

Disneyland Paris

# Bilan sur la responsabilité sociétale de l'entreprise



© Disney - Publié en décembre 2020

Publié en décembre 2020

Disneyland  
PARIS



# Sommaire



5

**Notre vision**  
Natacha Rafalski,  
Présidente  
de Disneyland® Paris



6

**L'environnement**



20

**Des expériences  
innovantes  
et durables**



**Notre  
déontologie  
sociale**

23

10

**Favoriser  
le développement  
de la biodiversité**



24

**Nos valeurs**



13

**L'expérience Cast Member**

27

**Notre développement  
territorial**





## Notre vision



“

*C'est ensemble que nous continuerons à nous réinventer pour rayonner durablement.*

”

Depuis 1992, Disneyland® Paris s'est appuyée sur l'héritage transmis par Walt Disney, la richesse de son patrimoine, son art du storytelling reconnu, l'engagement de ses collaborateurs (« Cast Members\* »), sans oublier celui de ses partenaires, fournisseurs, prestataires et associations pour devenir la première destination touristique et la vitrine de la marque Disney en Europe.

Nous accueillons chaque année des visiteurs venus du monde entier pour vivre une expérience unique et inoubliable. Dans ce contexte si particulier, donner l'opportunité à nos visiteurs de passer des moments privilégiés en famille ou entre amis n'a jamais été aussi important.

Faire rêver implique de grandes responsabilités. Nous avons ainsi toujours cherché à nous intégrer sur notre territoire d'accueil de façon équilibrée et durable, tout en sensibilisant nos publics aux enjeux environnementaux et sociétaux.

À commencer par notre engagement en faveur de la diversité et l'inclusion, une priorité inscrite dans notre vision stratégique et un engagement qui nous tient particulièrement à cœur. Avec des milliers de « Cast Members », plus de 124 nationalités représentées et 20 langues parlées, la magie de Disneyland® Paris repose sur une mosaïque de collaborateurs aussi passionnés qu'engagés.

Au-delà de cette réalité tangible, nous avons initié une véritable démarche volontariste pour poursuivre cette dynamique. Ces dernières années, des initiatives significatives de sensibilisation aux bénéfices de la mixité et à l'accompagnement des femmes dans leur développement professionnel ont été déployées. Nous avons également célébré la diversité auprès de nos collaborateurs comme de nos visiteurs avec l'organisation de la Magical Pride, le tout premier événement

LGBTQ+ organisé par un Parc Disney dans le monde. Entreprise responsable et attentive à l'intégration de tous, Disneyland Paris s'est également engagé aux côtés des personnes en situation de handicap, collaborateurs comme visiteurs, pour rendre la magie Disney accessible au plus grand nombre.

La protection de l'environnement représente aussi l'une des valeurs fondamentales de notre entreprise, dans la lignée de Walt Disney. Au-delà de nos actions pour réduire notre empreinte environnementale, le Mois de la Terre est, d'année en année, le temps fort par excellence pour sensibiliser nos collaborateurs, nos visiteurs et nos parties prenantes aux comportements éco-responsables. Nous continuerons en ce sens pour renforcer nos engagements environnementaux.

Nos actions philanthropiques sont au cœur de nos priorités et se reflètent dans notre volonté constante d'apporter du bonheur, de la joie et de l'inspiration aux enfants et à leurs familles. Grâce à leurs actions sur notre site ou dans les hôpitaux, les Disney VoluntEARS, plus de 1 000 salariés-bénévoles engagés dans nos opérations caritatives, sont les porte-drapeaux du rêve de Walt Disney : « offrir à tous l'opportunité de vivre des moments de bonheur ».

En 2020, nous avons réalisé des dons en faveur d'associations de la région et d'hôpitaux - qu'il s'agisse de denrées alimentaires, de matériel médical, de jouets ou encore de décorations de Noël. La valeur marchande de ces dons dépassent désormais 10 millions d'euros et ce chiffre continuera de croître alors que nous développons toujours plus notre programme RSE.

Alors que nos regards se tournent vers l'avenir, notre grand projet de transformation et le plan d'expansion sans précédent du Parc Walt Disney Studios seront de véritables vecteurs d'attractivité et de dynamisme économique à la fois pour notre destination et pour la région. C'est ensemble que nous continuerons à nous réinventer pour rayonner durablement et inspirer celles et ceux qui nous entourent.

**Natacha Rafalski**  
Présidente de Disneyland® Paris

\* « Cast Member » : expression désignant les collaborateurs comme « membres de la troupe »



# Proposer une expérience unique, respectueuse de l'environnement.

## Six priorités d'action.

Pour notre destination, la performance sur le long terme doit s'appuyer sur un modèle de tourisme responsable. Nous avons pris des engagements importants, que nous nous attachons à concrétiser avec l'implication constante de nos collaborateurs et parties prenantes.



Ensemble, créer une destination touristique innovante et durable en Europe, en limitant notre empreinte environnementale et en développant des actions pour agir au quotidien. Notre politique en la matière s'articule autour de trois axes complémentaires.

