



RENDRE LE VOYAGE DURABLE ACCESSIBLE À TOUS

RAPPORT RSE 2023



RAPPORT RSE 2023



RENDRE
LE VOYAGE
DURABLE
ACCESSIBLE
À TOUS





Sommaire

- 04 PROFIL DU GROUPE
- 08 GOUVERNANCE
- 10 MACRO-TENDANCES
- 11 ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ
- 13 PLATEFORME DE DURABILITÉ
- 15 MANIFESTE
- 16 INDICATEURS
- 18 **PILIER 1**
DONNER À TOUS LES MOYENS D'AGIR
- 25 SENSIBILISATION ET ENGAGEMENT
- 26 **PILIER 2**
S'ADAPTER À NOTRE ENVIRONNEMENT
- 34 **PILIER 3**
INNOVER CONTINUELLEMENT ENSEMBLE
- 40 B&B HOME
- 42 ANNEXE
- 43 CONTACT

Édito

Chez B&B HOTELS, notre vision est de rendre le voyage durable accessible à tous. Conformément à nos engagements, ce rapport présente les actions concrètes, authentiques et collectives que nous avons entreprises cette année. En guise d'introduction, nous avons demandé à notre PDG, Fabrice Collet, et à Vanguelis Panayotis, PDG d'Hospitality ON, le principal magazine hôtelier en ligne, de partager leur point de vue sur l'actualité du secteur ainsi que sur les défis et opportunités à venir.

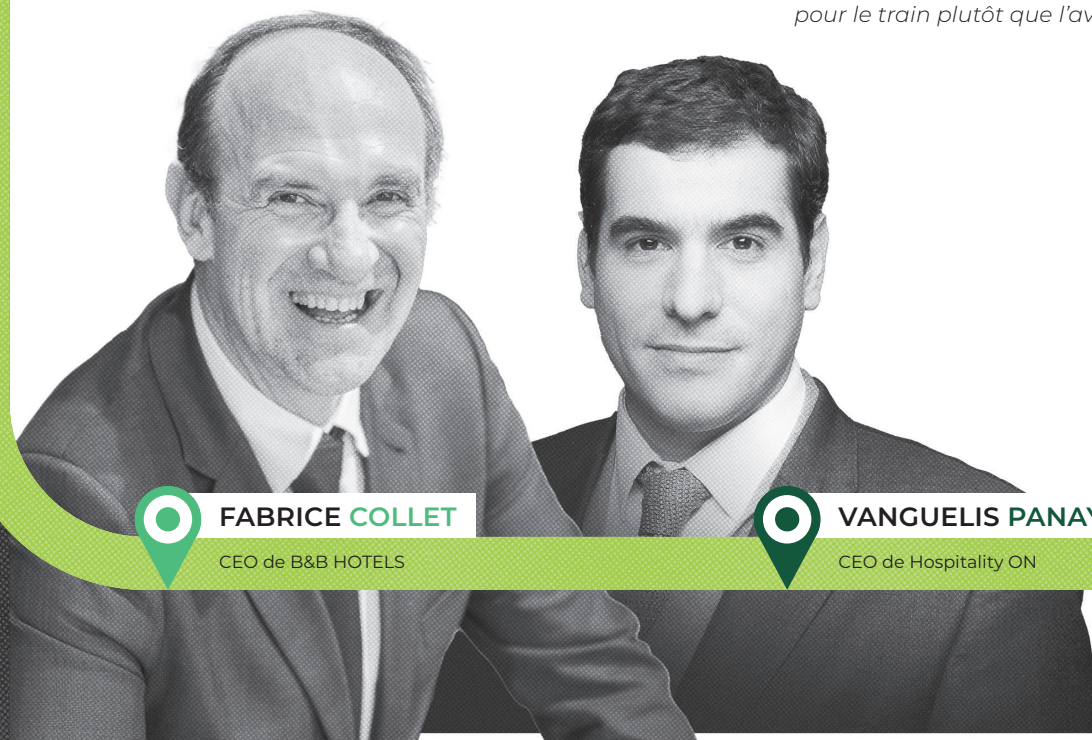
♥ *Nous innovons pour que cela profite à tous. Avec la B&B Academy, nous rendons l'industrie plus attrayante. Grâce à notre nouveau concept hôtelier, nous revitalisons les communautés locales. En installant des chargeurs de véhicules électriques dans tous nos parkings et en les rendant accessibles à tous, nous favorisons une mobilité bas-carbone.* ♥

FABRICE COLLET

Comment expliquez-vous la reprise des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration en 2023 ?

VP : L'hôtellerie est une industrie extrêmement résiliente, surtout en France. Même le voyage d'affaire affiche une hausse par rapport à 2019, l'année avant le COVID.

FC : Les gens souhaitent toujours se rencontrer et voyager, mais ils privilégient désormais les courts séjours, moins chers et moins loin. Ils font également des choix plus responsables, comme opter pour le train plutôt que l'avion.



FABRICE COLLET

CEO de B&B HOTELS

VANGUELI PANAYOTIS

CEO de Hospitality ON

CONTACT

B&B HOTELS SAS

29 Boulevard Romain Rolland
92120 Montrouge
FRANCE

bbhotels-group.com
sustainability@hotelbb.com

Conception & réalisation : **osidièse**

Iconographie : B&B HOTELS, iStock. / rédaction : Laurence Henry, **osidièse**



Quels sont les enjeux du tourisme en termes de durabilité ?

VP: Le voyage n'est pas remis en question, mais plutôt la manière de voyager. L'industrie doit anticiper les changements, en intégrant dès maintenant dans ses stratégies d'investissement et de développement les risques liés au changement climatique et à la dégradation de l'environnement.

FC: Nous devons construire des bâtiments plus durables et transformer notre parc existant pour le rendre plus efficace énergétiquement, ce qui nécessite du temps et des investissements importants. Par ailleurs, l'hôtellerie et la restauration sont d'importants pourvoyeurs d'emplois; nous avons un rôle à jouer en termes de mobilité sociale.

En quoi le modèle économique de B&B HOTELS est-il un moteur de changement ?

VP: En tant que chaîne hôtelière avec plus de 760 établissements, les impacts peuvent être significatifs lorsqu'ils sont développés à l'échelle du groupe.

