clause n'est pas toujours assurée pour les contrats signés depuis son existence.

INDICATEURS	2019	2020	2021
% contrats monde avec la clause RSE	43%	46%	46%

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 quatre piliers de cette politique ;
- dans l'anticipation des nouvelles réglementations à venir comme la suppression du plastique jetable ;

- 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, des méthodes. Le taux d'adhésion à leur utilisation 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 ...) 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 2021, en dépit des fermetures de villages dues à la crise sanitaire. De même, le focus spécifique sur les risques ciblés, liés à la chaîne d'approvisionnement en produits alimentaires a été maintenue en 2021.

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.

Les audits sont priorisés sur la base de la cartographie Buy Your Way établie en 2016, et sont 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 sont encore peu 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, consommable et petits matériels hôteliers, produits spa/balneo et équipements sportifs) en écartant dans un premier temps les grandes marques connues du public directement exposées en cas de manquement.

En 2021, 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 valeurs et en adaptant leurs processus opérationnels.

En 2020-21, trois audits ont pu être réalisés au Pérou et au Brésil dans des usines de nos fournisseurs et dix autres ont également été auditées, à l'initiative d'autres enseignes partenaires d'ICS. Les résultats sont globalement bons, les actions correctives ont été transmises aux managers Club Med de zone et aux responsables des usines.

3.2.2 Achats de produits responsables

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 sur :

- la suppression de tous les plastiques jetables à usage unique d'ici 2021 ;
- la prise en compte des critères sur 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 dans les appels d'offres ;

- des achats alimentaires privilégiant les produits saisonniers et locaux (voir § 3.2.3, le focus sur le partenariat Agrisud) ;
- le développement dans la mesure du possible d'achats de produits éco-certifiés ou ayant obtenu un label équitable (Max Havelaar, Fairtrade, Ecocert équitable, Cosmebio, Rainforest Alliance..).

Depuis 2007, **la montée en compétence des acheteurs** sur les achats durables a fait l'objet de sessions régulières de travail, en particulier lors des séminaires internationaux annuels qui sont l'occasion de partager les enjeux et priorités RSE de l'année. Les achats durables représentent une préoccupation intégrée par tous, et adressée selon le degré de maturité des zones géographiques.

Actions et suivi des actions

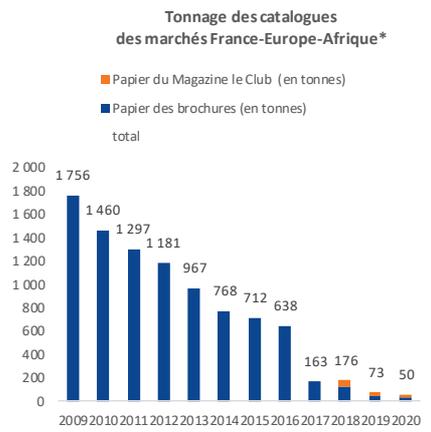
❖ **Social, sociétal**

Le taux d'achat dont les critères sociaux sont renseignés atteint 63 % en 2020 (vs 26% en 2019) grâce aux actions mises en place (données non exploitables pour 2021).

❖ **Environnemental**

Des chartes ont été rédigées pour les **achats bois** (Charte bois en 2006) et pour les produits de la mer (Charte produits de la mer depuis 2007, révisée chaque année en fonction des évolutions des recommandations des scientifiques). C'est ainsi qu'en 2019 les achats (monde) de **produits de la mer** proviennent pour seulement 0,5% (vs. 0,2% en 2017) d'espèces en surpêche hors charte et 30% (vs 21% 2017) d'espèces à limiter (données non disponibles pour 2020 et 2021).

Lorsque cela est possible, les achats certifiés sont privilégiés : achats en coton bio pour environ 18% des tenues des GO® (en Europe Afrique), utilisation d'énergies vertes, papier certifié FSC ou PEFC à 100% pour les produits à base d papier (essuie-tout ...) et pour les catalogues (à 100% depuis 2010 sur les marchés européens), impression des catalogues avec des encres végétales...



* 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).

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, devrait être finalisé en 2025 pour l'Amérique du Sud, il est en cours de définition pour l'Asie et l'Amérique du Nord.



« 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. »

❖ **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 7. Accélérer les achats responsables

KPI 7.1– En 2021, le lieu de production a pu être tracé pour 80% des références textiles et du petit équipement hôtelier (vs 66% en 2020, 41% en 2019 et 29% en 2018).



KPI 7.2 – En 2021, pour 85% du Business Volume des fruits et légumes, viandes, poissons frais, l'origine de production a pu être tracée; 49% se fait en local¹³ (vs 35% en 2019, 13% en 2018).

KPI 7.3 – En 2020 (données non exploitables en 2021), 63% des produits référencés dans les catalogues achats ont des critères environnementaux ou sociaux renseignés et 11% des produits sont effectivement responsables sur ces critères.

(Données hors Chine, Etats-Unis, Brésil, Mexique, Suisse et Turquie)

3.2.3 Focus sur les achats locaux et le partenariat avec Agrisud

Achats locaux

Tout au long de l'année, la très grande majorité des achats de biens et matériels pour un village est effectuée auprès de fournisseurs du pays (86% en moyenne en 2019) où il est implanté.

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 producteurs locaux 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.

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

- l'aide aux agriculteurs pour sortir de la précarité (ODD 1 et ODD8) par un accompagnement et une formation (ODD4) vers l'économie de marché (ODD10) et l'exploitation durable de leurs terres (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 d'environ 53 tonnes de carbone par le maraichage et l'arboriculture et la diminution de l'impact CO2 des transports des produits concernés (ODD13);
- la sécurisation de l'accès en eau des paysans 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 maraichères (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 :

- 281 TPE¹⁴ accompagnées en 2021 soit plus de 1.500 bénéficiaires dans six pays,
- depuis 2008 à la fin de l'exercice 2021, un soutien cumulé de 1243 K€, 6037 tonnes cumulées cultivées en agroécologie et 305 tonnes cumulées de produits livrées au Club Med ou via la Fondation
- près de 200 ha de surface exploitée en agroécologie avec en moyenne 21 variétés cultivées par programme soutenu,



Depuis près 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'il forme, intervient auprès de très petites exploitations agricoles à proximité des villages pour :

- renforcer les producteurs 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 intermédiaire entre les producteurs et le village Club Med).

www.agrisud.org

¹³ Produit dans le pays de consommation

¹⁴ Très Petites Exploitations

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 102 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 2021 sur les différents projets

Le partenariat entre le Club Med et Agrisud est aujourd'hui mis en place dans 6 pays et 8 villages : Cap Skirring (Sénégal), Marrakech (Maroc), Rio das Pedras et Lake Paradise (Brésil), Bali (Indonésie), Guilin (Chine), La Pointe aux Canonnières et Albion (Maurice).

L'année 2021 a permis :

- le diagnostic de deux nouveaux projets à Trancoso (Brésil) et aux Seychelles ainsi que l'élaboration des plans d'intervention. L'accompagnement des producteurs doit démarrer dans le courant de l'année 2022
- à Lake Paradise (Brésil), la mise en place de la relation commerciale entre la nouvelle coopérative « Cooperativa Dos Prod. Agric. Solidarios Do Alto Tiete » et le Village ;
- à Rio das Pedras (Brésil), la sécurisation de la relation commerciale avec la contractualisation entre COMISFLU (Cooperativa Mista Sul Fluminense Ltda) et Club Med ;

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

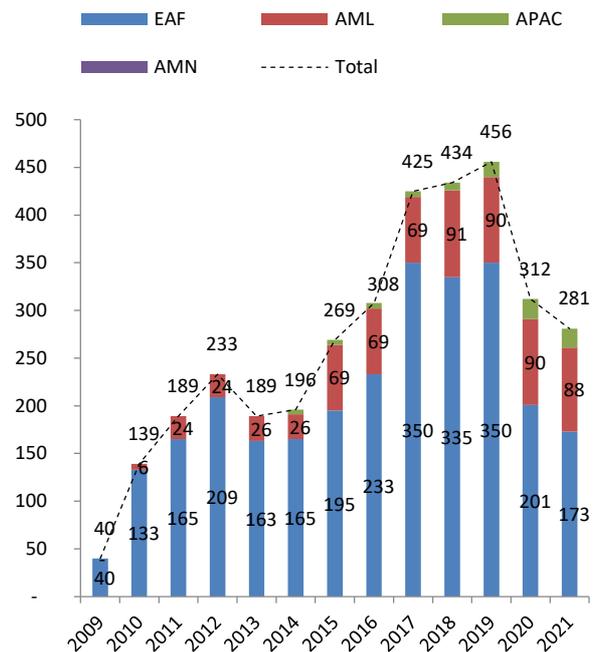
Pour limiter lors des périodes de fermeture liée à la crise sanitaire la perte de revenu des agriculteurs soutenus qui vendent habituellement une grande part de leur production au

Club Med, la Fondation Club Med a décidé en 2020 d'acheter une partie de leur production et de la redistribuer sous forme de paniers de fruits et légumes par des associations locales.

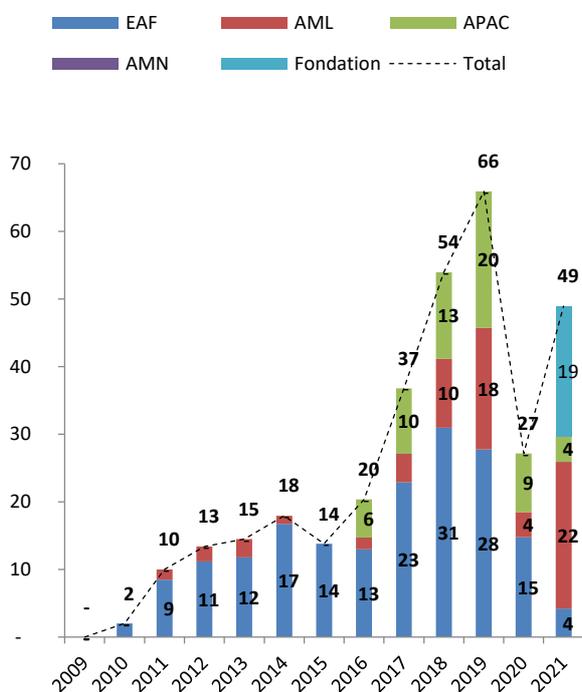
En 2021, avec le soutien de la Fondation et de ses partenaires locaux, des circuits de distribution solidaire ont été créés ou renforcés pour continuer d'acheter des produits aux producteurs soutenus dans le contexte de la fermeture des hôtels et resorts liée à la crise sanitaire :

- à Cap Skirring (Sénégal) avec l'aide de l'association Casamasanté des paniers solidaires représentant 11,5 tonnes ont ainsi été achetées et écoulées auprès de 700 familles vulnérables, soit plus de 5.900 personnes ;
- à Bali avec l'association Scholars Of Sustenance (Indonésie) 4 tonnes , soit plus de 40.000 repas ont été servis dans 68 communautés ;
- à l'île Maurice avec l'association Terre de Paix, la distribution a été plus limitée du fait de la fermeture des écoles et des centres d'enfants ;
- et plus récemment à Marrakech avec l'association Dar Tiff (Maroc).

Agrisud - Nombre de paysans accompagnés



Agrisud tonnage acheté issu des TPE soutenues



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 Organisateurs » (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.

Cette relation client particulière a valu au Club Med de remporter en France de 2014 à 2019, **le Prix de la Relation Client pour le secteur touristique**. Ce prix, décerné par BearingPoint et TNS Sofres, récompense l'Entreprise pour sa capacité à créer et entretenir une relation client innovante et personnalisée, avant, pendant et après le séjour.

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 2021, 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 - RGPD

Le Club Med attache par ailleurs une grande importance à la protection, la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses clients, mais également de ses collaborateurs. Il veille attentivement à la mise en œuvre tant des dispositions relatives à la protection de la vie privée et au traitement des données personnelles que des recommandations de la CNIL. Afin de se conformer au Règlement Général Européen n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel qui est entré en application le 25 mai 2018, le Club Med a entrepris dès 2017, avec l'accompagnement d'un prestataire externe spécialisé, un travail d'analyse de ses pratiques existantes à l'échelle du Groupe en vue de sa mise en conformité aux dispositions du Règlement; étant entendu que ceci s'inscrit dans le prolongement des engagements du Club Med en matière de considération client et de protection de ses collaborateurs.

L'Entreprise a désigné en janvier 2018 un Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) qui coordonne cette mise en conformité.

En 2021, 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 2021 (hiver + été) est stable par rapport à la moyenne des trois dernières années mais en augmentation d'un point par rapport à l'année 2020 (à périmètre constant).

Globalement, la satisfaction augmente avec le niveau de gamme des villages.

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, politique...).

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.

Le programme SMICE pour la partie Safe Together (qui traite les sujets covid) a été totalement déployé sur tous les villages en 2021, la partie SHS sera déployée dans les villages en 2022. Ce programme consiste, via une application, à faire des auto-contrôles sécurité de toutes les activités sur site (hommes/process/structures) et ce, tous 2 mois. Si nécessaire, des audits diligentés par SHS peuvent être réalisés. L'outil a permis depuis fin 2020, un auto-contrôle « spécial Covid-19 » afin vérifier la conformité des protocoles « Ensemble en Sécurité » ou « Safe Together » sur chaque village.

L'année 2021 a été marquée par :

- un soutien important à la réouverture des resorts, avec l'adaptation de l'organisation des resorts aux nouvelles

contraintes sanitaires, le suivi des réglementations, la mise en place, le suivi du standard opérationnels (SOP) « Safe Together » et la gestion des crises potentielles.

- une pérennisation du poste de médecin Covid dans les resorts en soutien au Safe Together Manager dans la gestion des cas de covid, avec des tests Covid-19 des GO® - GE et des GM en fonction de la réglementation locale et des cas potentiels identifiés.