- La prévention des risques et des impacts sur l'environnement.
- L'amélioration de la performance environnementale.
- La préparation de l'avenir, en intégrant des solutions innovantes.

Agir concrètement dans ces trois directions nécessite de définir des priorités. Six domaines sont donc au cœur de nos actions.

- 1 - Nous nous attachons à réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES).
- 2 - Nous privilégions une gestion durable des déchets.
- 3 - Nous limitons nos consommations en eau potable pour préserver cette ressource.
- 4 - Nous préservons et favorisons le développement de la biodiversité.
- 5 - Nous développons une chaîne d'approvisionnement responsable.
- 6 - Nous soutenons et inspirons, les actions en faveur de l'environnement.

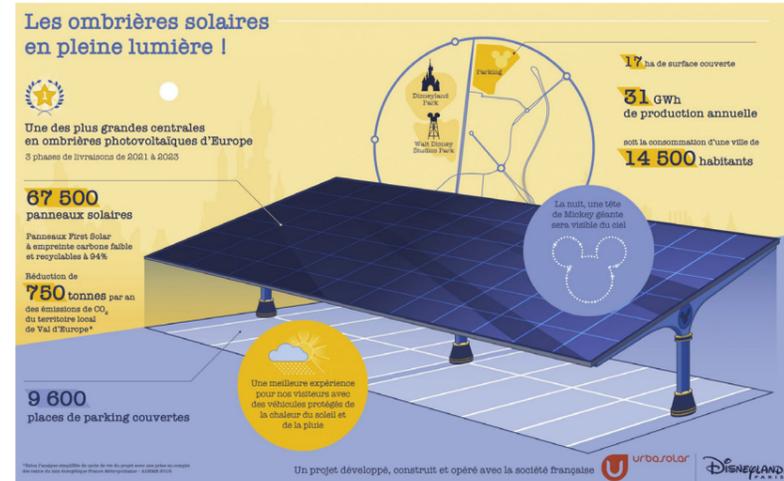
## Le saviez-vous ?

Disneyland Paris s'est associée à la start-up **Wakatoon** pour lancer, en septembre 2019, un jeu de coloriage interactif afin de sensibiliser de façon ludique et créative les visiteurs les plus jeunes au thème du tri sélectif, une façon innovante de découvrir les bénéfices du recyclage.



## Une transition énergétique progressive.

En 2020, Disneyland® Paris a lancé la construction de l'une des plus grandes centrales en **ombrières photovoltaïques** d'Europe qui verra le jour en étape d'ici 2023 et réduira les émissions de gaz à effet de serre (GES) au sein du territoire de plus de 750 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. Elle couvrira l'ensemble du parking visiteurs d'ombrières solaires. Sans être en auto-consommation, la production de 31 gigawatt-heures par an, représentera assez d'énergie renouvelable pour alimenter environ 17 % de la consommation électrique actuelle de la destination - l'équivalent de la consommation énergétique annuelle d'une ville de 14 500 habitants. Pour améliorer notre efficacité énergétique et augmenter le recours aux énergies renouvelables, la **géothermie** a été mise en place en février 2018, faisant suite à d'importants



travaux débutés en 2015 en lien avec le projet d'éco-tourisme Villages Nature Paris afin de couvrir les besoins en chaleur (chauffage et eaux chaudes sanitaires) des parcs à thèmes et du Disneyland® Hotel. Dès la première année, cela a permis de réduire notre consommation de gaz naturel de - 6,2%.

**Une des plus grandes centrale à ombrières photovoltaïques d'Europe**  
3 phases de livraisons de 2021 à 2023  
\*Selon l'analyse simplifiée de cycle de vie du projet avec une prise en compte des ratios du mix énergétique France Métropolitaine - ADEME 2018.



**-23%**

d'émissions de gaz à effet de serre pour l'année 2019 (par rapport à 2012).

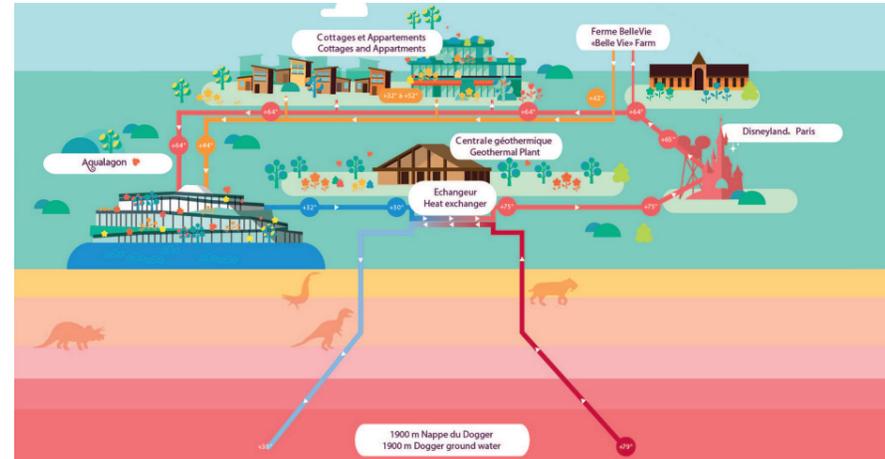


Depuis 2018, le nombre de poubelles de tri a augmenté afin d'inciter les visiteurs à valoriser leurs déchets.