FC: Notre succès repose sur cet effet de levier, et nous voulons que toutes nos parties prenantes en bénéficient. Notre modèle nous

permet de prendre des décisions rapides, comme l'installation des bornes de recharge pour véhicules électriques sur tous nos parkings. Nous travaillons aussi pour l'égalité des chances avec des opportunités de carrière pour tous ceux qui sont prêts à travailler. Par exemple, la B&B Academy offre un emploi et une formation diplômante à des jeunes issus de milieux très divers.

Quel est l'impact de la digitalisation sur l'industrie hôtelière et quel est le rôle de l'interaction humaine ?

VP: Le digital joue un rôle croissant dans l'hôtellerie, que ce soit pour trouver une chambre ou pour s'enregistrer. Cependant, pour garantir une expérience satisfaisante, l'interaction humaine demeure essentielle. L'hospitalité est une valeur universelle présente dans toutes les cultures, ce qui explique le rôle sociétal que peut jouer l'hôtellerie.

FC: Lorsqu'on choisit un hôtel, on recherche un lit confortable, une salle de bain propre, un bon petit-déjeuner et un accueil chaleureux. Ce sont des éléments que la technologie ne peut pas offrir, mais que nous, oui.

Bien que nous proposons une hôtellerie d'étape, la qualité de notre accueil favorise la fidélité tant des clients que de nos employés, qui craignent la déshumanisation du métier. Notre promesse est authentique et durable, car une entreprise est avant tout une organisation humaine fondée sur des valeurs partagées.

La durabilité est un engagement à long terme. Comment pensez-vous que les attentes des clients vont évoluer ?

VP: L'avenir est imprévisible, mais l'hospitalité demeure une nécessité anthropologique. Depuis que l'homme a quitté sa caverne, au sens propre comme au figuré, il n'a cessé d'échanger et de s'enrichir culturellement. Des premières auberges au tourisme de masse, le besoin de découverte et de connexion reste profond. Aujourd'hui, la tendance évolue vers des expériences plus authentiques, où la durabilité occupe une place centrale.

FC: Les clients recherchent des expériences qui vont au-delà du confort; ils veulent avoir un impact positif sur la société et l'environnement. Ils se tournent vers les entreprises qui partagent leurs valeurs et s'engagent pour le développement durable à long terme. Pour répondre à ces attentes, nous lançons B&B HOME, une nouvelle marque développée par notre équipe RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), qui a intégré les enjeux environnementaux et sociaux dès la conception du projet.

Et demain ?

FC: Les perspectives sont enthousiasmantes, l'envie de voyager est forte et nous sommes prêts à y répondre. Notre ambition est d'atteindre 3 000 hôtels en 10 ans, avec deux objectifs principaux: être reconnus comme la marque hôtelière la plus économe en ressources et offrir des opportunités à tous, en particulier à ceux qui en manquent.

♥ La vraie question est celle du coût de l'inaction environnementale. Nous devons accélérer la transition et pour cela, les leaders de l'industrie doivent aller au-delà de la conformité et intégrer la durabilité au cœur de leurs stratégies. C'est ce que fait B&B HOTELS. ♥

VANGUELIS PANAYOTIS



CHEMIN PARCOURU EN 2023

Chez B&B HOTELS, nous sommes convaincus que promouvoir le voyage durable avec une stratégie RSE dynamique renforcera la confiance de nos employés et partenaires, la fidélité de nos clients et la satisfaction de l'ensemble de nos parties prenantes.

Résilience et croissance

Après la crise du COVID, B&B HOTELS a démontré une résilience exceptionnelle par rapport au reste marché hôtelier. En ciblant les voyageurs nationaux plutôt qu'internationaux et en proposant des tarifs adaptés au pouvoir d'achat de nos clients, nous avons constamment surpassé la moyenne du secteur.

Durabilité et satisfaction des clients

Nous sommes la chaîne hôtelière économique à la croissance la plus rapide d'Europe. Nous voulons rendre le voyage durable accessible au juste prix en ne faisant aucun compromis sur les essentiels d'un séjour agréable : un lit confortable, un petit-déjeuner copieux, une expérience digitale et un design moderne.

CHIFFRE D'AFFAIRES 2023

1 217 M€

Forte dynamique du marché en Europe :

+16 %

DE REVPAR
(REVENU PAR CHAMBRE DISPONIBLE)
VS. 2019

Surperformance de B&B HOTELS par rapport au marché :

+28 %

REVPAR (REVENU PAR CHAMBRE DISPONIBLE)
VS. 2019



1900
EMPLOYÉS

8 000
EMPLOIS
INDIRECTS DANS
TOUT NOTRE
RÉSEAU

43 %

DE FEMMES
à des postes
de direction

45 %

DE FEMMES
dans le comité exécutif

1 kg de CO₂
PAR CHAMBRE
DISPONIBLE¹

L'un des taux les plus
bas de l'industrie

0
PLASTIQUE À
USAGE UNIQUE NON
NÉCESSAIRE DANS
LES CHAMBRES

31 %
DES HÔTELS
ÉLIGIBLES ÉQUIPÉS
DE CHARGEURS
POUR VÉHICULES
ÉLECTRIQUES



Créer de la valeur
avec des valeurs :
nous répondons aux
attentes de nos clients et
nos résultats le prouvent.

67 %
DE TAUX
D'OCCUPATION
(+1 pt vs 2022)

82
CSAT² SCORE
(+1.9 vs 2022, +2.2 vs
compset³)

670
HÔTELS CERTIFIÉS
DURABLES
dans tous nos pays⁴

1. Basé sur le marché des scopes 1 et 2.
2. Le score de satisfaction de la clientèle (CSAT)
est basé sur 1,1 million d'avis pour B&B
HOTELS et 2,5 millions pour compset.
3. Groupe d'hôtels comparables.
4. À l'exception de la Pologne et du Danemark.

CARTOGRAPHIE DE NOTRE RÉSEAU

B&B HOTELS a été fondé en 1990 à Brest, en France, avec seulement deux hôtels et l'ambition de proposer le meilleur rapport qualité-prix possible. Aujourd'hui, nous accueillons confortablement nos clients à chaque étape de leur voyage, à travers toute l'Europe et au Brésil.