❖ Pérennisation du "Safe Together Manager"

En 2021, le poste de "Safe Together Manager" en resort créé temporairement en 2020 pour gérer les problèmes de Covid-19 sur les resorts et mettre en place les standards Opérationnels « Safe Together » a été pérennisé sur le long terme. Son périmètre des responsabilités et des missions a été étendu.

Le « Safe Together Manager » devient 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.

Ce nouveau poste sera pourvu par étapes pour la saison Hiver 2021-22 et Été 2022. En fonction du type de profil recruté, une formation sera développée et adaptée aux besoins.

❖ 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 la fourniture des viandes et poissons frais et de 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 a été réalisé sur l'Europe-Afrique en 2019.

Un rapprochement avec une société partenaire pour le renforcement des obligations de déclaration des **allergènes** a été engagé afin de mieux prendre en compte les problématiques d'intolérance alimentaire et de disposer automatiquement d'information régulièrement mise à jour dans nos bases.

En outre, la Direction SHS a mis en place 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](#).

❖ **Hygiène et propreté des chambre**

En 20121 le room check a été mis 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**

En 2020, 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.

Ces procédures ont 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. Les lignes directrices opérationnelles complètes ont été revues par le comité scientifique du Club Med composé de huit experts médicaux.

L'objectif est 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. Une certification monde (POSI Check) a été mise en place avec notre partenaire Cristal International Standards afin de vérifier la conformité de nos mesures anti-Covid. Cette certification est vérifiée tous les 2 mois dans chaque village via un audit.

« Les procédures opérationnelles pour la réouverture des villages » ont été mises à disposition en plusieurs langues et évolueront avec le contexte du Covid-19. Des adaptations en fonction des réglementations locales peuvent s'appliquer lorsque cela est jugé essentiel et sont de la responsabilité des directeurs de produits/opérations de chaque BU.

Lors de la réouverture des villages, et afin de garantir la mise en place des procédures et modes opératoires sur la gestion du risque Covid-19, des audits POSI Check ont été mis en place sur l'ensemble des villages. Cet audit permet de mesurer la mise en place et l'efficacité des protocoles de prévention du risque d'infection à la Covid-19 et de se confronter aux standards mondiaux en la matière. C'est la garantie pour les GM® et les GO®-GE d'évoluer dans un environnement sécurisé et de bénéficier des plus hauts standards en matière de prévention de ce risque.

❖ **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.

Une démarche identique sur la réduction de l'accidentologie liée aux activités nautiques s'est également poursuivie en 2019, avec un focus particulier sur l'Asie.

L'année 2020 a surtout mis l'accent sur la prévention de la Covid-19.

En 2021, le nombre d'incidents a encore baissé par rapport à 2020, année déjà impactée par le COVID, du fait de la fermeture des villages Club Med pendant la quasi-totalité de la saison Hiver. Moins d'une dizaine de déclarations (8) sont liées au Covid-19 sur l'année 2021.

Pour en savoir plus sur l'organisation et la politique HHS, voir la fiche ¶

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 95% des villages (vs 82% en 2018) et est planifiée pour 5% de villages en 2022, et pour les parties communes la mise en conformité a été réalisée sur 79%, et prévu sur 21% 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 2021, 30% des villages Club Med et 90% des villages en France présentent l'information sur l'accessibilité à partir du site clubmed.fr.



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 RSE : <http://developpementdurable.clubmed/contribuer/soucieux-du-respect-de-ses-hotes/>

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, obligatoires pour l'obtention de la certification Green Globe, sont vérifiés à chaque audit.

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 de travail 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 1^{er} 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 2021, le périmètre de reporting a été modifié par rapport à 2020 avec l'ouverture de trois nouveaux resorts (Les Seychelles, La Rosières en France, Lijiang en Chine), la fermeture définitive en 2020 de Aime la Plagne et Sant 'Ambroggio en France et en 2021 d'Agadir au Maroc, de Cervinia en Italie et de Tignes en France et la non-exploitation de cinq resorts (Kemer en Turquie, Colombus au Bahamas, Bintan et Bali en Indonésie, Phuket en Thaïlande) ainsi de nombreuses fermetures ponctuelles liées à la crise du COVID.
- 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). Néanmoins pour 2020 et 2021, la trop forte variation d'activité ne permet pas une interprétation fiable de ces évolutions.

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

En application de l'arrêt de la Cour d'Appel de Chambéry du 25 septembre 2019, devenu définitif le 8 septembre 2020, qui avait, dans le cadre d'une infraction environnementale, prononcé une amende de 200.000€ et une mesure de publication de la décision, Club Med a, à réception d'un commandement de payer le 21 avril 2021, payé l'amende de 200.000€ au Trésor Public.

Au titre de l'exercice 2021, 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 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 » dans les villages certifiés ou en certification (voir § 4.1.3.). 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)**. En 2019, Tech Care a migré sur un nouvel outil d'utilisation plus aisée.

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 annuelle 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 BREEAM¹⁵-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.

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 en profondeur, 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).

Ouverts en 2019, l'extension de La Caravelle (Guadeloupe) et la construction de Miches Playa Esmeralda (République Dominicaine) sont toujours en cours de certification BREEAM Good. L'extension de Trancoso (Brésil) ouverte en 2020 a été certifiée AQUA (niveau very good).

Ouverts en 2021, la construction de la Rosière a été certifiée BREEAM Good, les constructions de Charlevoix (Canada), des

¹⁵ BREEAM : Building Research Establishment Environmental Assessment Method



Seychelles et de Peisey sont en cours de certification BREEAM Good.

Le resort de Changbaishan a obtenu le niveau Very Good de Breeam pour sa conception et le resort de Lijiang, a obtenu 2 étoiles (sur 3) Green Buidling Design Label (GBDL) en conception aussi.

Ainsi désormais, 100% des villages ayant ouvert en 2021 sont dans une démarche d'éco-certification (bien que tous ne soient pas encore certifiés).

Ces certifications font suite à celles « NF Démarche HQE® » du Club Med de Valmorel pour les phases de conception, programmation et réalisation, au label énergétique « THPE » (Très Haute Performance Énergétique) de Club Med Val Thorens Sensations, et aux certifications BREEAM « new construction » de Grand Massif Samoëns Morillon (niveau pass) ainsi que d'Arcs Panorama et Alpes d'Huez (niveau Good).

KPI 1.1 – Construction : écocertifier 100% des nouveaux resorts ou des rénovations importantes : 2/5 (40%) atteint en 2021 (les 3 autres sites sont en cours de certifications)

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 imposent d'intégrer 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 permanente par les équipes techniques et RSE, et des procédés prometteurs sont testés.

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

KPI 1.2 - Innovation verte : 1 par nouveau resort ou rénovation importante : 2/5 (40%) atteint en 2021

Pour l'ouverture en 2021 du Village des Seychelles (Ile de Ste Anne), un système de récupération des énergies « fatales » (perdues) permet 100% du chauffage 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 de valorisation des déchets organiques sous forme liquéfiée a été mis en place.

Innovations vertes réalisées depuis 2008		
Epuration biologique des eaux usées par Jardins Filtrants® avec Phytorestore	2006 2011 2013	Albion (Maurice) Yasmina (Maroc) Guilin (Chine)
Piscines biologiques	2013 2017 2018	Guilin (Chine) Da Balaia (Portugal) Cefalu (Italie)
Gestion automatique des équipements des chambres : avec une technologie de communication sans fil, ni pile.	2012 2014 2014 2018	Opio (France) Kamarina (Italie) Gregolimano (Grèce) 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 2014	Punta Cana (Rép. Dominicaine) Marrakech (Maroc)
Optimiseur d'énergie "autoapprenant"	2011 2014 2018 2019 2020	Valmorel (France) Val Thorens (Fr) Grand Massif (Fr) Arcs Panorama (Fr) La Rosière (Fr)
"Smartgrid" et effacement électrique "pointe mobile" en collaboration avec EDF	2014	Alpes d'Huez, Serre-Chevalier, La Plagne 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 chaleur 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	2018 2021	Opio (France) Seychelles
Pompe à chaleur haute température pour préparation d'ECS	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 2021	Marrakech (Maroc) Albion (Maurice)
Récupération de l'Energie fatale pour le chauffage de l'eau sanitaire	2021	Seychelles
Station épuration biodisque (traitement écologique) pour réutilisation des eaux usagées pour l'irrigation	2021	Seychelles
Système innovant de stockage sous forme liquéfié et de valorisation des déchets organiques	2021	Charlevoix (Canada)



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 liée aux réglementations CO2, 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.

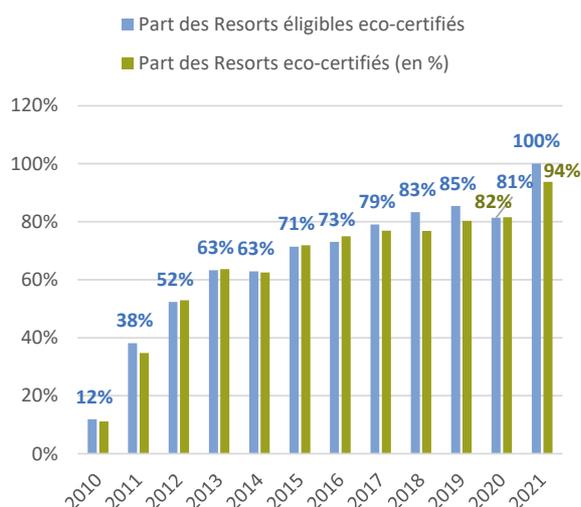
Le référentiel Green Globe couvre l'ensemble de la démarche RSE pour un tourisme durable. Voir aussi pour plus de précisions

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 de certification de l'ensemble des Villages éligibles d'ici 2021

KP2 – certifier Green Globe 100% des resorts éligibles^(*) en 2021 : 100% atteint en 2021

^(*) entre un an après l'ouverture et deux ans avant la fermeture



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

En 2019, la démarche de certification Green Globe entamée en 2010 s'est poursuivie avec **l'évolution** des outils (diagnostic du Village, auto-évaluation Green Globe, plans d'actions paramétrables, modules de formation...), ainsi qu'avec

l'accompagnement, le suivi et l'appui des villages engagés dans la démarche.

En 2021, six villages ont été nouvellement certifiés Green Globe : Alpes d'Huez, Chalets Grand Massif et La Rosières en France, Miches en République Dominicaine, Yabuli et BeiDaHu en Chine ainsi que trois Joyview en CHine (Anji, Yanqing et Golden Coast). Aussi fin 2021, 100 % des villages éligibles sont certifiés.

En 2019, le village de Cherating (Malaisie) est le premier village Club Med à devenir « Platinium » pour ses 10 ans de certification. Quinze resorts, certifiés depuis plus de 10 ans, sont désormais « Platinium » et quatre, certifiés depuis plus de 5 ans, sont « Gold » en 2021.

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 des « Green Globe Coordinateurs », qui sont des GO® ou GE en poste en village, formés par le « Safe Together Manager » ou par le «Coordinateur Développement Durable et Fondation» qui assurent, sur une partie de leur 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 fonction « Green Globe Coordinateur ».

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, ...

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.

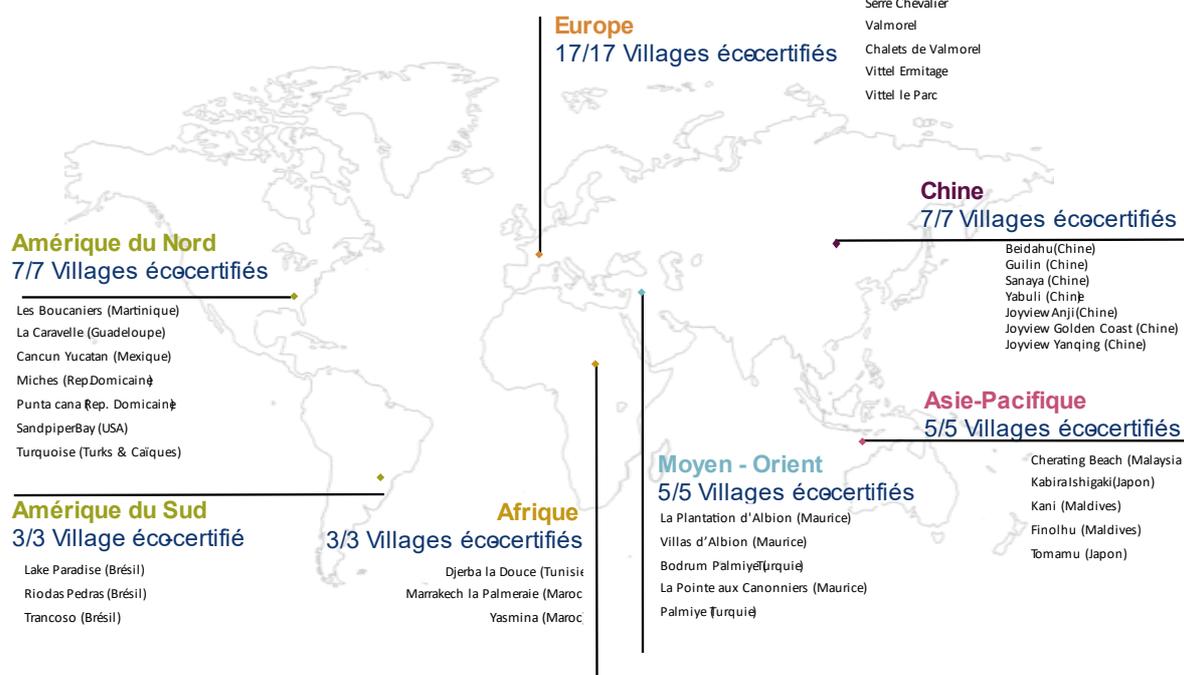
Une démarche récompensée par d'autres écocertifications

- Les golfs de Vittel sont éco labélisés GEO™ depuis 2013 (voir § 4.5.2 sur la biodiversité)



Villages éco-certifiés exploités en 2021

47/47 Villages éligibles éco-certifiés exploités (100%)



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 des 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 17% en 2021 (vs 36% en 2018). Les équipements sont progressivement en cours de suppression dans les villages encore équipés (hors Chine).