Remplacement des sacs plastiques gratuits par des sacs réutilisables composés à 80% de plastique recyclé.

Ces sacs sont disponibles dans toutes nos boutiques depuis le 23 avril 2019.



## Déchets : de la prévention à la valorisation.

Prévenir et réduire la production de déchets, mais aussi favoriser leur recyclage et leur valorisation est un enjeu-clé de notre démarche de développement durable.

Les équipes en charge de la gestion des déchets privilégient les actions techniques et organisationnelles, comme l'amélioration du tri à la source des matières recyclables et organiques. Elles mènent également des actions ciblées pour accroître la sensibilisation et l'engagement des collaborateurs. En juillet 2018, Disneyland Paris

annonçait la suppression des pailles et des touillettes en plastique à usage unique sur la destination. Depuis le 18 avril 2019, Disneyland Paris a ainsi opté pour des pailles papier 100 % biodégradables, de fabrication française, des touillettes en bois et a abandonné les sacs plastiques à usage unique.



## L'eau, un bien précieux à économiser.

Depuis août 2013, Disneyland® Paris dispose de sa propre station de traitement des eaux usées et de recyclage pour les parcs à thèmes et le Disneyland® Hotel.

**Cette station, entièrement fermée, ne génère aucune nuisance olfactive.** Elle permet la réutilisation de la quasi-totalité des eaux usées traitées épurées pour différents besoins tels que l'irrigation des espaces verts et du Golf Disneyland® et l'appoint en eau

des tours aéroréfrigérantes de la centrale de production d'énergie.

Depuis 2018, la station s'est dotée d'un équipement innovant visant à réduire le taux de phosphore des eaux épurées. Une démarche qui permet

maintenant d'alimenter en eau d'appoint une grande partie des bassins d'agrément et les bornes pour le nettoyage des voiries de la destination.

Actions clés  
**DISNEYLAND® PARIS DISPOSE DE SA PROPRE STATION DE TRAITEMENT DES EAUX USÉES ET DE RECYCLAGE**



**DEPUIS 2018**

La station s'est dotée d'un équipement innovant visant à réduire le taux de phosphore des eaux épurées.



Le saviez-vous ?

L'implantation de cette station a permis d'économiser un peu plus de 2 millions de m<sup>3</sup> d'eau potable entre 2013 et 2019, ce qui équivaut à la consommation annuelle de près de 17 000 ménages français.

Actions clés  
**PRÉSERVER ET FAVORISER  
 LE DÉVELOPPEMENT DE LA BIODIVERSITÉ**

**40 RUCHES D'ABEILLES**

domestiques renforcent la pollinisation naturelle.



**Parcours  
 pédagogiques**

Des parcours pédagogiques invitent les visiteurs à découvrir les paysages, la faune et la flore au Disney's Davy Crockett Ranch et au Disney's Hotel Cheyenne.



+ de  
**220**  
 nichoirs et abris à auxiliaires.



4 hectares de prairies, friches et sous-bois ont été pâturés par des moutons Ouessant, une race française sauvegardée.

**LE POTAGER DE RÉMY**

Un jardin potager de 240 m<sup>2</sup> géré en culture biologique sur « Le Potager de Rémy » (Disney's Hotel Cheyenne) qui alimente nos restaurants en produits frais.



**Des hôtels et des événements sportifs éco-responsables**

Depuis janvier 2018, cinq hôtels de la destination participent au programme volontaire national de l'affichage environnemental des établissements hôteliers. Cette démarche, soutenue par le Ministère de la Transition écologique et solidaire et l'agence de la transition écologique a pour but de sensibiliser les consommateurs aux impacts environnementaux. Quatre indicateurs sont mis en avant : l'impact sur le climat, la consommation d'eau, la consommation de ressources non renouvelables (énergie) et la part des produits bio ou éco-labellisés dans les approvisionnements de l'hôtel. Trois des hôtels ont obtenu la note A, deux hôtels la note B.



**DISNEY'S HOTEL SANTA FE®**  
 Impact environnemental d'une nuit à l'hôtel.

Par ailleurs Disneyland® Paris a signé en juin 2018 une charte élaborée par le Ministère des Sports et l'ONG WWF France. Elle fixe 15 engagements éco-responsables dans l'organisation d'événements sportifs nationaux et internationaux - de la conception au démontage. L'objectif étant d'accroître la prise en compte au quotidien de l'impact environnemental et du développement durable dans l'organisation des événements.



**ENTRETIEN DU RUCHER**

Des poules d'une race française sauvegardée (Noire du Berry) aident à l'entretien du rucher (Disney's Davy Crockett Ranch).



**3 hôtels**

avec la note maximale (A) au Programme de l'affichage environnemental : Disney's Hotel Cheyenne, Disney's Hotel Santa Fe et Disney's Davy Crockett Ranch.