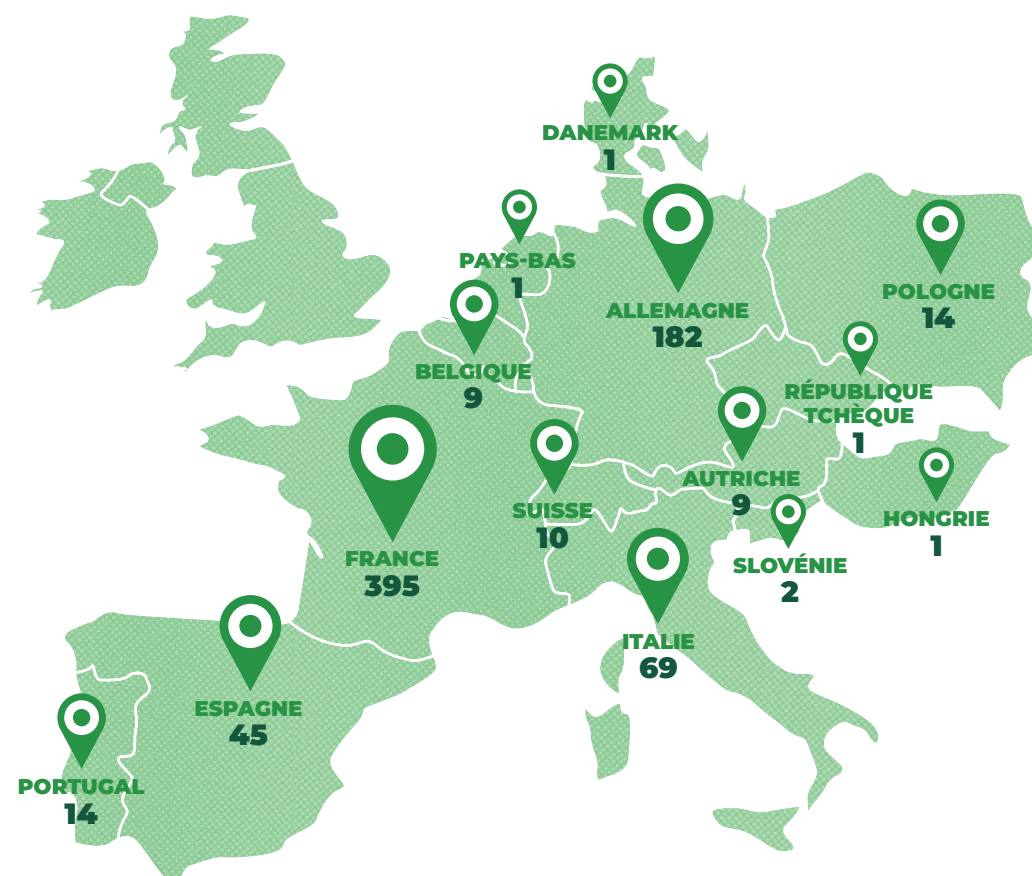
Notre présence géographique et nos ambitions

Entre 2019 et 2022, nous avons ouvert plus d'hôtels que tous nos concurrents directs sur nos principaux marchés, représentant 90 % de nos implantations (France, Allemagne, Italie, Espagne).

Nous poursuivons notre développement dans ces régions tout en ouvrant de nouveaux marchés en Europe et au-delà. Début 2024, nous avons inauguré nos premiers hôtels aux États-Unis et au Royaume-Uni.

Sur les 75 hôtels ouverts en 2023, 20 sont des créations, 42 des acquisitions et 13 des franchises. Tous respectent notre promesse d'offrir le meilleur rapport qualité-prix et de durabilité.

En 2024, nous continuerons notre expansion avec un plan ambitieux de 100 nouveaux hôtels, soit 10 000 chambres dans le monde.



NOS RÉALISATIONS EN 2023

760
HÔTELS DANS LE MONDE

NOTRE AMBITION

3 000
D'ICI 10 ANS

MODÈLE D'AFFAIRES

NOTRE MISSION

Chez **B&B HOTELS**, nous croyons qu'une stratégie de développement durable ambitieuse est essentielle pour renforcer la confiance de nos employés, partenaires, et clients, ainsi que l'adhésion de toutes nos parties prenantes.

DISTRIBUTION DIRECTE ET GESTION DES REVENUS

70 % DIRECT
30 % OTAS²

MODÈLE ALLÉGÉ EN ACTIFS

90 % BAUX D'EXPLOITATION
10 % FRANCHISES

BAUX À LONG TERME
12-20 ANS

RESSOURCES

HUMAINES

- > **1900** employés
- > **8 000** emplois indirects
- > **58%** de femmes
- > **43 %** de femmes à des postes de direction

FINANCIÈRES

- > **1217 m€** Chiffre d'affaires
- > **250 M€** EBITDA¹
- > **329 M€** liquidité

COMMERCIAL

- > **760** hôtels
- > **+ de 70 000** chambres
- > **15** pays

NATURELLES

- > **81 850 tonnes** d'émissions CO₂
- > **235 000 MWh** de consommation d'énergie
- > **3 millions de m³** d'eau

DÉVELOPPEMENT

DONNER À TOUS LES MOYENS D'AGIR

CULTIVER LES TALENTS DE NOS COLLABORATEURS
CRÉER DES LIENS AVEC LES COMMUNAUTÉS LOCALES POUR CONTRIBUER À LA SOCIÉTÉ

1

GESTION

S'ADAPTER À NOTRE ENVIRONNEMENT

OPÉRER DANS LES LIMITES PLANÉTAIRES POUR RENFORCER NOTRE RÉSILIENCE

MEGATRENDS

PRATICITÉ ET PERSONNALISATION
(HOTELLERIE AUGMENTÉE)

UN MODÈLE UNIQUE
DE GESTION PAR
MANDAT AU SERVICE
DE L'ENTREPRENEURIAT
ET DE L'EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE

80 % DE MANDATS DE GESTION

LE MEILLEUR **RAPPORT
QUALITÉ-PRIX**
POUR UN SÉJOUR AGRÉABLE...

ACCUEIL CHALEUREUX

LIT CONFORTABLE

DESIGN MODERNE

EXPÉRIENCE DIGITALE

PETIT DÉJEUNER COPIeux

➤ CRÉATION DE VALEUR ✨

HUMAINE

- **225** postes ouverts en 2023
- **750** emplois créés en 2023
- **8 500** heures de formation
- Enquête de satisfaction, score d'engagement : **64 %**

FINANCIÈRE

- **+93 %** de chiffre d'affaires vs 2019
- **+28 %** RevPAR vs 2019

COMMERCIALE

- **75** ouvertures d'hôtels en 2023
- **+ de 7 000** chambres ouvertes en 2023

NATURELLE

- Trajectoire climatique
-50 % d'émissions de scope 1 et 2 en valeur absolue
- 28 %** d'émissions de scope 3 d'ici 2030 vs 2019 en valeur absolue
- **78%** d'électricité verte

N HÔTELIÈRE

EXPÉRIENCE CLIENT

**INNOVER CONTINUUELLEMENT
ENSEMBLE**

AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT
NOTRE MODÈLE D'ENTREPRISE
POUR SAISIR DE NOUVELLES
OPPORTUNITÉS

2

3

1. Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization
= Résultat Avant Intérêts, Impôts, Dépréciation et Amortissement.
2. Online Tourism Agency = Agence de Voyage en Ligne.