❖ **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**

54% des Villages ont un décibel-mètre et 42% ont fait mesurer le bruit par un intervenant externe (vs. 48% et 43% en 2020).

❖ **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

La démarche de progrès dans la gestion des déchets, renforcée et accélérée par le déploiement de Green Globe, consiste à :

- 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 des produits en plastique à usage unique présents au bar, au restaurant mais aussi en chambre d'ici 2021 (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 3 – interdire le plastique jetable à usage unique

Atteinte des objectifs antérieurs

- 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 dès 2019
- Les gels douche, shampoings et crèmes pour le corps mis à disposition dans nos salles de bains sont proposés dans de grands contenants réutilisables dans tous nos villages (hors gamme Exclusive Collection et hors Brésil). Cet objectif est atteint à 100% (vs. 95% en 2020).
- Les emballages plastique des accessoires mis à disposition dans les chambres ont également été progressivement supprimés dans l'ensemble des resorts. Cet objectif est atteint à 81%.

Nouveaux objectifs additionnels pour 2022 et 2023

- A compter de 2022, les gels douche et shampoings dans les conditionnements individuels seront aussi supprimés sur le périmètre restant (Brésil, l'Exclusive Collection et les Suites) ;
- et les accessoires en plastique à usage unique pour les événements festifs (tels que les ballons, les bâtons lumineux LEP, les bracelets et les drapeaux) seront progressivement supprimés
- A compter de 2023, les accessoires en plastique à usage unique dans les chambres seront remplacés par des accessoires composés principalement de matériaux alternatifs
- La consommation de bouteilles d'eau en plastique sera réduite par rapport à 2019 : de 10% en 2022, 25% en 2023, 50% en 2024.

Fin 2021, la suppression des bouteilles d'eau a été réalisé pour les 7 resorts à plus fort enjeux en termes de quantité et d'impact local, soit plus de 10% du parc. 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.

Le programme a permis une suppression estimée à 118 tonnes de plastique jetable lié aux bars et restaurants en 2020.

❖ **Tri des déchets – économie circulaire**

En 2021, le déploiement des engagements dans le cadre de la certification Green Globe s'est poursuivi avec :

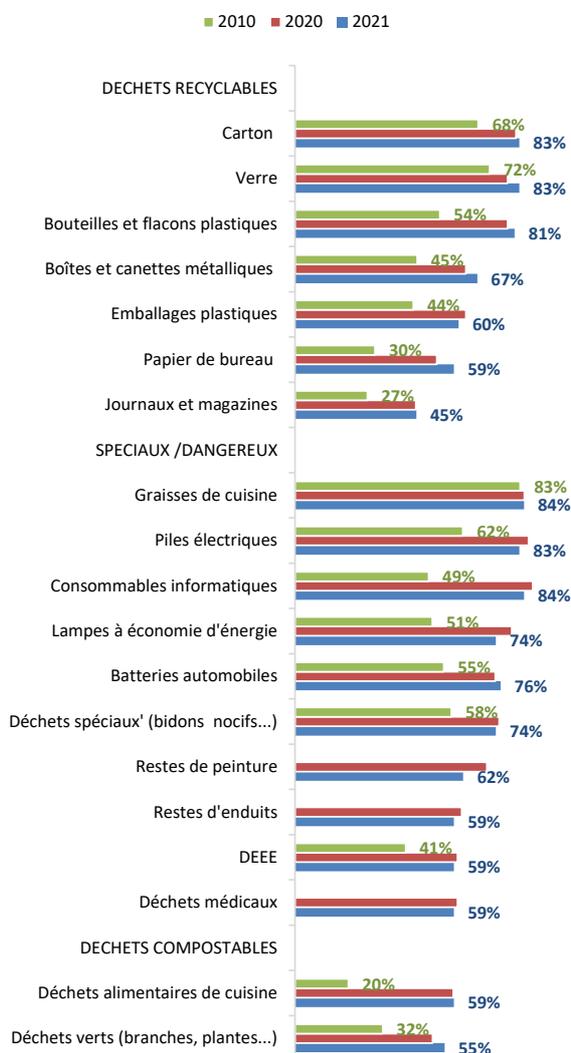
- une systématisation du tri sélectif à tous les services,
- une recherche plus proactive des filières existantes,
- et la contractualisation en France pour la collecte des déchets alimentaires depuis 2017.

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

En 2021, Club Med a signé un partenariat d'économie circulaire et éco-responsable avec SKI'R un programme porté par Tri-Vallées, recycleur en Auvergne-Rhone-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 la saison, tous les casques et skis en fin de vie de du parc de location soient revalorisés dans un nouveau cycle d'écoconception.

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.

Début 2013, la nouvelle procédure de suivi des déchets, homogène pour tous les sites, est entrée en vigueur et les Responsables Stocks et Approvisionnements (RSA) ont été chargés du suivi des déchets. Dans la zone Europe du Sud, le traitement des déchets est la première mission assignée aux nouveaux Responsables Administratif et Environnement.

En 2021, **65% des villages exploités reportent des quantités de déchets résiduels** en poids ou en volume (vs 69% en 2020).



Parmi les resorts reportant les déchets résiduels en poids, la **quantité moyenne de déchets résiduels est de 2,2 kg par nuitées HN** (taux de couverture de 50% du nombre de nuitées) ou pour tenir compte de la spécificité Club Med des GO® vivant avec les clients de **1,4 kg par JHT**¹⁶ (taux de couverture de 48% du nombre de journées hôtelières totales). Enfin la quantité moyenne de déchets recyclés est de 0,476 kg/HN (taux de couverture de 73% du nombre de nuitées) 0,265 kg/JHT (taux de couverture de 70% du nombre de journées hôtelières totales).

40% 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

La **pression sur les ressources alimentaires** dans un contexte de tension alimentaire sur certaines destinations, est un enjeu opérationnel et d'image prégnant pour Club Med, acteur du « all inclusive », avec des buffets qui ont contribué à faire sa réputation. 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 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. Sensible au gaspillage alimentaire, le Groupe a mené en 2014 une étude quantifiant le gaspillage par repas et rassemblant les bonnes pratiques en la matière dans un outil de sensibilisation / formation des équipes de cuisine . Depuis 2015, une action de sensibilisation des clients a également été mise en place (*voir §4.6*).

KPI 4.1 - 13/66 des resorts ont un processus de surveillance automatisée des déchets alimentaires en 2021

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. Selon Winnow, cela permet de réduire près de 50% en valeur les déchets alimentaires et de 1,5% le budget alimentaire dans les sites ayant mis en place ces pesées. Les systèmes Winnow équipent aujourd'hui les villages en zone Asie-Pacifique hors Japon. Les systèmes Winnow équipent aujourd'hui les villages en zone Asie-Pacifique (hors Japon) ainsi que deux villages en Chine. Un test de la solution Winnow est par ailleurs en cours en République Dominicaine.

Pour la zone Europe Afrique, une démarche d'accompagnement qui met d'avantage l'accent sur la méthode au travers des audits, des plans d'action et de formation ... a été lancée dans deux resorts (Cefalu en Italie et La Palmyre en France).

KPI 4.2 – Quantité moyenne de déchets alimentaires évitables (g/personne/repas) : 101 g / personne et repas (étude 2012-15 sur un échantillon de près de 20% des villages).

Une réactualisation commencée en 2020 sur l'Europe Afrique sur 3 sites donne 140 g / personne et repas.

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 63% des villages (vs 58% en 2017) du Club Med et 85% des villages en France recyclent leurs déchets alimentaires.

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 2021 :

- 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 2020 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 »

¹⁶ Le ratio par JHT prend en compte l'intégralité des personnes vivant sur le site (personnel GO® qui vit avec les clients y compris)



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 Eau¹⁷



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 hydrique¹⁸

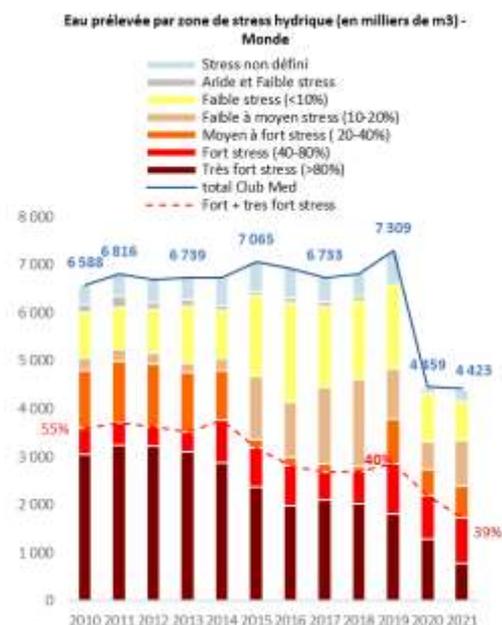
Les risques et opportunités liés à la gestion de l'eau sont des enjeux majoritairement locaux, contrairement à ceux liés aux émissions de gaz à effet de serre.

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.

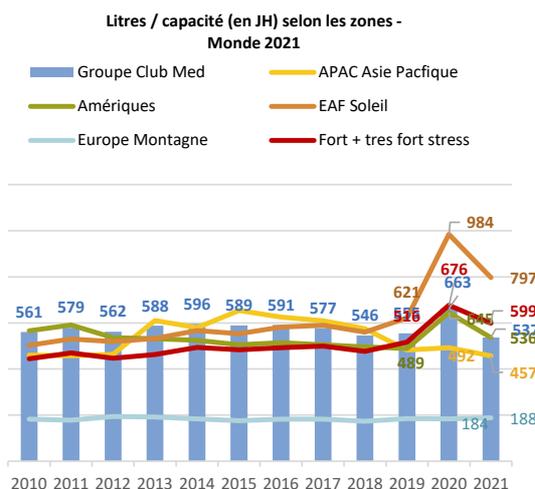
Club Med est fréquemment implanté dans des zones chaudes, en région balnéaire, ce qui explique la part importante de l'eau prélevée dans des régions à fort et très fort stress hydrique.

¹⁷ Remarques : sont exclues du périmètre d'analyse les données de consommations d'eau des sites de Belek (Turquie, en 2013), Guilin en Chine (2014) et Beidhau en Chine (de 2017 à novembre 2019) en l'absence de compteur.

L'actualisation 2020 de l'atlas des risques liés à l'eau *Aqueduct*TM du WRI explique l'augmentation de 10 points de la part des eaux prélevées dans les zones à risque. En effet, les 3 villages de l'Ile Maurice ainsi que le village de Sant'Ambroggio (France Corse) sont désormais passés en zone à fort stress hydrique. En 2021, la baisse de la consommation en zone de très fort stress hydrique s'explique par la cessation de l'exploitation du site d'Agadir.



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.



¹⁸ Zone de stress hydrique = indicateur de la pression en eau par rapport à sa disponibilité (source *Aqueduct* WRI).



En valeur absolue, de 2019 à 2021, la consommation d'eau prélevée est en baisse 39% sur l'ensemble du Groupe (pour une baisse totale de la capacité de 38% et des nuitées vendues de 52%).

En 2021, l'intensité eau s'établit à 537 litres par capacité hôtelière (-3,2% vs 2019) et à 1127 litres par nuitées vendues (+27% vs 2019) du fait de la forte baisse des nuitées vendues en 2021 vs 2019.

Les villages méditerranéens en zones de fort et très fort stress hydrique sont pénalisés par des besoins plus importants, notamment en arrosage (moins de pluviométrie, plus d'évapotranspiration), qui font l'objet d'une gestion plus technique, avec des systèmes goutte à goutte, et des programmeurs d'arrosage.

Actions menées pour maîtriser les consommations d'eau

Il faut noter que l'année 2021 était encore très affectée par la pandémie, de nombreux resorts étaient fermés et les budgets d'investissements étaient extrêmement limités.

❖ **Réutiliser les eaux recyclées, réduire les besoins en arrosage**

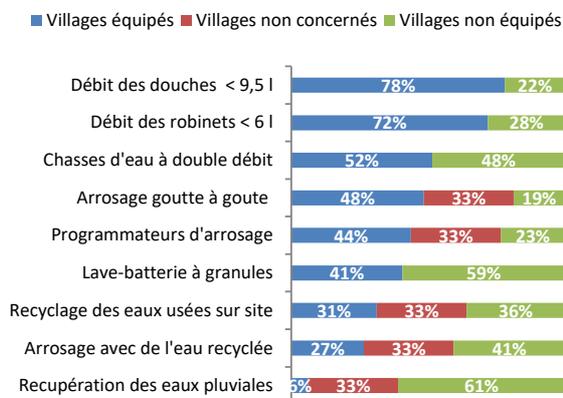
De part ses implantations fréquemment situées dans des lieux reculés, Club Med a souvent et très tôt été conduit à «produire» lui-même son eau à partir de forages, mais aussi de dessalement (eau de mer ou eaux saumâtres). D'où des habitudes bien ancrées d'économie dans ces domaines, comme l'arrosage 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.

- 40% des villages avec espace vert recyclent les eaux pour l'arrosage ;
- 47% des villages avec espace vert arrosent avec des eaux recyclées produites en village ou achetées.

❖ **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, d'arrosage goutte à goutte, etc.) et des travaux de maintenance sont régulièrement menés sur l'ensemble des Villages. Par exemple, en 2021, ont été installées : des réducteurs de débit d'eau dans les chambres (Asie, Amériques), des compteurs d'eau (Trancoso, Brésil) et des systèmes d'arrosage automatique optimisés pour remplacer l'arrosage manuel (Europe et Afrique).