Plus de  
**80**

**ARBRES FRUITIERS**

Plus de 80 essences d'arbres fruitiers locaux labellisés.





# Valoriser l'expérience Cast Member.

## Une politique RH orientée sur la qualité de vie au travail.

Premier employeur mono-site privé de France et premier employeur de Seine-et-Marne Disneyland® Paris s'attache à attirer et fidéliser ses collaborateurs. La destination mise sur des valeurs fortes, comme le dialogue social, la sécurité ou la diversité.



**Notre ambition : être reconnu comme un employeur de référence en Europe, attirant les meilleurs talents de tous horizons** - notamment de Seine-et-Marne et d'Île-de-France. Dans ce but, nous menons et enrichissons une politique des ressources humaines socialement responsable. Une grande importance

est ainsi accordée à la qualité du dialogue social, afin de garantir cohésion et équité internes. La sécurité des collaborateurs, assurée par la direction Santé et Sécurité au Travail, relève du même niveau d'exigence que celle des visiteurs. Quant à la diversité et l'inclusion, elles font pleinement partie de l'ADN de la société.



**17 000**  
collaborateurs  
(dont 14% ont plus de  
22 ans d'ancienneté).  
*Chiffre issu  
du bilan social 2019*



**500**  
métiers différents



**124**  
nationalités et  
**20**  
langues différentes

## Diversité et inclusion, des valeurs essentielles.

Avec **928 collaborateurs** en situation de handicap au 31 décembre 2019 Disneyland® Paris est une entreprise handi-accueillante.



Représentation du spectacle « Le Roi Lion et les Rythmes de la Terre » en chansigne.

### Disneyland® Paris une destination magique, toujours plus accessible

Depuis 1993, année du premier accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et de la création de la Mission Handicap, son engagement n'a cessé de se renforcer.

**Le 9<sup>e</sup> accord, signé en décembre 2018, par toutes les organisations syndicales, a notamment pour objectif au moins 120 recrutements supplémentaires d'ici fin 2022.**

Au-delà du recrutement, la politique de Disneyland® Paris vise à faciliter l'intégration, accompagner l'évolution professionnelle et permettre le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap.

Par ailleurs, Disneyland® Paris s'attache à améliorer les conditions d'accueil de ses visiteurs en situation de handicap.

Dans le cadre de l'attribution de la marque « Tourisme et Handicap » pour les parcs à thèmes, une grande attention est portée au développement d'actions concrètes. Le parcours de formation intitulé "Accessibilité, les clefs d'un accueil réussi" lancé en juin 2017 et destiné aux 900 encadrants des métiers opérationnels a été reconduit en 2020 afin que tous

les salariés au contact des visiteurs puissent bénéficier de cette formation. En 2019, Disneyland Paris a également mis à disposition de nos visiteurs en situation de handicap un guide de l'accessibilité. Un guide rassemble toutes les informations indispensables à la préparation du séjour en fonction des besoins spécifiques du visiteur. Il est disponible en français, en anglais et également en version audio pour les non et mal-voyants sur notre site internet. La société s'appuie également depuis 2016 sur l'expertise de Michaël Jérémiasz, consultant accessibilité et ancien champion de tennis paralympique. La magie Disney, c'est aussi – et surtout – grâce aux spectacles que les visiteurs la vivent. Il était donc essentiel d'améliorer l'accessibilité sur ce point, avec comme première innovation une version adaptée du spectacle « Mickey et le Magicien » en langue des signes française en 2018 et « Le Roi Lion et les Rythmes de la Terre » en chansigne en 2019. Le chansigne est une forme d'expression artistique qui exprime les paroles des chansons en langue des signes au rythme de la musique.



#### TROPHÉE COUP DE CŒUR

Trophée Coup de Cœur du salon Autonomic Paris 2018 pour la version du spectacle « Mickey et le Magicien » en langue des signes française.

Actions clés  
**L'ENGAGEMENT DE LA MISSION HANDICAP NE CESSE DE SE RENFORCER DEPUIS SA CRÉATION EN 1993**



**928**  
collaborateurs  
en situation de handicap



Objectif de recrutement :  
**120**

personnes en situation de handicap d'ici 2022



**118 000**  
VISITEURS  
en situation de handicap accueillis en 2019



### L'égalité en ligne de mire

Composée à 50 % de femmes et 50 % d'hommes, **Disneyland Paris s'implique fortement dans des dispositifs favorisant l'égalité sur le lieu de travail.** Citons par exemple la création de groupes de travail axés sur le leadership féminin. Depuis mars 2019, le réseau des femmes de Disneyland Paris a pour mission de réfléchir et d'apporter des solutions pragmatiques à l'ensemble de nos Cast Members sur des questions liées à la vie professionnelle ou personnelle. La société a également célébré sa troisième édition de la journée internationale des droits des femmes au travers de conférences et d'ateliers inspirants. Cette journée a été l'occasion de poursuivre notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion.