✨ **DURABILITÉ SANS CONCESSION**

✨ **DES EXPÉRIENCES UNIQUES**

(OPTIMISÉE, INTÉGRÉE, INDIVIDUALISÉE,
EXPÉRIENTIELLE, DURABLE, DESIGN, LOCALE)

✨ **L'ATTRACTION DES TALENTS**

DES PRATIQUES RESPONSABLES GUIDÉES PAR NOS VALEURS

Nous sommes une entreprise responsable qui mène ses activités avec intégrité et s'efforce d'avoir un impact positif sur la société et l'environnement. Nous nous engageons pour le développement durable à tous les niveaux de notre organisation afin que cela bénéficie à toutes nos parties prenantes.

Éthique et conformité

Notre code d'éthique s'applique à nos employés, filiales, partenaires commerciaux et sous-traitants. Nous leur proposons régulièrement des formations sur la conformité, la protection de la vie privée et la RSE via des modules en ligne et des sessions en présentiel. Nous attendons de nos cadres qu'ils soient exemplaires et soient en mesure de répondre aux préoccupations.

Une plateforme de signalement est disponible et garantit une résolution rapide et équitable des problèmes. B&B HOTELS interdit toute représaille contre une personne ayant fait un signalement ou participant à une enquête.

Gouvernance ESG

Suite à la nomination d'un directeur RSE groupe en janvier 2023, B&B HOTELS a renforcé sa gouvernance RSE en juillet 2023 avec la création du poste de Chief Sustainability Officer, chargée d'intégrer le développement durable dans la stratégie d'entreprise au sein du Comité exécutif. En plus de l'équipe RSE centrale, des responsables régionaux ont également été nommés. Ce réseau d'experts assure l'opérationnalisation et l'adaptation de la stratégie mondiale de développement durable à l'échelle régionale.

Organisation de la gouvernance

La Chief Sustainability Officer, en tant que membre du comité exécutif, rend compte au conseil d'administration deux fois par an. L'équipe centrale organise des réunions mensuelles avec le réseau RSE et les responsables régionaux tiennent des comités de pilotage mensuels localement. Cette organisation garantit une répartition claire des rôles et des responsabilités, assurant ainsi une intégration fluide du développement durable dans nos activités quotidiennes.

Plans de rémunération variable

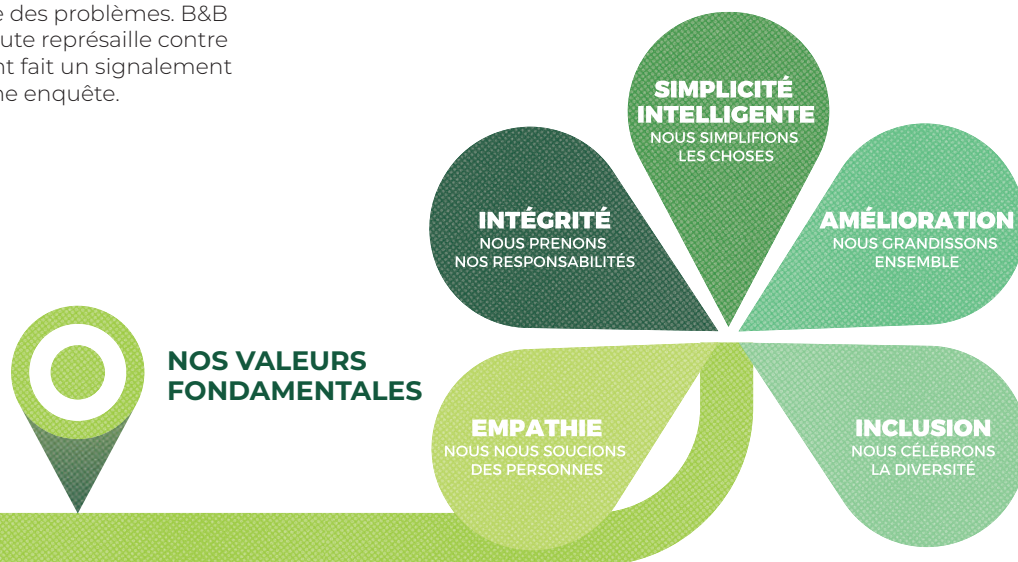
Chaque membre du Comité exécutif a un ou plusieurs objectifs de durabilité dans son plan de rémunération variable. Le CEO de chaque pays est donc intéressé aux progrès quantitatifs réalisés pour atteindre les objectifs de durabilité du groupe.

Suivi des performances

Nous assurons le suivi de nos performances ESG grâce à un système de collecte de données au niveau de chaque hôtel, grâce à une gouvernance et une plateforme digitale dédiées.