Equipement en systèmes d'économie d'eau 2021 - Monde



❖ **Détecter les fuites**

Le suivi quotidien des consommations permet la détection des fuites des réseaux.

❖ **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 et Cefalu en Sicile depuis 2018).

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.

❖ **Faire évoluer le comportement des utilisateurs**

L'évolution des comportements est un levier indissociable du levier technique pour la maîtrise de la consommation, et il va donc de soi que la sensibilisation des équipes et des clients à la préservation de la ressource en eau est 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.

Par exemple en 2021, une formation à des procédés de nettoyage moins consommateurs d'eau a été 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 traitée dans la nature. Des stations d'épuration sont construites lorsqu'il n'y a pas de filière de traitement d'eau localement, en particulier pour les Villages situés dans des zones isolées et dépourvues d'infrastructures. 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 pilotage 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 ... mais ne donnent pas lieu à une consolidation.

4.3.2 Énergie



Réduire les consommations énergétiques et les émissions de CO2 est un enjeu majeur pour le Groupe compte tenu des tensions sur les ressources énergétiques déjà présentes et à venir, et de leurs risques d'impacts futurs sur les prix de l'énergie et sur la qualité et la régularité de l'approvisionnement, sur le renchérissement à terme du coût des impacts carbone.

Le Groupe cherche à réduire ses consommations énergétiques et ses émissions :

- lors des rénovations, avec une recherche d'optimisation énergétique de 10 à 20% ;
- sur les nouveaux projets, avec la volonté de répondre à minima à la réglementation européenne, en essayant d'aller au-delà ;
- sur les villages managés, avec l'implication des équipes d'exploitation Club Med sur la gestion des énergies.

La part des achats d'énergie dans le total des achats du Groupe est de 4,6% en 2021 (vs 3,3% en 2017)¹⁹ à comparer à la moyenne de 6% pour l'hôtellerie (source EnergyStar).

Ratios et niveaux de consommations

En valeur absolue, de 2019 à 2021, les consommations d'énergie des bâtiments sont en baisse 21% sur l'ensemble du Groupe (pour une baisse totale de la capacité de 38% et des nuitées vendues de 52%).

En 2021, l'intensité énergétique s'établit à 90,0 kWh par nuitées vendues (+ 67% vs 2019) et à 41,6 kWh par capacité hôtelière (+27% vs 2019). La dégradation des ratios s'explique par la crise sanitaire et la forte baisse d'activité, alors que les bâtiments devaient être maintenus hors gel à la montagne et climatisés dans les régions humides.



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

Réduire les besoins : conception bioclimatique 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.

¹⁹ Hors données Chine



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 2021, ont par exemple été installés une isolation des fenêtres (cadre et double vitrage) à Da Balaia (Portugal) et une peinture anti-chauffage à Sanya (Japon).

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 et la mise en œuvre de systèmes de gestion des bâtiments avancés.

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),
- des pilotages des chambres via un système « smart-room » (dans les extensions et nouveaux villages EAF),
- des pompes à chaleur au CO₂ pour la production d'eau chaude sanitaire
- un système de réfrigération turbocor® électromagnétique sans huile (dans les villages soleil)
- 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)
- 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) et Phuket (Thaïlande), Punta Cana (République Dominicaine),
- des piles à combustible à Yanquig (Chine) ;
- la mise en place de pompes à chaleur à haute performances (sur les nouveaux sites ou lors des rénovations)
- des thermo-frigo pompes qui produisent en même temps du chaud et du froid
- des systèmes de récupération d'énergie sur le traitement de l'air pour le préchauffage de l'eau sanitaire (villages de montagne).

Et en 2021, ont par exemple été mis en place :

- l'installation dans 23 resorts EAF d'un système de monitoring dynamique qui permet un diagnostic et une intervention plus rapides sur les problèmes rencontrés,
- le remplacement du système de climatisation par un système plus efficace (thermo-frigo pompes) à Albion (Maurice),
- l'installation de pompes à chaleur fonctionnant au CO₂ (donc sans gaz réfrigérant) dans 3 resorts (France),

- l'optimisation du réseau de distribution d'énergie lors du changement de la chaudière à Opio (France),
- l'installation d'une GTEB (Gestion Technique Énergétique du Bâtiment) à Da Balaia (Portugal) pour un meilleur contrôle des bâtiments,
- le remplacement des lampes halogènes par des LED (sur les villages non encore équipés).

Les véhicules utilisés en villages sont, dans la mesure du possible, des véhicules électriques qui représentent désormais 47% du parc des véhicules en village (+4 pts vs 2018).

❖ 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 : des pompes à chaleur haute température pour la préparation de l'eau chaude, des stations d'épuration par bio-disque et des systèmes de récupérations des énergies « fatales » aux Seychelles....

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.

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.

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 ;
- et les « energy reviews » mensuelles des Villages situés en zone Europe-Afrique depuis 2014.

Les GM® sont sensibilisés dans le cadre de la démarche Green Globe : par exemple, plus de 17.600 affiches (en 2021) « Ensemble, prenons soin de notre environnement » sont apposées dans les chambres.

4.4. Changement climatique

4.4.1 Risques et opportunités liés au changement climatique

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

À court terme, il affecte les destinations par la fréquence accrue des conditions météorologiques défavorables telles qu'un faible enneigement ou un été pluvieux, ainsi que des événements extrêmes (ouragans ou cyclones en Amérique du Nord et dans les Caraïbes...).

Sur le moyen terme, le changement climatique impacte l'attractivité des destinations : érosion des plages, assèchement des palmeraies, disparition des coraux, développement des méduses, remontée des maladies tropicales ...

Sur le long terme, le changement climatique impacte les conditions d'exercice de l'activité : contribution à la réduction de la ressource en eau et risques associés de conflits d'usage avec les communautés et les autres secteurs d'activité, tensions grandissantes sur les ressources alimentaires, ruptures d'approvisionnement.

Il risque de 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).

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.

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.

De longue date, Club Med est convaincu que le tourisme de demain, celui qui demeurera, sera sobre en émissions de carbone, économe en ressources, respectueux des pays et des hommes et largement bénéfique aux communautés d'accueil.



Club Med avait réalisé en 2006 la première ACV (Analyse en Cycles de Vie) d'un village de vacances ; en 2019 il a réactualisé et complété le calcul de son empreinte carbone pour poursuivre la recherche d'une trajectoire de réduction de ses émissions de GES.

Une démarche « Sciences-Based Target » a été initiée pour estimer quels seraient des objectifs de réduction en phase avec les recommandations scientifiques afin de limiter le réchauffement à 2°C. En 2018, un premier travail avait porté sur les scopes 1 et 2²⁰. En 2019, il été complété du scope 3²¹ et de la définition d'une trajectoire à +2°C compatible avec l'Accord de Paris. En 2021, un outil de simulation de trajectoires a été développé en interne et la réactualisation de la trajectoire à été initiée.

Il en ressort que, concrètement, cette réduction passe par la diminution des émissions de CO₂ au travers de l'implantation, de la construction et de l'exploitation des resorts.

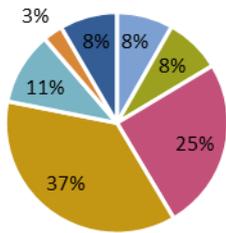
- Pour les **séjours**, les principaux leviers sont la réduction de la quantité et la décarbonisation de l'énergie utilisée directement par les bâtiments, ainsi que l'alimentation.
- Pour les transports, le nombre de kms parcourus pour arriver à destination divisé par la durée de séjour donne un bon estimateur de « l'intensité carbone » de ses vacances. Il s'agit donc d'encourager les clients à privilégier des séjours 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 de bassins émetteurs de clientèle (comme dans les Alpes, ou en Chine avec Joyview, ou encore au Canada prochainement.)

La crise sanitaire complique l'activité mais paradoxalement en accélère 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 »).

²⁰ Scopes 1+2 : émissions directes de gaz à effet de serre (1) et émissions liées à la production d'énergies indirectes comme l'électricité (2)

²¹ Scope 3 : autres émissions indirectes (achats, transport ...)

émissions des GES monde 2021

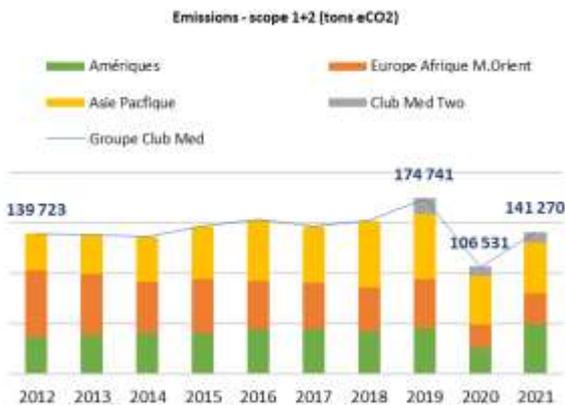


- Total émissions directes (scope 1)
- Total émissions indirectes (scope 2)
- GES transport GM transportés (scope 3)
- GES transport GM non transportés (hors GHG protocol)
- GES alimentaires (scope 3)
- GES transport du personnel (scope 3)
- Autres émissions (scope 3)

Réduction des émissions de carbone liées aux énergies des bâtiments

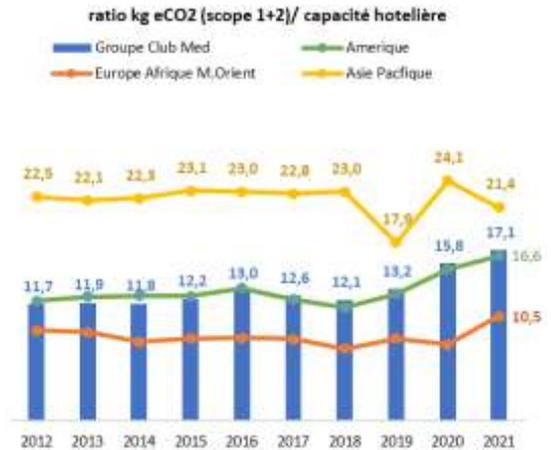
En valeur absolue, de 2019 à 2021, les émissions liées à l'énergie des bâtiments sont en baisse 19% sur l'ensemble du Groupe (pour une baisse totale de la capacité de 38% et des nuitées vendues de 52%).

En 2020 et 2021, la baisse des émissions est essentiellement liée à la réduction de l'activité liée à la crise sanitaire.



En 2021, l'intensité carbone s'établit à 37,1 kg eCO₂ par nuitées vendues (+ 70% vs 2019) et à 17,1 kg eCO₂ par capacité hôtelière (+30% vs 2019). La dégradation des ratios s'explique par la crise sanitaire et la forte baisse d'activité, alors que les bâtiments devaient être maintenus hors gel à la montagne et climatisés dans les régions humides.

CO₂ des bâtiments (kg CO₂/JH)

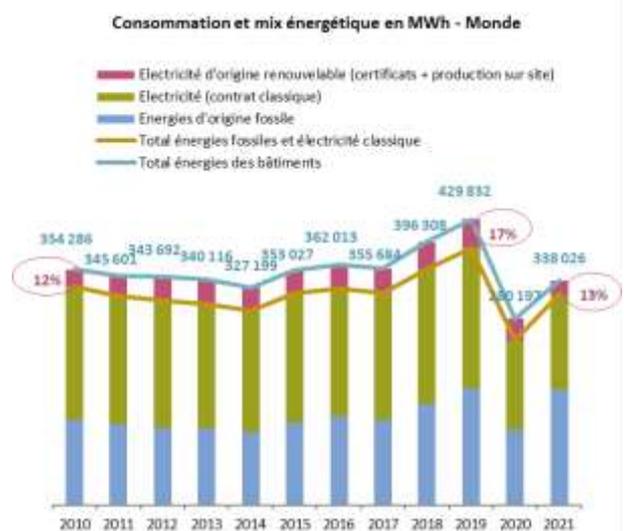


Voir aussi le § sur l'énergie de la partie 4.3.

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

❖ **Évolution du mix énergétique**

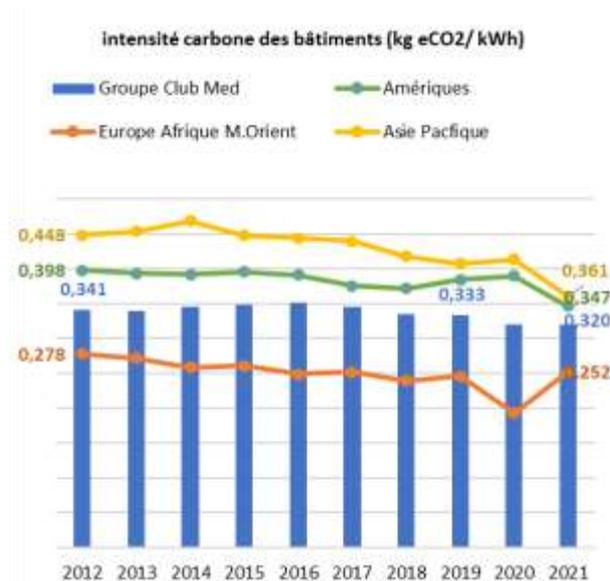
Club Med réduit sa dépendance aux énergies fossiles en Europe-Afrique. Par contre, entre 2016 et 2019, on constate une augmentation de la consommation des énergies fossiles en absolu de 12% liée au développement du parc en Asie.



(Voir aussi plus bas : § « développement des énergies renouvelables »).



Comme le montre le schéma ci-dessous, on constate une diminution de l'intensité carbone de l'énergie -6% sur le groupe vs 2012 (-11% hors Asie, -2% en Asie).



En 2021, 13% de l'électricité consommée provient de sources renouvelables (certificats verts EDF et électricité photovoltaïque produite en village ou achetée).