#### Le saviez-vous ?

Après le lancement en 2019 du réseau de femmes D Elles P dont la mission est d'inspirer et de sensibiliser les femmes et les hommes aux bénéfices de la mixité ; Disneyland Paris renforce son engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion avec la création du réseau Disney Pride dédié aux sujets LGBTQ+.

**LGBTQ+**  
**La Magical Pride :**  
**Une première pour**  
**un parc Disney**



Le 1<sup>er</sup> juin 2019, Disneyland Paris a organisé la **Magical Pride** qui célébrait la diversité et l'inclusion dans les allées du Parc Walt Disney Studios®. Le 31 mai 2019, plusieurs conférences ont permis à des porte-paroles LGBTQ+ de partager avec les collaborateurs leurs vision, parcours et moyens d'action en entreprise.



**Disneyland Paris mobilisée**  
**pour faciliter et préserver l'emploi**  
**des jeunes et des seniors**

Depuis 2006, Disneyland® Paris s'associe au Conseil Départemental de Seine-et-Marne et au Conseil Régional d'Île-de-France pour accompagner des publics éloignés du monde du travail dans le cadre du programme de formations de type « Passerelles pour l'emploi ».

Ainsi, ce sont plus de 1 000 emplois à Disneyland Paris qui ont été proposés entre 2007 et 2019.

C'est en octobre 2019, que le 1<sup>er</sup> Forum d'aide à l'emploi a été organisé à Disneyland Paris en partenariat avec le Conseil Départemental de Seine et Marne, Pôle Emploi, Cap Emploi et les Missions Locales. Ce forum a permis à 150 demandeurs d'emploi de bénéficier de conseils personnalisés, de simulations d'entretiens, de tests de langues, d'informations sur la mobilité.

Par ailleurs, Disneyland Paris propose à ses collaborateurs de plus de 57 ans (avec au moins 20 ans d'ancienneté) de passer à temps partiel tout en maintenant leurs cotisations retraites et permet aux

salariés âgés de 60 ans et plus de bénéficier d'un bilan de santé individualisé auprès d'un organisme spécialisé. Disneyland Paris accompagne également ses collaborateurs dans le cadre de leur départ en retraite au travers de formations et d'une assistance administrative.

**Le saviez-vous ?**

**Disneyland Paris collabore également depuis 2016 au Service Militaire Volontaire mis en place par le ministère des Armées pour aider à l'insertion professionnelle de jeunes en difficulté. Une formation, un suivi personnalisé, des stages et des emplois sont proposés aux jeunes volontaires qui intègrent Disneyland Paris durant quelques mois avec pour certains d'entre eux, une offre d'emploi à l'issue de leur service.**



## Disneyland® Paris veille au bien-être de ses collaborateurs.

Faire progresser la qualité de l'emploi, favoriser l'équilibre des temps de vie et soutenir le bien-être au travail de ses collaborateurs : autant de sujets sur lesquels la société s'engage durablement.

Un nouvel accord de prévention des risques psychosociaux est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> octobre 2018 pour une durée de quatre ans.

Il vise à améliorer les dispositifs existants, avec un accent particulier sur l'évaluation du niveau de santé physique et mentale ainsi que la formation et la sensibilisation de tous les acteurs.

Autre exemple des initiatives mises en œuvre, la plateforme d'échange Workplace. Il s'agit du réseau social d'entreprise, qui permet de renforcer les liens entre les collaborateurs et de partager des contenus et informations de manière rapide et transverse : idées, projets, photos et vidéos.

L'expérimentation de télétravail mise en place en juin 2018 a été pérennisée afin de faciliter le respect des gestes barrières dans le cadre des mesures sanitaires liées à la Covid-19 et permettre plus de souplesse dans l'organisation du travail. Ces trois mesures illustrent la volonté de Disneyland® Paris d'améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs.



### Focus

#### COMMENT AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE DES COLLABORATEURS ?

Grâce à des enquêtes biannuelles, la société peut évaluer la satisfaction des collaborateurs et identifier des axes d'amélioration.

En 2017, une cuisine centrale a été mise en place pour gagner en qualité et proposer davantage de produits frais. Par ailleurs, la société peut proposer des solutions de logement aux collaborateurs recrutés en province et à l'étranger, notamment au sein de ses résidences, et accompagner ceux rencontrant des difficultés pour se loger.



## Développer les compétences, un enjeu d'employabilité.

Pour la société, il est primordial de proposer des parcours professionnels durables à l'ensemble des collaborateurs, et cela dès l'embauche.

Une formation d'intégration, avec des volets techniques et règlementaires, est proposée à chaque nouveau collaborateur. Le leadership est également au cœur de la stratégie de l'organisation avec un centre de formation interne : l'Université Disney, qui assure, entre autres, la formation des leaders. L'école de management interne, créée en 2012, offre, aux collaborateurs des filières opérationnelles, des possibilités d'évolution vers des fonctions d'encadrement dans sa filière métiers

ou une autre filière. Cette école propose un programme de développement complet, axé sur les compétences managériales et la posture leadership. La société s'attache globalement à favoriser la mobilité interne. Le site internet *My Disney Careers* permet aux collaborateurs de se positionner sur une autre fonction ou un métier différent ; il recense ainsi les offres d'emploi disponibles, pour donner la priorité aux collaborateurs avant d'envisager un recrutement externe.