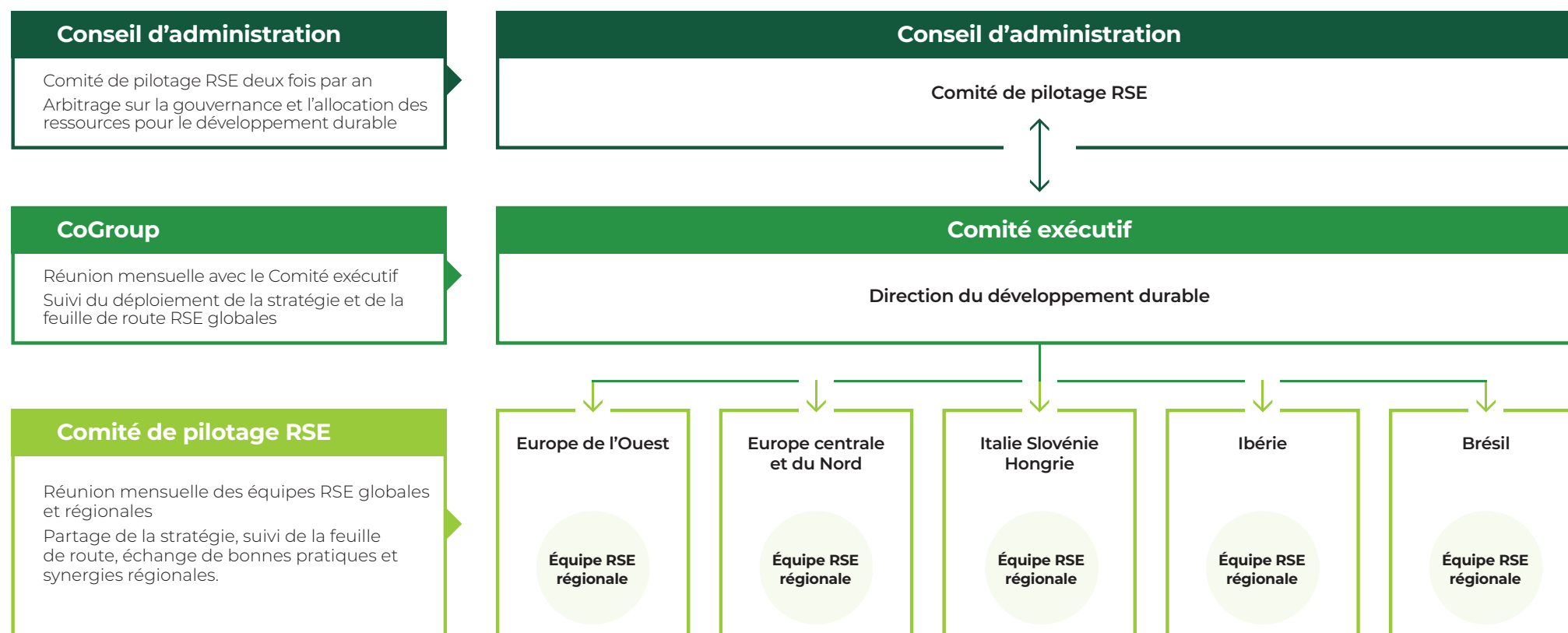
Certifications

670 de nos hôtels situés dans tous nos pays ont reçu la certification du nouveau système de gestion du développement durable de Socotec, aligné sur les critères du GSTC (Global Sustainable Tourism Council). De plus, B&B HOTELS Espagne a obtenu la certification B Corp, qui évalue la durabilité de l'entreprise selon cinq critères principaux: la gouvernance, les employés, l'environnement, la communauté et les clients.



GOVERNANCE D'ENTREPRISE

Notre gouvernance d'entreprise intègre la RSE à tous les niveaux de décision, en mettant l'accent sur la conformité, la transparence, le leadership et la création de valeur. Cette structure est conçue pour stimuler l'innovation et l'excellence opérationnelle, en favorisant la collaboration et en intégrant les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) afin d'atteindre nos objectifs globaux.



PERSPECTIVE SUR LES TENDANCES CLES DE L'HOTELLERIE

Ces dernières années ont vu une mutation profonde des comportements des consommateurs. Malgré l'assouplissement des restrictions de voyage après la pandémie, ils ont continué à préférer les destinations proches, entraînant une reprise rapide du tourisme intérieur sur de nombreux marchés et une croissance exceptionnelle des hôtels B&B. Désormais, les consommateurs attendent de la praticité, de la personnalisation, des séjours expérientiels et des pratiques durables. Les exigences augmentent en même temps que la difficulté à recruter des profils qualifiés, obligeant les hôtels à élaborer des stratégies d'attraction et de rétention de collaborateurs.



Des expériences uniques

La quête d'expériences uniques et immersives façonne l'hôtellerie moderne. Plus qu'un simple hébergement, les consommateurs recherchent des séjours alignés avec leurs valeurs et aspirations. La demande se polarise entre, d'une part, des établissements offrant exclusivité, attention personnalisée et équipements exceptionnels et, d'autre part, des expériences simples mais de grande qualité, mettant l'accent sur la commodité, l'accessibilité et l'authenticité.

TAUX DE CROISSANCE ANNUEL COMPOSÉ (TCAC) ESTIMÉ DU TOURISME DURABLE

+23,4 %

ENTRE 2022 ET 2032

ÉVOLUTION DES CONSOMMATEURS VERS UN TOURISME DURABLE²

81 %

PRÉVOIENT DE CHOISIR DES HÉBERGEMENTS DURABLES

71 %

SOUHAITENT VOYAGER DE MANIÈRE PLUS DURABLE AU COURS DE L'ANNÉE À VENIR



L'attraction des talents

Lors de la pandémie, les travailleurs du secteur hôtelier ont reconsidéré leurs priorités professionnelles, exacerbant ainsi la pénurie de main-d'œuvre, qui devrait s'aggraver à mesure que la demande de services hôteliers augmente. Pour offrir des services de qualité, il est essentiel d'avoir des employés satisfaits, bien payés et bien formés. Attirer les meilleurs talents nécessite donc de s'adapter aux nouvelles attentes en matière de flexibilité, de mobilité et d'opportunités de carrière.



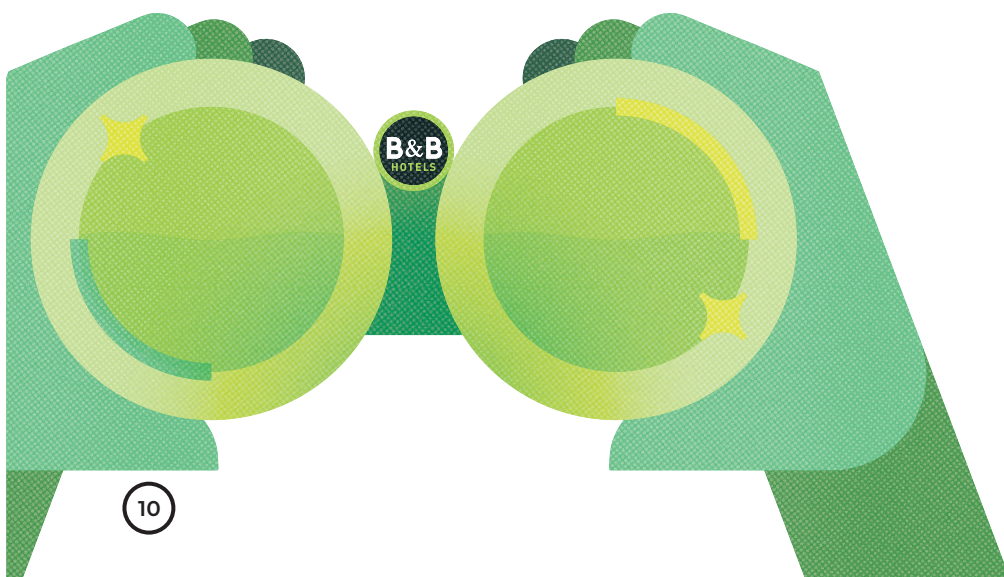
Praticité et personnalisation : l'hôtellerie augmentée

La digitalisation permet à toutes les catégories d'hôtels d'offrir un service personnalisé à leurs clients. La plupart des chaînes hôtelières, de la plus économique à la plus luxueuse, adoptent l'innovation numérique pour répondre aux attentes des consommateurs. Des systèmes de check-in mobile et d'accès sans contact aux recommandations personnalisées, la digitalisation révolutionne la prestation de services et crée un environnement hôtelier plus personnalisé et efficace.