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

- Actuellement, **11% des villages sont équipés de panneaux solaires photovoltaïques** (13.500 m2 dont 12.000 nouveaux m2 en 2020) **et 22% des villages de panneaux solaires thermiques** (2.500 m2) correspondant à près de 25% des besoins en eau chaude sanitaire des villages équipés.
- **La récupération de chaleur sur les groupes de froid équipe 28% des villages en 2021** (vs 27% en 20120).
- **L'aérothermie (pompe à chaleur) est en place dans 25% des villages en 2021** (vs 23% en 2019).

La géothermie et l'éolien ne sont généralement pas encore des solutions rentables compte tenu de la saisonnalité des villages. Toutefois le resort Joyview Yanqing Beijing (Chine) utilise déjà la géothermie.

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 2021, 15% des villages utilisent ce type de gaz frigorigènes (vs 11% en 2019). Des fuites de gaz sur 3 villages expliquent la hausse des rechargements en gaz HCF.

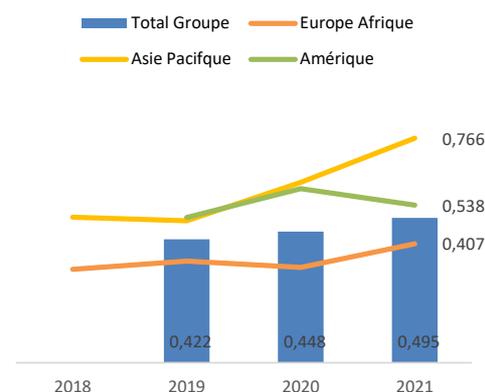


Réduction des GES liés à l'alimentation

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 9.2 : 495 gr de viande par Journée Hôtelière Payantes (HN) en 2021 sur un périmètre de 83% des HN (vs. 422 gr de viande par JHP en 2019 sur un périmètre de 78% des HN)

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 (86% des biens et matériels sont achetés dans le pays d'implantation des Villages),
- grouper les livraisons sur les sites à partir d'une plateforme logistique par zone d'exploitation (par exemple à Arnas, en Rhône-Alpes pour l'Europe-Afrique).

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

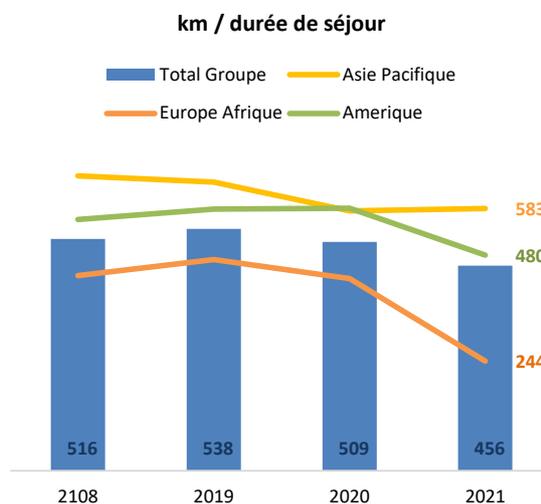
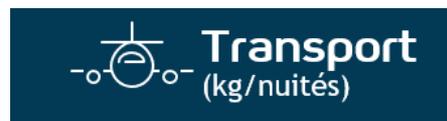
Le tri des déchets pour le recyclage contribue à éviter des tonnes de CO₂ émises en l'absence de recyclage. Ce tonnage de CO₂ évité est cependant difficile à mesurer de façon fiable et n'est donc pas suivi précisément.

Politique transport des GM® et des GO®

Le transport aérien représente près de 5% des émissions mondiales de GES et son poids pourrait augmenter avec le développement continu de l'activité touristique au niveau mondial. Or 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 trois quarts 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 demeurent 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 s'y efforce en travaillant avec des compagnies performantes sur le plan environnemental, en proposant des solutions alternatives au transport routier sur l'ensemble de ses villages accessibles en train, en recherchant une occupation optimale des avions qu'il affrète, en tentant d'encourager à des séjours plus longs.



KPI 9.1 - Rapport moyen de la distance à destination en fonction de la durée du séjour : 456 km/jour par client transporté en 2021 (vs 539 km en 2019)

Information et invitation à la compensation carbone

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 depuis 2008 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.

Depuis 2013, Club Med répond à l'obligation réglementaire française d'informer les clients des quantités d'émissions de gaz à effet de serre liés 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.

Érosion et vulnérabilité des littoraux

Le risque de perte d'attractivité des destinations « mer » par le recul du littoral est pris en compte dès la conception des Villages, qui sont construits en s'appuyant sur des études adaptées, en retrait du littoral, parfois sur pilotis comme le village de Kani aux Maldives.



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. Cinq villages ont ainsi bénéficié d'un diagnostic avec proposition de solutions techniques pour un traitement souple de l'érosion.

Suite à la rédaction, en 2012, du chapitre « plages » des Guidelines de Construction Environnementale (voir § 4.1.3.), un protocole de suivi des plages dans la durée (suivi des variations annuelles et des impacts des tempêtes) à destination des Responsables Techniques a été rédigé en 2013 pour les sites concernés.

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 dans le choix d'implantation des villages en altitude, ou avec une excellente desserte vers les sommets.

Les nouveaux villages 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 et les typhons) est pris en compte dans la gestion des risques au même titre que les catastrophes naturelles.

4.5. Protection de la biodiversité

L'accès à une nature préservée est un atout majeur des villages du Club Med. En effet, en 2021, 45% de la surface des villages se situent de façon contiguë à une aire protégée, et 20% de la surface des villages se situent à moins de 3 km d'une aire protégée. Près d'un tiers des côtes et aires maritimes des resorts Club Med sont des zones protégées (données 2019).

Ainsi, 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.

Cette proximité d'espaces remarquables est aussi bien un risque d'abimer 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, et 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).

Au travers de ses différents volets, le sujet de la biodiversité est porté et piloté à tous les niveaux, y compris au niveau du Comité de Direction Générale, selon les indicateurs suivis. Il est décliné dans l'ensemble de la chaîne de valeur : standards construction, opérations, achats, prestation, marketing, communication clients ...



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.

Afin de mieux refléter les engagements pris, la structure du reporting biodiversité a été revue en cohérence avec la structure des engagements.



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

En 2021 40% des projets ont été éco-certifiés à la construction et 60% sont encore encours de certification, et 100% 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 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,
- Habitats pour la faune locale.

❖ **Artificialisation des sols**

À l'intérieur des villages, les espaces naturels ou paysagés sont privilégiés, puisque les surfaces construites n'occupent que 8% des surfaces totales des sites, les villages jouant ainsi souvent un rôle dans la conservation de la biodiversité au sein des régions touristiques.

En 2021, un indicateur des surfaces artificialisées à été créé et le recensement de la donnée est en cours sur l'ensemble des villages.

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 défrichement 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 alpagistes (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.

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.

❖ **Choix des espèces végétales**

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.

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 produit 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 [Winnow](#), audit, formations et accompagnement) (100% en 2030)

❖ Agroécologie

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.

Voir § 3.2.2. Achats de produits responsables / actions et suivi des actions

❖ Gaspillage alimentaire

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 est une méthode plus respectueuse de l'environnement, préconisant 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 30% de la surface totale occupée par les villages (monde) reste à l'état naturel** (hormis quelques des interventions ponctuelles : élagage de sécurité, abattage d'arbres menaçants, 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 deniche), 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, les déchets, le matériel, les engrais, les produits phytosanitaires, les interventions, et l'énergie.

❖ **Traitements des espaces verts respectueux de l'environnement 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 :

- 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.

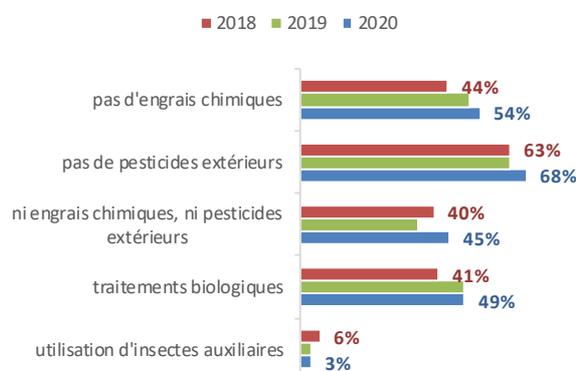
Concrètement cette pratique se traduit, par exemple, par les actions suivantes :

- 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 »²² ;
- 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 (sélectionnés avec des scientifiques pour éviter les insectes invasifs), pièges à phéromones²³, produits naturels ...

La gestion différenciée des espaces verts est progressivement intégrée aux contrats d'entretien lors de leur renouvellement. Depuis 2016, 85% des contrats des prestataires EAF intègrent le broyage et le paillage dans la prestation Espaces Verts (vs 50% des contrats en 2014).

En 2021, 50% des villages (vs. 45% en 2020) n'utilisent ni engrais azotés, ni pesticides extérieurs, 41% (stable vs 2018) sont engagés dans des traitements biologiques et 3% (vs 6% en 2018) utilisent des insectes auxiliaires en remplacement des produits phytosanitaires. 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)

²² *Mulching* : lors de la tonte du gazon, la tondeuse coupe suffisamment finement l'herbe pour que ce déchet (« mulch ») soit directement dégradable et absorbable par le sol.

²³ *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.



❖ **ONG spécialisées sollicitées**

En 2020- 2021, 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 des différentes associations locales dans le cadre de partenariat 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 25 partenariats en place (vs 15 en 2017) couvrant 22Villages (vs. 19 en 2017) et portant, par exemple, sur la protection des palmiers, des tortues, des oiseaux, des coraux, ou de l'ensemble des écosystèmes locaux...

L'existence de tels partenariats est l'un des critères valorisés et contrôlés par le label Green Globe.

❖ **Partage des bonnes pratiques entre Villages**

Après le Kit «Very Important Tortues», déployé en 2013 afin de partager les bonnes pratiques entre les villages du Club Med où des tortues marines viennent pondre, un Kit « Very Importuns Moustiques » a été déployé à partir de 2014.

Dans tous les villages situés dans un site de nidification de tortues, en partenariat avec des experts locaux, Club Med veille 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 des 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 2021, 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'observations des cétacées à l'état sauvage (interdiction de toute activité avec des cétacées 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 : 42% (vs 22% en 2020) 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 bonnes pratiques.

Activités impliquant les éléphants

La réouverture des villages en 2021 s'est effectuée conformément aux engagements pris, avec uniquement des activités d'observation d'éléphants sans interaction avec les animaux. Les spectacles de cirque les impliquant, les promenades à dos d'éléphants et baignades avec les éléphants²⁴ ont été arrêtées, ainsi que les activités impliquant une interaction directe.

Cétacées en captivité

En 2018-2019, Club Med a financé et participé à la rédaction par le World Cetacean Alliance (WCA) les premières lignes directrices internationales pour « l'encadrement des activités d'observation et d'interaction avec les cétacés en milieu sauvage ».

Un programme d'état des lieux et de formation de ses fournisseurs sur les directives WCA & Club Med pour l'observation des cétacés sauvages a été lancé.

En 2021, la suppression de la dernière activité avec des cétacés en captivité à Punta Cana met totalement fin à ces activités et désormais Club Med ne commercialise plus que des activités d'observation de cétacés à l'état sauvage. A ce titre, Club Med est mentionné dans le site Peta parmi les entreprises les plus engagées pour la protection des baleines et les dauphins.

KPI 6.2 – le respect du bien-être des animaux d'ici fin 2021

KPI : 100% des resorts ont arrêtés les excursions avec des cétacés

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 travaillé à la rédaction d'une « Charte Bien-être Animal ». Celle-ci a été validée en 2020 et est basée sur les « 5 Libertés » de l'ABTA qui permettront de cadrer la notion de 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 se mettre conformité. 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 2022 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 s'engage à supprimer les articles de fourrures des boutiques Club Med d'ici fin 2022 (le temps d'écouler les stocks restants du fait du Covid, tout renouvellement de stock étant déjà interdit)

Début 2020, Club Med a pris un engagement fort pour la suppression des œufs provenant d'élevages hors cage (*voir § achats 3.2.2*)

²⁴ A l'exception des sanctuaires d'éléphants authentiques s'ils sont trouvés, selon la définition des sanctuaires d'animaux de l'ABTA (Association of British Travel Agents)



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 des atouts majeurs du Club Med, c'est naturellement qu'il se soucie de les préserver et qu'il adopte l'ODD14 une des trois cibles mises en avant par l'OMT.

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 qui 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 ;
- Augmenter la part de prélèvement ou d'achat de produits marins exploités de manière durable (*voir 3.2.2 sur les achats responsables*)
- Réduire 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
- Sensibiliser le personnel et les clients à ces sujets (31% des villages en bord de mer ont des partenariats locaux avec des associations de protection en lien avec le milieu marin)

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 6.1 – 45% (30/66) des Villages proposent des activités nature (ferme pédagogique, jardin pédagogique, application « Club Med Play », Sentier de la jungle, Sentier sous-marin, Randonnées sur la faune et la flore, Les arts et l'artisanat.....)

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 Miches (République Dominicaine), 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 de produits locaux.

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 biodiversité²⁵ ... : autant de pratiques ou d'outils qui permettent aux GM[®] de mieux découvrir les richesses naturelles locales. Le déploiement de ces actions s'accélère avec celui du label Green Globe, dont l'un des critères porte sur l'offre de découverte de la biodiversité aux clients.



❖ 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 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, Seychelles en 2021.

❖ 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.

²⁵ Exemples pris à Albion (Ile Maurice), Guilin (Chine), Cherating (Malaisie), Kabira (Japon), Kani (Maldives), Marrakech (Maroc), Val

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®. Un équipement similaire de refuge artificiel « Biohut » sur le site de la Caravelle (Guadeloupe) permet aussi de protéger les espèces marines juvéniles depuis 2018.