### Le saviez-vous ?

En février 2020, dans le cadre de l'opération 1 000 stages en Île-de-France et en partenariat avec le Conseil Régional, Disneyland Paris a accueilli 250 collégiens en classe de 3<sup>ème</sup> qui ne trouvaient pas de stage. L'objectif était de les aider à se projeter dans leur avenir professionnel lors d'une journée découverte de l'entreprise. Ces 250 collégiens ont été sensibilisés lors d'ateliers animés par nos salariés à nos métiers relatifs à la sécurité, à la courtoisie, au spectacle et à l'efficacité mais également à des engagements de Disneyland® Paris en matière d'égalité femme/homme, d'accessibilité et de respect de l'environnement.

Près de  
**500 000**  
heures  
de formation  
en 2019



**326**  
**Team Leaders**  
promus  
via l'école  
de management  
interne depuis  
sa création



**48**  
collaborateurs  
ont rejoint l'école  
de management  
en 2019



# Proposer des expériences qui répondent aux différents modes de vie.

Consciente de son influence auprès du jeune public, Disneyland Paris propose une offre de restauration plus équilibrée.



Disneyland® Paris s'est ainsi engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration de l'offre de restauration, avec le souci de l'équilibre alimentaire. Pour assurer aux visiteurs de tous âges une alimentation saine et équilibrée, plusieurs initiatives structurantes ont été engagées. Disneyland Paris adhère au programme *The Healthy Living Commitment* de The Walt Disney Company. Ce programme a pour objectif de faire évoluer les habitudes de consommation vers une alimentation équilibrée. Dans le cadre de cette adhésion, elle applique le label *Disney Check* sur

les menus enfants. Mis en place depuis 2017 sur les restaurants de service rapide, il a été déployé sur les restaurants de service à table en 2018. Ce label permet d'identifier facilement les choix nutritionnels appropriés pour les enfants de 3 à 11 ans – par exemple, l'intégration d'au moins deux portions de fruits et légumes dans le menu, ou la mention sur la faible proportion en matières grasses saturées. Les chefs de cuisine travaillent dans le respect du label *Disney Check*, en conformité avec les recommandations européennes et françaises.



Label *Disney Check*

## Focus LES INITIATIVES EN 2019

Proposition d'un plat végétarien dans les restaurants service à table, service au comptoir des hôtels Disney et du Disney Village. Des plats végétaliens sont proposés dans plusieurs points de vente. Cette offre végétalienne est également disponible dans un food truck 100 % végétalien.



## Sport et fun, le duo gagnant.

Des événements sportifs sont proposés à nos visiteurs, comme le Disneyland® Paris Run Weekend, une course à pied dans les allées des Parcs Disney.

Il s'agit du rendez-vous européen du programme *runDisney*. Plusieurs courses sont au programme, du 100 m au semi-marathon, **ouvertes à tous les âges et tous les niveaux, et accessibles aux personnes en situation de handicap.**

En 2018 et 2019, Disneyland Paris célébrait la journée internationale du

Yoga en organisant des séances de yoga uniques ouvertes aux amateurs comme aux confirmés. Ces sessions ont été animées par Tara Stiles et Sébastien Ganesha, des yogis de renommée internationale face au château de la Belle au Bois Dormant.

## Comment le numérique enrichit l'expérience visiteur.

Offrir à nos visiteurs une expérience plus magique, plus interactive et plus fluide.

**Plusieurs projets innovants, dans lesquels les outils numériques jouent un rôle essentiel, ont été lancés en 2018 pour rendre cette expérience plus fluide et interactive.**

En 2019, l'application officielle de Disneyland Paris a été optimisée avec pour objectif de devenir l'assistant personnel des visiteurs. Elle est dotée d'un espace personnel dans lequel, les visiteurs peuvent retrouver leurs réservations d'hôtel et de restaurants. Un système de localisation et de navigation y est disponible afin de mieux s'orienter sur les parcs, tandis que les temps d'attente aux attractions et les horaires des spectacles peuvent être consultés à tout moment de la journée. Toutes ses fonctionnalités jouent un rôle essentiel dans la préparation et lors du séjour à Disneyland Paris,

permettant ainsi aux visiteurs de vivre une expérience magique et interactive. Par ailleurs, les clients sont invités à effectuer un pré-enregistrement en ligne afin de limiter leur attente à la réception lors de l'enregistrement, moment où, ils récupéreront leur Magic Pass.

Le Magic Pass permet aux clients des hôtels Disney de se passer de tout document papier durant leur séjour grâce à la dématérialisation de tous les coupons. Le Magic Pass leur permet d'accéder aux parcs, d'effectuer des achats dans les boutiques et de prendre leurs repas dans les différents points de restauration et de déverrouiller leurs chambres.