La durabilité sans concession

Poussée par l'évolution des attentes des consommateurs, l'hôtellerie s'oriente vers des pratiques de durabilité plus innovantes et pertinentes, comme le fait de privilégier l'approvisionnement local et une meilleure traçabilité, ou d'adapter la construction et l'entretien des bâtiments.



1. Booking research report 2022.
2. Le durcissement des réglementations de certification environnementale et les normes d'efficacité énergétique, incitent également le secteur à réduire son empreinte environnementale.

NOTE SUR LA MÉTHODOLOGIE DE L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

En faisant évoluer notre processus de reporting de durabilité, nous anticipons les futures exigences de la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), notamment avec l'analyse de double matérialité comme base pour définir nos priorités. Cet exercice initial nous a permis de confirmer l'adéquation de notre stratégie de développement durable avec les enjeux les plus matériels pour notre activité, tant en termes de matérialité financière que d'impact.

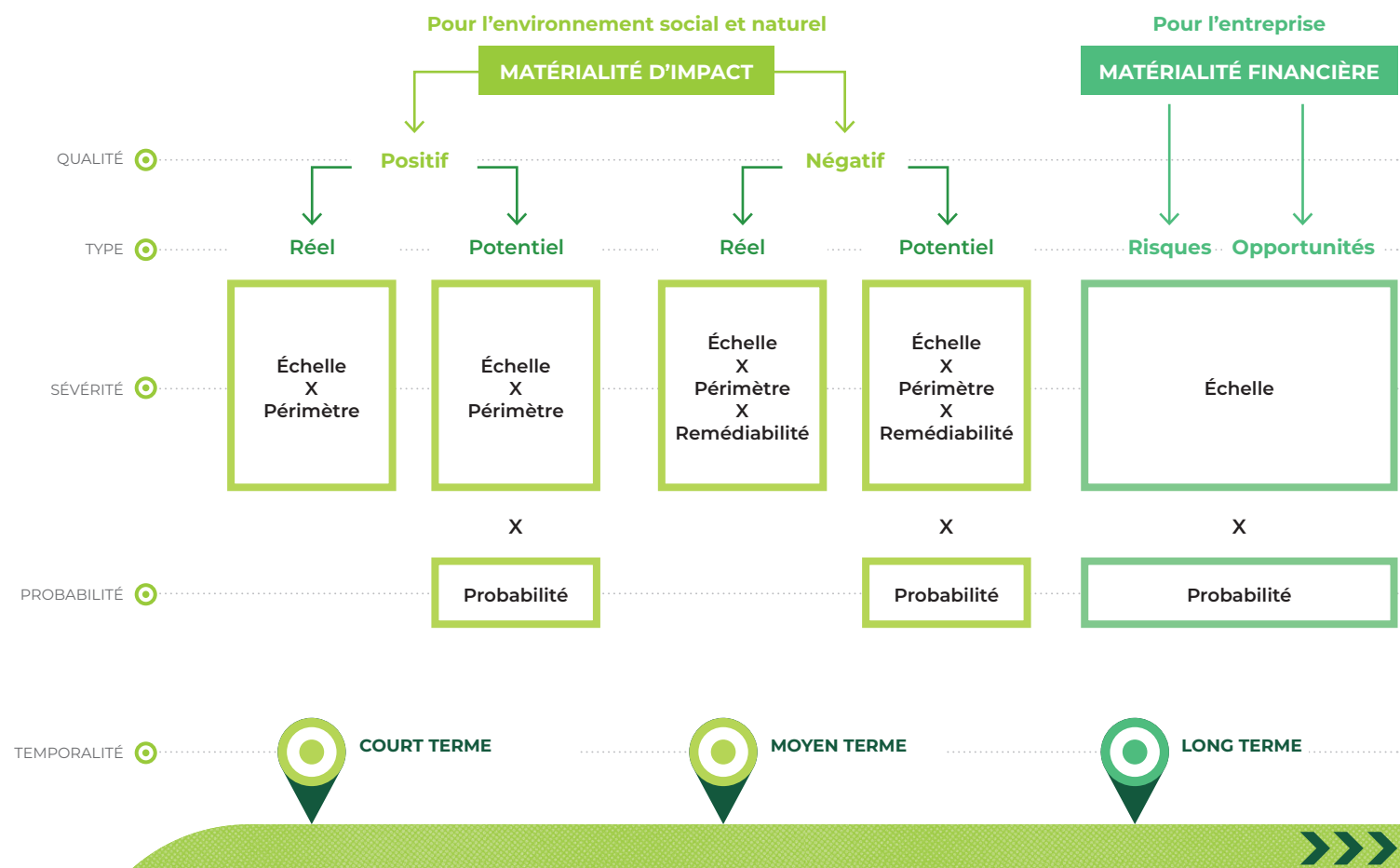
Mise à jour de l'analyse de matérialité

Notre première analyse a été menée en 2022 avec un nombre limité de parties prenantes. En 2023, nous l'avons actualisée avec un panel de plus de 78 000 parties prenantes, dont des clients, des ONG, des autorités publiques, des localités, des gérants mandataires, des franchisés, des bailleurs, des associations, des employés, des universitaires, des fournisseurs, des sous-traitants et des investisseurs.

Processus d'analyse de double matérialité

La double matérialité implique de prendre en considération non seulement les impacts de nos activités sur l'environnement et la société, mais également les risques et opportunités financiers associés à ces impacts.