❖ **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, 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 la vie marine, permettant de sensibiliser les GM et revitaliser la vie 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 » de plongée libre et de collecte des déchets rencontrés sur le parcours ;
- une « Nature Walk » avec le Mini Club sous le format de la « chasse au trésor » respectueuse sur le thème des plantes et animaux locaux.

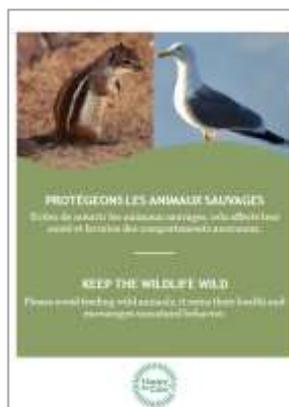
En 2021, l'expérience a été reconduite aux Seychelles avec la création du poste de « Nature Guide » pour promouvoir la protection des tortues géantes et proposer des activités de découverte du patrimoine naturel.

❖ **Informers les clients sur les « éco-gestes » en village et en excursion**

Dans les villages, les clients 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 17.600 chambres à fin 2021) récapitule ce qui est fait en village afin de gérer de l'eau, l'énergie, les déchets et de préserver la biodiversité et invite les clients à adopter des écogestes pendant leur séjour : trier les bouteilles en plastique, éteindre la lumière, le chauffage ou la climatisation, ne pas renouveler le linge de toilette systématiquement, etc.

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 Healthy**

Depuis 2018, Club Med propose un ensemble de produits répondant à des critères « Healthy » (sans gluten, végétariens, vegans, pauvres en calories...)



KPI 5 – Déployer l'offre Healthy Food

- 66% des villages ont une offre Healthy « full »
- 34% ont une offre « light »

Les enfants sont aussi la cible de cette démarche afin qu'ils découvrent de nouveaux produits et qu'ils les apprécient. De concert avec la suppression des fontaines à soda qui répond à ce besoin, Club Med propose ainsi des boissons detox, des jus verts, des jus frais minute.

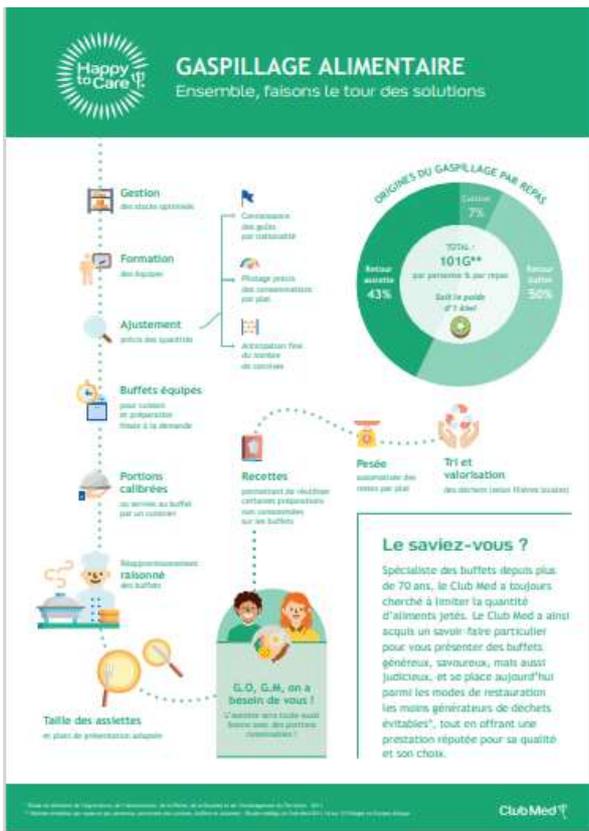
Club Med s'efforce de développer les produits issus de l'agroécologie. Les produits provenant des exploitations des producteurs soutenus par Agrisud sont mis à l'honneur dans les villages de Rio das Pedras (Brésil), Cap Skirring (Sénégal), Bali (Indonésie), Marrakech (Maroc), Guilin (Chine). (Voir la partie 3.2.3. le § sur le partenariat Agrisud).

En parallèle, les différentes prestations du Med répondent à ce besoin de vivre sainement (le spa, le fitness, les différentes activités sportives etc).

❖ **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 à l'entrée des restaurants principaux des villages certifiés Green Globe. Il s'agit de sensibiliser nos GM® sur le gaspillage dans l'assiette, en présentant ce qui est déjà fait pour lutter contre tout au long des étapes de la restauration.





Des partenariats scientifiques

❖ **Partenariat avec Expédition Med**

Depuis 2010, Club Med soutient Expédition Med, expédition scientifique qui étudie la pollution causée par le plastique en Méditerranée.



En 2016, avec le concours d'Expédition MED, Club Med a conçu une exposition de sensibilisation sur les déchets plastiques en mer « il y a un hic avec le pastique ... » ainsi qu'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. C'est pour eux l'occasion de passer une semaine de vacances et de découverte des fonds marins autour de la lutte contre les déchets plastiques en mer méditerranéenne. Les circonstances particulières de l'année 2020 n'ont pas permis de mener ces congés solidaires.

❖ **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. En Malaisie, c'est à la protection des tortues présentes sur le site que les GM® sont sensibilisés au travers de cartes explicatives. Aux Maldives, une biologiste marine invite les GM® à participer à son activité de réimplantation de coraux aux abords du resort.

(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 Hélios 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 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 Hélios 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, soit du 1^{er} novembre N-1 au 31 octobre N sauf précision spécifique pour certains indicateurs, notamment la formation.

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**

- Du fait des délais de réception des documents justificatifs et afin d'assurer la fiabilité des informations en évitant les estimations, la période couverte à partir de l'exercice 2013 est de 12 mois glissants entre le 1^{er} septembre année N-1 et 31 août année N.
- Les formations prennent en compte les séances complètes et incomplètes sans déduire les personnes qui ont été absentes. Ce taux d'absentéisme est estimé à 2,7% (sources 2013).
- Le calcul du taux de formation exclut les salariés affectés à un village pour une durée inférieure à 30 jours et/ou affectés sur des postes « remplissage »²⁶ afin de ne pas biaiser les données.

❖ **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.

²⁶ Postes de « remplissage » : postes ajoutés en haute saison pour faire face aux pointes de fréquentation.

❖ 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 annuel.
- Le périmètre de couverture de l'année 2013 excluait les Amériques. Un travail de recensement au niveau groupe a permis d'affiner la collecte des informations par village et par statut (GO/GE). Ces travaux ont permis de fiabiliser les informations sur un périmètre de couverture de 77%, pour être à isopérimètre entre 2015 et 2016.
- 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 ...).
- Remarque : Certaines données RH 2019 (accidentologie, absentéisme et développement local) n'ont pu être calculées compte tenu de l'impact de la crise du Covid 19 sur la disponibilité des équipes RH

❖ 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 : $TF = (nb \text{ accidents avec arrêt} * 1\ 000\ 000) / nb \text{ heures travaillées théoriques}$.
- 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 : $TG = (nb \text{ de journées perdues en N} * 1\ 000) / nb \text{ d'heures travaillées théoriques}$.

RSE DONNEES SOCIALES

Avant 2019, Reporting sur l'exercice fiscal du 1er nov. N-1 au 31 oct N
 Depuis 2019, Reporting sur l'année civile, du 1er jan. N au 31 dec N

	note	Unité	2017	2018	2019	2020	2021	Evol. Vs 2019
EMPLOI - périmètre monde								
Effectifs Groupe								
Salariés	1	En nb de salariés	25 086	25 662	27 343	23 788	24 398	-10,8%
Affectations		En nb d'affectations	39 497	41 422	43 637	35 499	37 260	-14,6%
ETP		En ETP	14 056	14 744	14 549	11 633	17 005	16,9%
dont % femmes		En ETP	41%	40%	40%	39%	42%	+2,3 pts
dont % hommes		En ETP	59%	60%	60%	61%	58%	-2,3 pts
dont % en contrat permanent		En ETP	48%	47%	46%	52%	40%	-6,0 pts
Age Moyen		En ETP	36,2	34,9	34,4	31,9	30,6	-11,1%
Ancienneté moyenne		En ETP	7,4	6,2	5,8	5,4	5,3	-8,8%
Ancienneté moyenne (permanents)		En ETP	10,8	10,7	10,8	10,9	10,3	-4,5%
Effectifs hors Village								
Salariés		En nb de salariés	2 424	2 554	2 504	2 356	2 266	-9,5%
Affectations		En nb d'affectations	2 807	3 421	3 115	2 527	3 110	-0,2%
ETP		En ETP	2 004	2 183	2 082	2 037	2 400	15,3%
dont % femmes		En ETP	67%	65%	64%	63%	61%	-3,0 pts
dont % hommes		En ETP	33%	35%	36%	37%	39%	+3,0 pts
dont % en contrat permanent		En ETP	94%	94%	95%	94%	75%	-20,0 pts
Age moyen		En ETP	40,2	39,2	39,4	39,3	39,4	0,0%
Ancienneté moyenne		En ETP	11,0	9,9	9,9	11,0	10,8	9,1%
Ancienneté moyenne (permanents)		En ETP	11,6	10,8	10,8	11,7	11,8	9,3%
Effectifs Villages								
Salariés		En nb de salariés	22 662	23 108	24 839	21 432	22 132	-10,9%
Affectations		En nb d'affectations	36 690	38 001	40 522	32 972	34 150	-15,7%
ETP		En ETP	12 052	12 561	12 467	9 596	14 605	17,1%
dont % saison Hiver		En ETP	50%	50%	50%	50%	50%	+0,0 pts
dont % saison Eté		En ETP	50%	50%	50%	50%	50%	+0,0 pts
dont % femmes		En ETP	37%	36%	35%	34%	39%	+4,2 pts
dont % hommes		En ETP	63%	64%	65%	66%	61%	-4,2 pts
dont % GO®		En ETP	36%	37%	39%	36%	40%	+1,0 pts
dont % GE		En ETP	64%	63%	61%	64%	60%	-1,0 pts
dont % GO® en contrat permanent		En ETP	18%	18%	17%	19%	7%	-10,0 pts
dont % GE en contrat permanent		En ETP	54%	52%	50%	57%	26%	-24,0 pts
Age Moyen		En ETP	35,5	34,5	34,0	31,4	29,9	-12,1%
Ancienneté moyenne		En ETP	6,8	5,9	5,5	5,0	4,8	-12,7%
Ancienneté moyenne (permanents)		En ETP	10,5	10,7	10,8	10,6	10,4	-4,0%

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%.

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...)
3. Les modalités de calcul du taux sont précisées dans la note méthodologique – voir ci-dessus § 5.1
4. La durée théorique (exprimée en heures) correspond au nombre d'heures prévues à la formation.
5. 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
6. RDS-CDV : Responsables de Service, Responsable d'activité et Chefs de villages
7. 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).

RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

RSE DONNEES SOCIALES

Avant 2019, Reporting sur l'exercice fiscal du 1er nov. N-1 au 31 oct N

Depuis 2019, Reporting sur l'année civile, du 1er jan. N au 31 dec N

	note	Unité	2017	2018	2019	2020	2021	Evol. Vs 2019
ENTREES ET SORTIES - périmètre monde								
EMBAUCHES								
Permanents		En nb de salariés	1 492	1 323	840	476	2 347	179,4%
Saisonniers		En nb de salariés	6 626	6 924	7 589	2 218	16 619	119,0%
Permanisation		En nb de salariés	365	406	503	403	487	-3,2%
Tx de Recrutement Permanents		% d'affectations	12%	7%	8%	5%	19%	+11,2 pts
Tx de Recrutement Saisonniers		% d'affectations	28%	27%	23%	9%	12%	-11,5 pts
Tx de Recrutement Global		% d'affectations	23%	20%	19%	8%	14%	-5,0 pts
GO® Hors Village								
Permanents		En nb de salariés	248	306	260	139	232	-10,8%
Saisonniers		En nb de salariés	90	101	108	6	113	4,6%
Permanisation		En nb de salariés	39	34	48	17	32	-33,3%
Tx de Recrutement Permanents		% d'affectations	12%	12%	9%	6%	12%	+2,9 pts
Tx de Recrutement Saisonniers		% d'affectations	26%	38%	31%	3%	35,09%	+4,1 pts
Tx de Recrutement Global		% d'affectations	14%	15%	12%	6%	15%	+3,2 pts
GO®-GE Villages								
Permanents		En nb de salariés	1 244	1 017	580	337	2 115	264,7%
Saisonniers (1ère saison)		En nb de salariés	6 536	6 823	7 481	2 212	2 775	-62,9%
Permanisation		En nb de salariés	326	372	455	248	455	0,0%
Tx de Recrutement Permanents		% d'affectations	12%	6%	8%	4%	21%	+13,2 pts
Tx de Recrutement Saisonniers		% d'affectations	28%	27%	23%	9%	11%	-11,8 pts
Tx de Recrutement Global		% d'affectations	23%	21%	20%	8%	13%	-6,6 pts
DEPARTS								
En nb de salariés			3 880	3 548	3 030	3 768	1692	-44,2%
à l'initiative du salarié		% salariés	68%	70%	66%	29%	53%	-12,9 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	24%	23%	24%	64%	25%	+0,9 pts
d'un commun accord		% salariés	7%	7%	7%	5%	11%	+3,8 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	2%	0%	3%	2%	11%	+8,2 pts
Turnover		% d'affectations	11%	9%	7%	12%	12%	+4,9 pts
GO® Hors Village								
En nb de salariés			335	364	331	299	278	-16,0%
à l'initiative du salarié		% salariés	64%	74%	61%	47%	60%	-1,3 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	28%	16%	20%	30%	14%	-5,9 pts
d'un commun accord		% salariés	6%	8%	15%	16%	11%	-3,8 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	3%	1%	4%	7%	15%	+11,1 pts
Turnover		% d'affectations	13%	12%	11%	13%	16%	+5,0 pts
GO®-GE Permanents Villages								
En nb de salariés			1 100	690	834	1 197	1033	23,9%
à l'initiative du salarié		% salariés	57%	63%	60%	20%	49%	-10,7 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	36%	36%	30%	72%	33%	+3,3 pts
d'un commun accord		% salariés	1%	2%	3%	2%	13%	+9,7 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	6%	0%	7%	5%	5%	-2,3 pts
Turnover		% d'affectations	10%	7%	12%	17%	14%	+2,1 pts
GO®-GE Saisonniers Villages								
En nb de salariés			2 445	2 494	1 865	2 272	1751	-6,1%
à l'initiative du salarié		% salariés	72%	71%	75%	32%	64%	-10,7 pts
à l'initiative de l'employeur		% salariés	19%	21%	22%	64%	30%	+8,1 pts
d'un commun accord		% salariés	9%	8%	2%	4%	5%	+2,8 pts
autres (décès, retraite, maladie)		% salariés	0%	0%	1%	0%	0%	-0,2 pts
Turnover		% d'affectations	11%	10%	6%	10%	1%	-4,6 pts
Masse Salariale Monde (*du 1er jan N au 31 dec N-1)								
Population Hors Villages		M€ à taux constant	(131,2)	(136,9)	(143,1)	(102,1)	(120,4)	-16%
Population Villages		M€ à taux constant	(197,9)	(208,9)	(215,6)	(127,3)	(109,2)	-49,3%
Population Monde		M€ à taux constant	(329,1)	(345,8)	(358,7)	(229,4)	(229,7)	-36,0%
Salaire de base moyen								
Population Hors Villages								
GO® Permanents		En € à taux constant	(3 403)	(3 395)	nd	nd		
GO® Saisonniers		En € à taux constant	(2 151)	(2 064)	nd	nd		
Population Villages								
GO® Permanents		En € à taux constant	(1 677)	(1 666)	nd	nd		
GO® Saisonniers		En € à taux constant	(1 256)	(1 273)	nd	nd		
GE Permanents		En € à taux constant	(606)	(586)	nd	nd		
GE Saisonniers		En € à taux constant	(787)	(856)	nd	nd		



RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

RSE DONNEES SOCIALES

Avant 2019, Reporting sur l'exercice fiscal du 1er nov. N-1 au 31 oct N

Depuis 2019, Reporting sur l'année civile, du 1er jan. N au 31 dec N

	note	Unité	2017	2018	2019	2020	2021	Evol. Vs 2019
Absentéisme des GO@-GE								
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	1,9%	1,4%	1,2%	1,1%	0,9%	-0,3 pts
Durée totale		En jours	74 893	75 227	62 839	46 631	55 897	-11,0%
dont % Maladie			51%	51%	38%	37%	92%	+54,4 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			14%	17%	3%	5%	5%	+1,8 pts
dont % autres	2		34%	33%	59%	58%	3%	-56,2 pts
GO@-GE Permanents Villages								
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	1,8%	1,2%	1,6%	0,8%	1,3%	-0,3 pts
Durée totale		En jours	20 167	21 629	27 507	12 871	19 503	-29,1%
dont % Maladie			67%	68%	57%	54%	97%	+40,0 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			15%	19%	7%	5%	1%	-6,0 pts
dont % autres	2		18%	13%	36%	41%	2%	-34,0 pts
GO@-GE Saisonniers Villages								
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	1,5%	1,2%	0,8%	0,2%	0,9%	+0,0 pts
Durée totale		En jours	31 387	34 807	23 549	4 538	16 819	-28,6%
dont % Maladie			41%	41%	58%	63%	86,0%	+28,0 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			19%	23%	23%	22%	10%	-13,0 pts
dont % autres	2		39%	36%	19%	15%	4%	-15,0 pts
GO@-GE Permanents Hors Village								
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	3,3%	2,5%	1,6%	4,1%	2,8%	+1,2 pts
Durée totale		En jours	22 531	18 426	11 634	28 750	19 425	67,0%
dont % Maladie			52%	48%	50%	50%	53%	+2,8 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			6%	4%	4%	3%	5%	+1,0 pts
dont % autres	2		42%	49%	46%	71%	42%	-4,0 pts
GO@-GE Saisonniers Hors Village								
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	1,7%	0,8%	0,4%	1,1%	0,3%	-0,0 pts
Durée totale		En jours	808	365	149	469	150	0,7%
dont % Maladie			52%	38%	3%	0%	77%	+74,0 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			0%	18%	0%	0%	0%	+0,0 pts
dont % autres	2		48%	44%	97%	100%	23%	-74,0 pts
Accidentologie des GO@-GE								
Gravité		En nb de jours	0,48	0,54	nd	nd		
Fréquence (tout accident sur le lieu de travail)		En nb arrêts	21,4	24,0	nd	nd		
Fréquence LTIFR (accidents liés à la mission de travail)		En nb arrêts			nd	nd		
Taux Absentéisme (%)		% d'ETP	0,27%	0,30%	nd	nd		
Durée totale		En jours	10 568	12 622	2 035	2 342	3 451	69,6%
Nb arrêts			474	561	118	118		
dont % Maladies Professionnelles			0%	0%	0%	0%	0%	+0,0 pts
dont % Accident de travail (trajet et travail)			100%	100%	100%	100%	100%	+0,0 pts
Population Hors Villages								
Durée totale		En jours	1 420	736	447	724	141	-68,5%
Nb arrêts			14	14	104	9		
Population Villages								
Durée totale		En jours	9 148	11 886	1 588	1 618	3 310	108,4%
Nb arrêts			460	460	2	109		
DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - périmètre monde								
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation			15 313	15 736	16 604	14 245	13 640	-17,9%
Nombre de stagiaires		nb sessions x salariés	56 938	68 701	62 651	51 673	65 234	4,1%
Nombre d'heures de formations	3	En heures théoriques	335 410	359 764	340 018	172 685	216 800	-36,2%
dont % Europe Afrique			57%	65%	65%	38%	65%	+0,1 pts
dont % Amériques			30%	26%	16%	31%	26%	+10,3 pts
dont % Asie			13%	9%	10%	30%	8%	-2,4 pts
Part des GO@-GE ayant bénéficié d'une formation								
Part des GO@-GE formés	4	% du nb de salariés	63%	61%	60%	60%	56%	-3,9 pts
Part des GO@ hors village formés		% du nb de salariés	53%	50%	45%	27%	26%	-19,0 pts
Part des GO@ villages formés		% du nb de salariés	78%	77%	65%	65%	65%	+0,0 pts
Part des GE villages formés		% du nb de salariés	56%	59%	45%	63%	55%	+10,0 pts
Part des GO@-GE villages formés		% du nb de salariés	65%	64%	54%	60%	54%	+0,0 pts
EGALITE DE TRAITEMENT (périmètre Villages)								
Mobilité Professionnelle								
% femmes GO@-GE ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salariés	20%	18%	17%	6%	5%	-11,7 pts
% hommes GO@-GE ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% du nb de salariés	18%	16%	15%	5%	8%	-6,6 pts
Mobilité Géographique								
% femmes GO@-GE ayant fait l'objet d'une mobilité géographique		% d'affectations	26%	28%	29%	4%	6%	-22,9 pts
% hommes GO@-GE ayant fait l'objet d'une mobilité géographique		% d'affectations	24%	26%	24%	3%	14%	-10,1 pts
Formation								
% femmes GO@-GE formées		% du nb de salariés	69%	67%	62%	51%	57%	-4,8 pts
% hommes GO@-GE formés		% du nb de salariés	62%	63%	64%	55%	59%	-5,5 pts
Management								
% femmes GO@ RDS & CDV	5	En% d' ETP	11%	12%	11%	12%	4%	-7,0 pts
% hommes GO@ RDS & CDV		En% d' ETP	13%	13%	12%	12%	7%	-5,0 pts
Part des femmes GO@-GE au LC (périmètre monde)	6	En% d' ETP	44%	45%	46%	42%	31%	-15,0 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

INDICATEURS	note	Unité	2018	2019	2020	2021
CONTRIBUTION LOCALE PAR LES SALARIES LOCAUX (périmètre Villages monde)						
Part des emplois locaux parmi les GO@-GE		% de salariés	75%	nd	94%	
Développement local (périmètre Villages)						
Formation						
Part des GO@ locaux formés		% de salariés	74%	nd	nd	nd
Part des GO@ mobiles formés		% de salariés	82%	nd	nd	nd
Part des GE locaux formés		% de salariés	58%	nd	nd	nd
Part des GE mobiles formés		% de salariés	62%	nd	nd	nd
Part des GO@-GE locaux formés		% de salariés	62%	nd	nd	nd
Evaluation						
Part des GO@ locaux évalués		% de salariés	83%	nd	nd	nd
Part des GO@ mobiles évalués		% de salariés	92%	nd	nd	nd
Part des GE locaux évalués		% de salariés	60%	nd	nd	nd
Part des GE mobiles évalués		% de salariés	91%	nd	nd	nd
Part des GO@-GE locaux évalués		% de salariés	68%	nd	nd	nd
Mobilité Géographique						
Part des GO@ internationaux	1	% d'affectations	42%		8%	7%
Part des GE internationaux	1	% d'affectations	9%		1%	2%
Part des GO@-GE internationaux	1	% d'affectations	25%		4%	7%
Mobilité Professionnelle						
% GO@ locaux ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	32%		4%	4%
% GO@ mobiles ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	39%		6%	19%
% GO@ ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	35%	33%	5%	7%
% GE locaux ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	5%		7%	5%
% GE mobiles ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	11%		1%	15%
% GE ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	6%	5%	7%	6%
% GO@-GE locaux ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	12%		6%	9%
% GO@-GE mobiles ayant fait l'objet d'une mobilité professionnelle		% de salariés	33%		6%	33%
CONTRIBUTION LOCALE (périmètre monde)						
TPE soutenues - partenariat Agrisud		nombre TPE	336	369	312	281
Tonnage acheté issu des TPE soutenues		tonnes	53	66	27	49
CONTRIBUTION CLUB MEDITERRANEE AU TITRE DES ACTIVITES PHILANTROPIQUE (hov 17-dec 18)						
Mécénat en régie direct	2	K Euros	155	258	182	232
Fondation (dont temps de mécénat de compétence)		K Euros	526	584	564	387
Amis de la Fondation (hors dons des GM@)		K Euros	155	160	65	82
ACHATS RESPONSABLES (périmètre monde)						
Part des achats réalisés auprès de fourn. nationaux	3	% K Euros	90%	86%	84%	78%
Contrats type avec clause DD (France)		% nb de contrats	100%	100%	100%	100%
Contrat en vigueur avec la clause DD (monde)		% nb de contrats	48%	43%	46%	46%
Papier pour les catalogues du Club Med	4	tonnes	176	73	50	nd
Part de Papier PEFC/FSC des catalogues	4	%	100%	100%	100%	100%
Pêche : respect de la politique achats pêche responsable	5	% kg	nd	nd	nd	nd
RESPONSABILITE VIS-À-VIS DES CLIENTS (périmètre monde)						
Part des Villages éligibles éco-certifiés Green Globe		% nb de Villages	83%	85%	81%	100%
Accidentologie client		nb de sinistres	3 874	3 996	1 734	1 494
ACTION EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME (périmètre monde)						
Nombre de Flyers ECPAT distribués cumulés		nombre	866 353	932 552	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 NMEA (Nouveaux Marchés 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

5.3.1 Eco-certification des Villages

Eco-certifications obtenues

depuis	Europe	Afrique	Moyen-Orient	Amériques	Asie
2008	Opio (*)				
2009				Ixtapa (2009-13) (**)	
2010	sorti du parc : Chamonix Mont-Blanc			Cancun (2010-13) (**) Colombus (2010-13) (**) Turquoise (2010-11) (***) Punta Cana (2010-11) (***)	Cherating Beach
2011	La Palmyre-Atlantique Tignes Val Claret Val d'Isère Serre Chevalier Vittel Ermitage Gregolimano et sorti du parc : Napitia Vittel Le Parc	Marrakech Palmeraie Djerba la Douce et sortis du parc : Marrakech Medina Djerba la Fidèle	La Plantation d'Albion Les Villas d'Albion La Pointe aux Cannoniers Palmye	Rio das Pedras (2011-13)(**)	
2012	Peisey-Vallandry Aime la Plagne La Plagne 2100 Valmorel Les Chalets de Valmorel St Moritz et sortis du parc : Wengen	Cap Skirring et sorti du parc : Hammamet	Kemer Bodrum Palmye	La Caravelle Les Boucaniers	
2013	Da Balaia et sortis du parc : Avoiaz Villars	Yasmina et non exploité en 2014, 2016, 2017 : Sinai Bay			Sahoro Phuket Bali Kabira Beach Bintan Island
2014					Guilin
2015	Opio Val Thorens Sensation Pragelato			Rio das Pedras Ixtapa Cancun	Yabuli Dong'Ao
2016		sorti du parc : Agadir			
2017	Alpes d'Huez			Punta Cana	Kani Finolhu
2018	Grand Massif Samoens Kamarina Cefalu			Sandpiper	
2019	Arcs Panorama			Lake Paradise Trancoso Turquoise	Tomamu
2021	La Rosière Alpes d'Huez (rénové)	Seychelles		Miches	Beidahu Yabuli

5.3.2 Indicateurs RSE environnementaux

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 désormais le bateau Club Med two reporte dans l'outil (avec une reprise de l'historique depuis 2019) 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, à l'exception des Villages de Belek (Turquie) en 2013 et de Beidahu en 2017 et 2018 qui ne disposaient d'aucun compteur d'eau.

❖ 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 à aux facteurs d'émissions de la Base Carbone de l'ADEME. 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 :

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 l'ADEME et de la base de données de l'IEA (2019).
- **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 PRG des différents gaz fournis par la Base Carbone de l'ADEME.

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 DEFRA. 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 DEFRA.
- **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.

RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

- 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. 2020

	note	Unité	2018	2019	2020	2021	2021 vs. 2019
PERIMETRE DU REPORTING ENVIRONNEMENTAL							
Resorts Monde exploités (hors bateau)	1	nb de resorts	65	63	59	49	
Resorts Monde recensés pour le reporting	2	nb de resorts	65	63	59	49	
Couverture Resort du reporting		% nb de resorts	100%	100%	100%	100%	
Bateau club Med 2 intégré au reporting			nd	oui	oui	oui	
Nuitées hôtelières (HN)		milliers	7 870	7 986	3 379	3 805	
Journées Hôtelières Totales (JHT) du périmètre	3	milliers	11 457	11 772	5 796	6 399	-45,6%
Capacité (en journée hôtelière) du périmètre		milliers	12 598	13 211	6 733	8 243	-37,6%
Chambres vendues du périmètre		milliers	3 626	3 671	1 465	1 632	-55,5%
ECO-CERTIFICATION							
Nouveaux resorts et principales rénovations éco-certifiés en construction		% nb de resorts	25%	75%	75%		
Part des Resorts éligibles éco-certifiés Green Globe		% nb de resorts	83%	85%	81%	100%	+15 pts
DECHETS							
Resorts effectuant un suivi des quantités (couverture)		% nb resorts	67%	72%	72%	65%	
Déchets incinérés, enfouis, mis en décharge par JHT	3 & 7	kg / JHT	1,9	1,2	1,2	1,399	
taux de couverture (en JHT)		% de JHT	31%	45%	45%	48%	
poids total des déchets résiduels (extrapolation WW)		tonnes		13 617	6 289	11 710	
Déchets envoyés à une filière de recyclage par JHE		kg / JHT	0,8	1,4	1,6	0,291	
taux de couverture (en JHT)		% de JHT	60%	70%	73%	72%	
poids total des déchets recyclés (extrapolation WW)		tonnes		19 225	9 484	2 300	
taux de déchets recyclés		% de tonnes		59%	60%	16%	
Part des Resorts utilisant les filières de recyclage et de retraitement : voir graphique au § 2.2.3							
EAU							
	6						
Eau de surface		milliers de m3	156	171	119	242	
Eau douce souterraine		milliers de m3	2 741	2 870	1 986	1 349	
Eau souterraine osmosée		milliers de m3	-	5	5	11	
Eau de mer		milliers de m3	231	293	134	272	
Eau fournie par un tiers		milliers de m3	3 601	3 895	2 182	2 499	
Eau recyclée achetée		milliers de m3	88	75	33	50	
Total Eau prélevée		milliers de m3	6 818	7 309	4 459	4 424	-39,5%
Eau prélevée par nuitées hôtelières		m3	0,872	0,919	1,320	1,163	
Eau prélevée par capacité (en journée hôtelière)		m3	0,546	0,555	0,663	0,537	-3,3%
Eau prélevée par chambre vendue		m3	1,893	1,997	3,045	2,711	35,7%
Eau prélevée dans les zones à stress hydrique	4	milliers de m3	2 697	2 863	2 203	1 728	-39,7%
Stress hydrique : golf (Agadir) : m3/ha arrosé		m3	11 816	14 210	9 542	-	
Stress hydrique : eau prélevée par capacité (en JH)	3	m3	0,476	0,516	0,676	0,599	16,1%
Stress hydrique : eau prélevée par chambre vendue		m3	1,091	1,994	3,648	2,799	40,3%
Eau recyclée et réutilisée en Resort		milliers de m3	724	742	400	472	-36,4%
% des eaux recyclées et réutilisées		%	11%	10%	9%	11%	+1 pts
Taux d'équipement en système d'économie d'eau : voir graphique au § 2.2.4							
BIODIVERSITE							
Surface de Resorts dans ou contigu à une zone réglementée		% ha	67%	63%	60%		
Surface de Resorts à < 3 km d'une zone protégée		% ha	10%	10%	10%		
Emprise au sol au sein des Resorts		% ha	7%	8%	9%		
Espace maintenu naturel au sein des Resorts		% ha	59%	60%	60%		
Resorts sans engrais azotés, ni pesticide extérieur		% nb resorts	45%	35%	45%		
Resorts avec traitements biologiques		% nb resorts	39%	49%	49%		



RESPONSABILITÉ SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

	note	Unité	2018	2019	2020	2021	2021 vs. 2019
ENERGIE							
Gaz		MWh	90 623	86 060	53 897	88 634	
Fuel		MWh	57 274	85 472	56 063	81 279	
Total énergie fossile directe consommée		MWh	147 897	171 531	109 960	169 914	-0,9%
Bois-pellet		MWh		2 269	1 745	2 732	
Total énergie renouvelable directe consommée				2 269	1 745	2 732	20,4%
Electricité achetée		MWh	243 635	253 553	165 929	163 414	
dont électricité certifiée EnR (France)		MWh	40 225	41 667	31 821	20 247	
Chaleur urbaine achetée	10	MWh	3 926	3 793	3 438	3 870	
Total énergie indirecte consommée		MWh	247 561	257 346	169 367	167 284	-35,0%
Electricité photovoltaïque produite en Resort			849	954	870	828	
Total énergie renouvelable produite sur site			849	954	870	828	
Total énergie directe+indirecte consommée		MWh	396 308	432 101	282 465	342 791	-20,7%
Energie directe+indirecte consommée par HN		kWh	50,4	54,1	83,6	90,1	
... par JHT	3	kWh	34,6	36,7	48,7	53,6	45,9%
... par capacité (en journée hôtelière)		kWh	31,5	32,7	42,0	41,6	27,1%
... par chambre vendue		kWh	109,3	117,7	192,9	210,0	78,4%
Part de l'électricité d'origine renouvelable		en % de MWh	17%	17%	20%	13%	-4 pts
Surface de panneaux solaires thermiques		m ²	8 986		16 000	16 000	
Part de l'énergie dans le total des achats (Groupe)		en % d'€	3,3%	3,3%	4,0%	4,0%	+1 pts
<i>Taux d'équipement en système d'économie d'énergie : voir graphique au § 2.2.5</i>							
EMISSIONS GAZ A EFFET DE SERRE (protocole GHG) 5							
Émissions des scopes 1+2							
GES directes des sources fixes de combustion (bâtiments)		teq CO ₂	32 223	38 994	24 891	38 967	-0,1%
GES des sources mobiles de combustion (véhicules et bateaux)		teq CO ₂	3 726	11 572	4 415	6 173	
GES directes fugitives (gaz frigorigènes)		teq CO ₂	16 360	19 431	11 647	25 391	
Total émissions directes (scope 1)		teq CO₂	52 309	69 997	40 953	70 531	0,8%
GES indirectes liées à l'électricité achetée		teq CO ₂	99 622	103 961	64 801	69 904	
dont les émissions évitées déduites (certificats EnR - France)		teq CO ₂	1 589	1 742	1 330	846	
GES indirectes liées à la chaleur urbaine		teq CO ₂	718	784	777	835	
Total émissions indirectes (scope 2)		teq CO₂	100 340	104 745	65 578	70 740	-32,5%
Total des émissions (scopes 1+2)		teq CO₂	152 649	174 741	106 531	141 270	-19,2%
Intensité carbone							
Intensité carbone (énergie des bâtiments) par JHT	3	eqKg CO ₂	11,6	12,2	15,6	17,1	
... par capacité (en journée hôtelière)		eqKg CO ₂	10,5	10,9	13,4	13,3	
Intensité carbone (scopes 1+2) par nuitées hôtelières		eqKg CO₂	19,4	21,9	31,5	37,1	
... par JHT		eqKg CO ₂	13,3	14,8	18,4	22,1	48,7%
... par capacité (en journée hôtelière)		eqKg CO ₂	12,1	13,2	15,8	17,1	29,6%
... par chambre vendue		eqKg CO ₂	20,5	23,2	34,5	41,4	78,1%
Émissions de SCOPE 3 (GHG Protocol) 8							
Déplacements des GM transportés (upstream 1.)		teq CO ₂	647 806	669 573	197 308	217 751	
Déplacements des GM non transportés (hors GHG protocole)		teq CO ₂	761 939	820 389	301 325	316 696	
Achats alimentaires (upstream 1.)		teq CO ₂	246 692	175 860	73 357	91 907	
dont la viande		teq CO ₂	86 591	73 267	31 213	41 602	
Achat d'eau du réseau (upstream 1.)		teq CO ₂		483	262	305	
Autres achats biens et services (upstream 1.)		teq CO ₂	70 086	77 499	37 093	33 739	
Émissions liées aux combustibles et à l'énergie (upstream 3.)		teq CO ₂	23 095	39 316	24 962	30 354	
Fret et logistique achat (upstream 4.)		teq CO ₂	nd	5 660	nd	nd	
Déchets générés dans les opérations (upstream 5.)		teq CO ₂	9 700	19 985	10 510	7 756	
Déplacements professionnels (upstream 6.)		teq CO ₂	13 550	13 016	4 576	6 913	
Trajets domicile-travail (upstream 7.)		teq CO ₂	nd	20 200	17 534	18 017	
Total émissions indirectes (scope 3)			1 859 459	1 915 248	698 140	765 040	

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 ...).
- Deux Villages non recensés jusqu'en 2011 : Coral Beach et Les Boucaniers.
- JHT : Journées Hôtelières Totales (Clients+ personnel résidant sur place y compris en période de fermeture).
- Zones à fort et très fort stress hydrique selon la définition Aqueduc du WRI (World Resources Institute). Voir précision et cartographie au § 4.3.1
- Protocole GHG, facteurs d'émission issus des bases Ademe/Bilan Carbone, DEFRA (pour les transports) et IEA (pour l'électricité par pays).
- Périmètre Eau = hors Belek (Turquie, en 2013), et hors Beidahu (Chine, en 2017) en absence de compteur eau sur le Village.
- Suivi sur une couverture restreinte aux Villages ayant un suivi en poids fourni par le prestataire.
- Scope 3 = résultat du calcul de l'empreinte carbone menée avec EcoAct (année 2018)



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 2021	chapitre du rapport RSE 2021
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
	4.1. Éléments généraux de la politique environnementale
2-24 Intégration des engagements politiques	1.4.1 Programme anti-corruption
2-25 Processus de remédiation des impacts négatifs	1.4.2. Plan de vigilance raisonnable
2-26 Mécanismes permettant de demander conseil et de faire part de ses préoccupations	1.4.1 Programme anti-corruption - Procédure d'alerte interne
	1.4.1 Programme anti-corruption - Dispositif de suivi des mesures
2-27 Respect des lois et des règlements	3.3.1 Communication responsable vers les clients
	4.1.1 Enjeux et engagements clés - Provisions et charges pour risque en matière d'environnement
2-28 Associations de membres	1.5. Engagements et reconnaissances externes
ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	
2-29 Approche de l'engagement des parties prenantes	1.2 Prise en compte des parties prenantes et modalités de définitions des enjeux clés
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	
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	1.4.1 Programme anti-corruption
205-2 Communication et formation sur les politiques et procédures anti-corruption	
205-3 Incidents de corruption confirmés et mesures prises	
GRI 302 : Énergie	
302-1 Consommation d'énergie au sein de l'organisation	4.3.2 Énergie 5.3.2 Indicateurs RSE environnementaux
302-3 Intensité énergétique	
302-4 Réduction de la consommation d'énergie	
302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et services	

Informations RSE du standard GRI 2021

chapitre du rapport RSE 2021

GRI 404 : Formation et éducation	
404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an et par employé	2.5. Formation et développement des talents (Former pour développer avec l'Université des Talents, Développement des talents par la mobilité professionnelle et géographique)
404-2 Programmes de perfectionnement des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	
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)



Informations RSE du standard GRI 2021

chapitre du rapport RSE 2021

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	



5.5. Glossaire

Activité	<p>L'activité est répartie entre 3 BU's :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Europe-Afrique</u> : <ul style="list-style-type: none"> ▪ FBS : BU commerciale des marchés matures en Europe, France, Benelux et Suisse ▪ NMEA : BU commerciale des marchés en développement en Europe (UK, Allemagne, Russie, Italie...), en Afrique (Afrique du Sud...) et au Moyen-Orient (Israël, Turquie...) ▪ BU opérations Europe-Afrique - <u>Amériques</u> : <ul style="list-style-type: none"> ▪ AMN : BU commerciale et villages Amérique du Nord ▪ AML : BU commerciale et villages Amérique du Sud - <u>Asie</u> : <ul style="list-style-type: none"> ▪ ESAP : BU commerciale et villages Asie du Sud-Est et Pacifique (Japon, Australie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Corée du Sud, Malaisie, Thaïlande, Inde, Indonésie) ▪ Grande Chine : BU commerciale et villages Chine, Taïwan et Hong-Kong
Business Unit (BU)	Niveau de regroupement d'activité au sein d'une zone géographique.
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
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
GGT	Green Globe Trotter
GGK	Green Globe Keeper
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.
RI	Global Reporting Initiative
ICPE	Installation Classée pour la Protection de l'Environnement
JHT	Journées hôtelières totales.
OIT	Organisation Internationale du Travail
RSE	Responsabilité Sociale Sociétale et Environnementale de l'Entreprise
TPE	Très Petits Exploitants
UDT	Université des Talents (interne au Club Med)
WRI	World Resources Institute

CLUB MED

11, rue de Cambrai 75957 Paris Cedex 19 – France -Tél : +33.1.53.35.35.53 - Fax : +33.1.53.35.36.16 - www.clubmed.com

Société par Actions Simplifiée au capital de 149,704,804 €

572 185 684 RCS Paris - Licence IM075100307- N° TVA intracom : FR56 572185684

RCP n° AA.992.497 GENERALI ASSURANCES IARD 2 rue Pillet-Will, F-75009

Garantie Financière APS, 15 avenue Carnot - F-75017 Paris