Le paiement de toutes les prestations peut s'effectuer à la réception de l'hôtel à la fin du séjour.

  
**29 775**  
coureurs lors  
de la 4<sup>ème</sup> édition  
du Disneyland  
Paris Run Weekend  
en 2019 dont  
2773 enfants  
issus de  
71 nationalités



### Le MagicPass

Depuis mars 2018, le Magic Pass offre une expérience simplifiée grâce à la dématérialisation de nombreux services



## Promouvoir un approvisionnement éthique et durable.

Le programme International Labor Standards structure les relations entre The Walt Disney Company et ses fournisseurs. Il s'agit d'un ensemble de règles visant à favoriser la sécurité, l'intégration et le respect dans les usines où les produits Disney sont fabriqués.

**De nombreux points sont vérifiés : le refus du travail infantile ou forcé, le rejet de toute mesure discriminatoire envers les employés, ou encore le respect du droit légal des employés à s'associer et s'organiser.** Les fournisseurs doivent également s'assurer que le lieu de travail est salubre et sans danger, et aussi appliquer les réglementations en termes de salaire et de temps de travail. Les fournisseurs doivent d'ailleurs effectuer eux-mêmes des

audits sociaux de leurs sites de production et résoudre les non-conformités – quitte à cesser la production s'ils n'atteignent pas les standards de conformité minimale prévus par le programme International Labor Standards. The Walt Disney Company se réserve aussi le droit de procéder à des audits sociaux pour vérifier que le programme International Labor Standards soit pleinement respecté.

L'objectif, pour The Walt Disney Company, est de promouvoir de bonnes conditions de travail dans les usines où les produits Disney sont fabriqués.

\*Pour plus d'informations, consulter le site dédié <https://www.thewaltdisneycompany.com/about/#responsible-supply-chain>



Sécurité des produits et réduction de l'empreinte environnementale sont deux piliers de la stratégie de la société en termes d'approvisionnements.

Disneyland Paris a ainsi mis en œuvre des actions pour prendre en compte des critères éco-responsables dans sa politique d'achats. Pour structurer cette démarche d'amélioration continue, la société s'appuie désormais sur un système de management de la sécurité. Son objectif ? Assurer la conformité des marchandises tout au long de leur cycle de vie.

Le contrôle de la qualité s'appuie ainsi sur trois étapes - évaluation initiale du fournisseur, premier test de qualité et audits réguliers. L'alimentaire est bien sûr au cœur des préoccupations de la direction des achats. Un portail collaboratif, destiné aux relations entre la société et ses fournisseurs, permet de renforcer la traçabilité des produits d'alimentation. La société a aussi mis en place un inventaire de l'ensemble des produits chimiques utilisés sur

le site, afin d'en assurer la traçabilité. Les prestataires concernés sont d'ailleurs sélectionnés en fonction de leur capacité à proposer des solutions vertes. Egalement au niveau bureautique de nombreuses initiatives ont été développées avec, notamment

l'utilisation de papier de bureau écolabellisé et fabriqué à partir de 100 % de matières recyclées et la mise en place d'une offre de produits éco-responsables ainsi que le regroupement des commandes pour réduire le nombre de livraisons.



Le saviez-vous ?

**Lorsque c'est possible, Disneyland Paris privilégie le transport par voie fluviale en remplacement du transport par camion pour les conteneurs en provenance du port du Havre.**



Ainsi, plus de

**10**  
conteneurs

sont acheminés par barge chaque semaine jusqu'au port de Gennevilliers.



# Partager nos valeurs avec ceux qui nous entourent

## L'engagement citoyen de Disneyland Paris.

L'engagement citoyen de Disneyland Paris vise à œuvrer au bien-être des enfants et des familles en difficulté à travers des actions de mécénat.



Disneyland Paris organise un large éventail d'événements solidaires pour inspirer et éduquer de façon ludique les enfants et leurs familles à des causes qui nous tiennent à cœur.

Par ailleurs, Disneyland® Paris s'engage auprès des enfants malades et de leurs familles à travers des visites d'hôpitaux et la réalisation de rêves d'enfants. Disneyland Paris s'appuie sur l'engagement des Disney VoluntEARS – des collaborateurs qui participent à des actions de bénévolat, porte-drapeaux d'une des plus belles traditions de Walt Disney : l'engagement citoyen.

Lors de la fermeture exceptionnelle de Disneyland Paris, les Disney VoluntEARS ont continué leurs activités de bénévolat tout en aidant des associations et des établissements de santé de la région Île-de-France.

Malgré la distance, à travers plusieurs vidéos, les Disney VoluntEARS ont partagé des Moments Magiques via différents tutoriels d'apprentissage comme, par exemple, apprendre à dessiner Mickey, ou encore signer leur nom en langue des signes française pour le plus grand bonheur des enfants

hospitalisés et du personnel soignant, car la Magie ne s'arrête jamais ! Ils ont également distribué de la nourriture, des équipements de protection et autres fournitures médicales, ainsi que des produits Disney, d'une valeur marchande de plus de 10 millions d'euros aux établissements de santé et aux associations de la région Île-de-France.