Notre approche méthodologique pour évaluer la matérialité de nos principaux enjeux en termes d'impacts financier, environnemental et social est alignée avec les normes de reporting ERS (European Sustainability Reporting Standards). Ces enjeux ont été identifiés à partir des normes sectorielles, de l'évaluation des risques et opportunités liés aux impacts et des principales préoccupations des parties prenantes.



NOTRE ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

L'analyse de double matérialité nous a permis d'identifier nos principaux enjeux en termes d'impacts financiers, environnementaux et sociaux. Ces résultats confirment que la démarche RSE que nous avons développée prend en compte l'ensemble de nos impacts matériels.

Retrouvez les définitions de chaque thème en annexe (voir page 42).

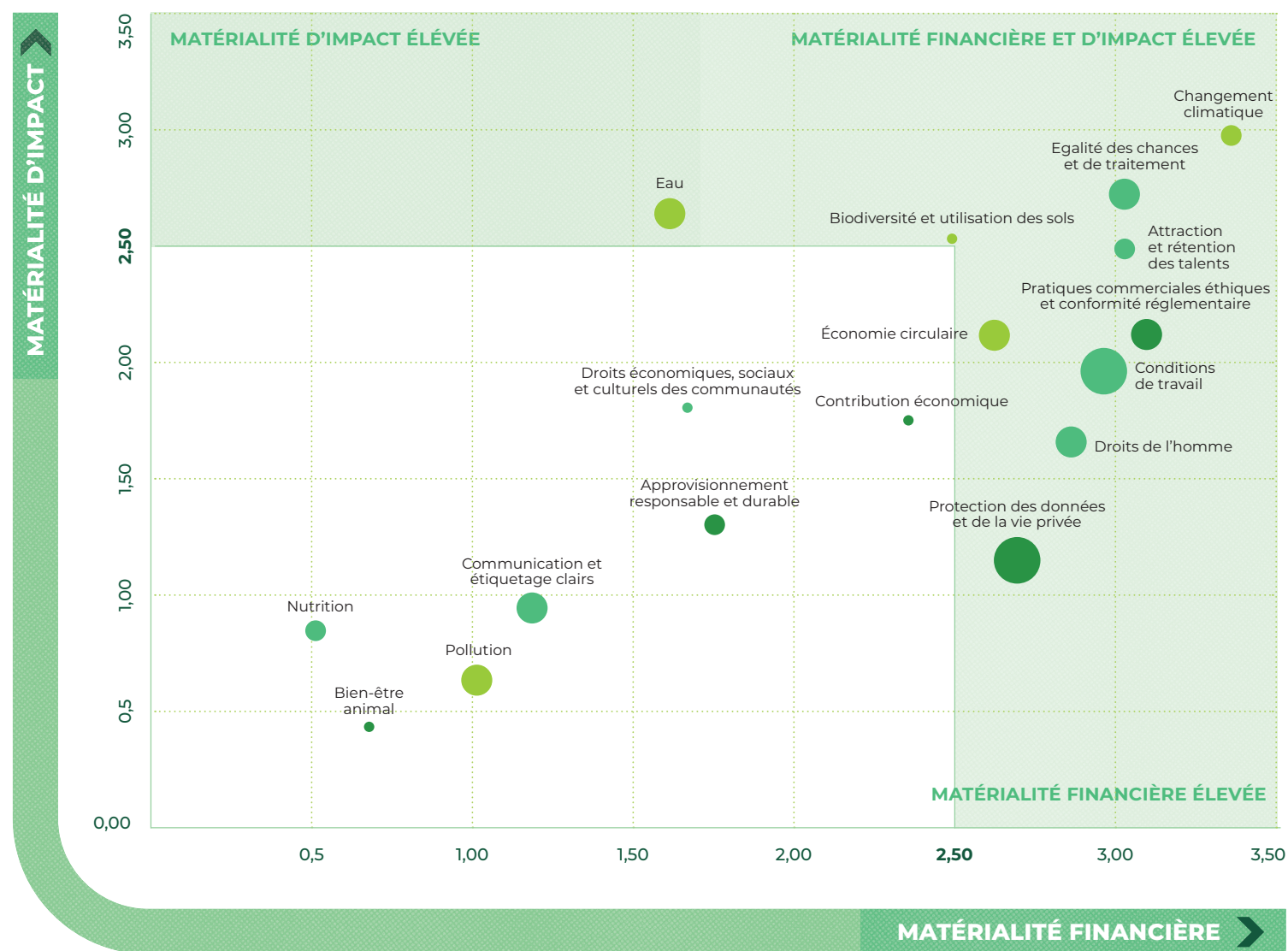
Échelle d'impact

- 0: aucune
- 1: minime
- 2: faible
- 3: moyenne
- 4: élevée

Pertinence pour les parties prenantes

- Faible
- Moyenne
- Élevée
- Très élevée

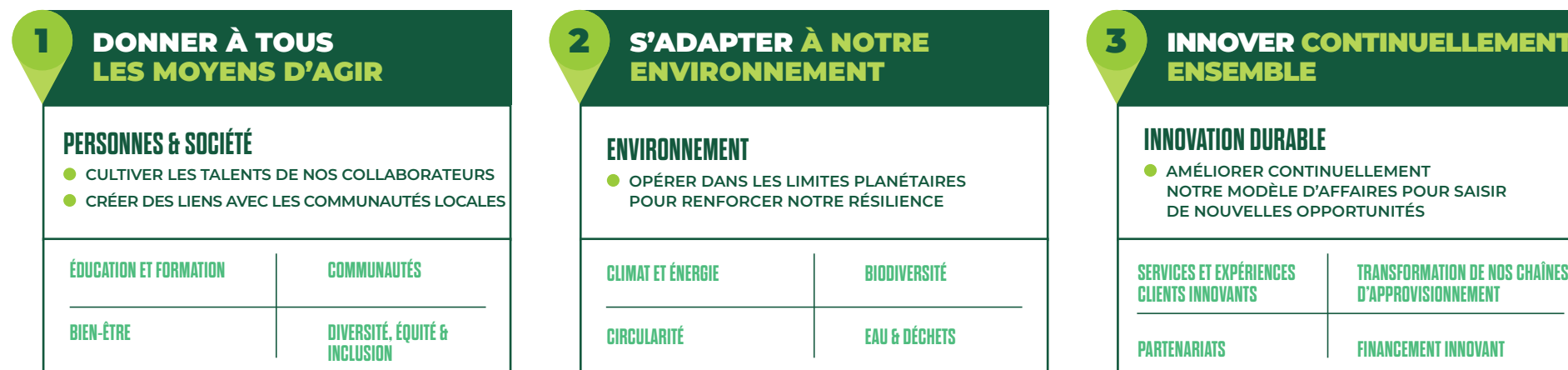
- Environnement
- Social
- Gouvernance



STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre stratégie RSE repose sur trois piliers: l'humain, l'environnement et l'innovation durable. Elle s'appuie sur une analyse de double matérialité, les principaux enjeux sectoriels, nos valeurs et une gouvernance solide. L'an dernier, nous avons publié notre premier rapport RSE, une étape fondamentale pour créer une dynamique et engager nos équipes. Cette année, nous consolidons cette approche en faisant évoluer notre troisième pilier de "Progresser ensemble" à "Innover continuellement ensemble", illustrant ainsi une démarche plus ambitieuse et plus ouverte afin de mener notre industrie sur la voie du tourisme durable.