Le 4 août 2020, Disneyland Paris a accueilli plus de 200 enfants qui n'ont pas la chance de partir en vacances pour une journée de solidarité magique en famille, en partenariat avec la Région Île-de-France et plusieurs associations qui collaborent avec Disneyland Paris depuis de nombreuses années.

Depuis 1992, plus de 300 000 jeunes défavorisés ont été accueillis à Disneyland Paris afin de pouvoir se créer des souvenirs inoubliables.

**En 2019, Disneyland Paris a soutenu plus de 1 500 actions caritatives auprès de plus de 100 associations européennes.**



**6 369**  
heures de bénévolat  
en 2019  
par près de  
**1 000**  
collaborateurs



Plus de  
**10**  
millions d'euros de denrées alimentaires et de marchandises offerts aux associations caritatives et hôpitaux depuis le début de la pandémie de Covid-19



**17 750**  
enfants et adultes ont bénéficié des actions de philanthropie organisées par Disneyland Paris en 2019

Focus  
**LE DISNEY  
WISH PROGRAM**

**RÉALISER LES RÊVES**

Depuis 1992, Disneyland® Paris s'attache à réaliser les rêves des enfants malades en ayant accueillis plus de 20 000 d'entre eux via le *Disney Wish Program* (Programme Vœux d'Enfants). Cette démarche s'inscrit dans une conviction : rêver à des projets, et les concrétiser, peut donner la force de se battre.

L'objectif est donc de leur offrir une parenthèse enchantée en compagnie de leur famille pour oublier la maladie. Afin d'organiser au mieux ces séjours de rêve, Disneyland® Paris travaille en collaboration avec une quarantaine d'associations caritatives européennes spécialisées dans les rêves d'enfants.

**1402**  
**VŒUX**  
**d'enfants**  
ont été réalisés en 2019



**LA MAGIE DISNEY À L'HÔPITAL**



Depuis 1991, 40 000 enfants hospitalisés ont bénéficié du soutien des Disney VolunteARS de Disneyland Paris. Quand les enfants ne peuvent se déplacer dans les Parcs de notre destination, c'est la magie qui vient à eux. Après-midis festifs, ateliers ludiques animés par les Disney VolunteARS et rencontres avec les Personnages Disney : tout est bon pour redonner le sourire aux enfants hospitalisés.



**Une contribution au développement économique et social.**

Très engagée avec ses parties prenantes territoriales, Disneyland® Paris entend rester un acteur clé du développement francilien, aussi bien économique que géographique. Les prochaines années vont voir la montée en puissance de ce positionnement : en 2018, The Walt Disney Company a annoncé un plan de développement de Disneyland Paris sur plusieurs années de deux milliards d'euros.

Ce plan d'expansion comprend la transformation du Parc Walt Disney Studios, incluant de nouvelles zones thématiques, ainsi que plusieurs nouvelles attractions et spectacles. Ce développement pluriannuel sera déployé par phases. La vision créative du projet comprend un nouveau lac de trois hectares, théâtre de nouveaux spectacles aquatiques et de sons et lumières, qui reliera les trois nouvelles zones thématiques du parc. La zone inspirée par La Reine des Neiges deviendra la vitrine de l'expansion du parc, avec une reconstitution du célèbre royaume d'Arendelle, surplombé par une montagne de 40 mètres de haut. Ces zones proposeront une immersion totale avec, pour chacune d'elles, une attraction majeure, des points de restauration, des boutiques et des rencontres exclusives avec les personnages. Disneyland® Paris joue

un rôle majeur dans le développement de la région et plus particulièrement du territoire du Val d'Europe. Les résidents et les dirigeants d'entreprises implantés localement nous décrivent un territoire moderne, où l'urbanisation est maîtrisée dans le strict respect de l'environnement et du cadre de vie.

**3**  
**nouvelles**  
**zones**  
**thématiques**  
**MARVEL**  
**LA REINE DES NEIGES**  
**STAR WARS**

Un nouveau lac de  
**3**  
hectares  
**et**  
1 montagne de  
**40**  
mètres de haut

**OPÉRATION PIÈCES JAUNES 2020**



Le 29 janvier 2020, Disneyland Paris a accueilli 300 enfants hospitalisés avec leur famille et les personnels médicaux, dans le cadre de l'opération Pièces Jaunes 2020. Les enfants ont pu profiter d'une journée magique en compagnie de Madame Brigitte Macron, présidente de la Fondation Hôpitaux de Paris - Hôpitaux de France, de Monsieur Didier Deschamps, parrain de l'opération.





Euro Disney Associés S.A.S., société par actions simplifiée  
au capital de 2.035.978.998,82 euros - 397 471 822 RCS Meaux  
Siège social : 1, rue de la Galmy 77700 Chessy - France

Copyrights photos :  
©Disney/Pixar © 2019 MARVEL © & M 2019 Lucasfilm Ltd

Tous les papiers se trient et se recyclent, ce document aussi.