UN TOURISME DURABLES ACCESSIBLE À TOUS



2 catalyseurs



NOTRE DÉFINITION DE L'HÔTELLERIE DURABLE



**SOPHIE
DONABEDIAN**

Chief Sustainability
Officer, B&B HOTELS



Vous avez rejoint B&B HOTELS il y a moins d'un an pour intégrer et renforcer la RSE dans la stratégie de développement du Groupe. Quelle est votre ambition ?

Faire de la RSE un véritable levier de croissance. Plus qu'un simple mécanisme de conformité, c'est une force vitale qui imprègne toutes les fonctions de l'entreprise, stimule l'innovation et nous pousse à repenser nos pratiques. La RSE est un catalyseur de changement, car avec sa forte dimension humaine, l'hôtellerie peut créer de nouveaux récits qui résonnent chez tous parce qu'ils parlent d'expériences partagées et de rencontres. En intégrant les principes de la RSE dans notre fonctionnement, nous pouvons impliquer nos collaborateurs, nos partenaires, nos clients les communautés dans lesquelles nous sommes implantés.

Comment élaborer une feuille de route qui favorise à la fois le changement et la raison économique ?

La transformation se déroule en quatre étapes: conformité, transparence, leadership et création de valeur. Les collaborateurs sur le terrain doivent être impliqués dès le départ, car ce sont eux qui conduisent le changement. En les laissant gérer la façon d'atteindre

les objectifs que nous avons définis, nous encourageons l'engagement et l'innovation. En équilibrant gains rapides et engagements à long terme, nous démontrons les avantages à s'engager pour le développement durable.

Quelles priorités avez-vous déjà abordées et que reste-t-il à faire ?

Nos deux grandes priorités sont la décarbonation et l'éducation pour former de nouveaux talents. Des initiatives telles que l'installation de chargeurs pour véhicules électriques et l'élimination des plastiques à usage unique dans les chambres sont également menées. Nous poursuivons la certification de nos hôtels et avons créé un réseau de responsables RSE. En 2024, nous poursuivons nos projets prioritaires et développerons une nouvelle expérience client durable, accélérerons la sensibilisation et lancerons des initiatives autour de la diversité, du handicap, de l'eau et de la biodiversité.

Quel rôle B&B HOTELS peut-il jouer dans l'accélération de la transformation du secteur ?

Le dialogue avec nos parties prenantes externes a montré que nous disposons d'un fort levier opérationnel. Grâce à une approche entrepreneuriale et à un modèle économique centré sur

l'essentiel, nous savons industrialiser nos initiatives, ce qui permet un déploiement efficace à grande échelle, avec nos partenaires comme relais pour les étendre à l'ensemble de la chaîne de valeur. Ce n'est que le début, mais l'élan est donné.

Quel impact pensez-vous que la CSRD (Corporate Sustainability Reporting) aura sur B&B HOTELS ?

Je la considère comme un cadre d'action bienvenu. Elle nous aide à repenser nos priorités et nos pratiques commerciales en fournissant des indicateurs qui nous permettent de travailler ensemble au sein du groupe pour innover et nous améliorer. De plus, elle favorise une communication transparente et la comparabilité avec d'autres entreprises ou secteurs d'activité.

Vous avez codirigé un projet de nouveau concept d'hôtel pour B&B HOTELS, pouvez-vous nous en dire plus ?

Le concept B&B HOME incarne notre ambition : proposer une expérience client innovante et plus durable. Ce projet sert de laboratoire pour tester de nouvelles pratiques avec nos équipes et nos partenaires. Même si certaines idées ont dû être abandonnées, elles nous ont poussés à réfléchir et ont ouvert un nouveau champ de possibilités. C'est ce que j'entends par durabilité comme catalyseur.



Les défis écologiques et humains ne cessent de se multiplier. A quel point notre planète sera-t-elle hospitalière demain ?

L'hospitalité, c'est la clé ! Notre savoir-faire par excellence, c'est d'honorer son sens premier : la découverte et l'échange avec l'autre. Il s'agit de respect, de tolérance et d'ouverture. Pour nous, l'hospitalité n'est pas seulement le gîte et le couvert, c'est l'accueil. Laissez-nous vous expliquer ce que cela signifie pour nous.

L'hospitalité, c'est se replacer au cœur de la communauté.

C'est rester curieux. C'est apprendre constamment de ce qui est différent, nouveau et inattendu. Nos hôtels ouvrent leur porte à leur communauté locale (partenaires locaux, associations, entrepreneurs, etc.), autant qu'elle leur ouvre la sienne. Cette dimension du bien commun inspire nos collaborateurs, nos milliers de partenaires et nos millions de clients, faisant de nous une communauté de personnes partageant des valeurs communes.

L'hospitalité, c'est repenser notre façon de travailler au sein de nos écosystèmes.

C'est éco-concevoir nos nouveaux hôtels et rénover l'existant. C'est privilégier les reprises pour réduire l'artificialisation des sols et agir de façon responsable. C'est rester sobres pour préserver l'énergie et l'eau et réduire les déchets.

L'hospitalité c'est enfin inviter chacun à adopter des comportements plus responsables. Au-delà d'être des lieux de transit, nos hôtels sont des lieux où l'on peut expérimenter de nouvelles façons de faire plus durables, alliant plaisir et responsabilité, des habitudes réduisant notre impact et pouvant être appliquées chez soi. Pas à pas, jour après jour, grâce à des milliers de séjours chez nous, le changement s'insinue dans le quotidien, car nous voulons que chaque instant passé dans nos hôtels soit l'occasion de renouer avec le monde qui nous accueille.

Et si l'hôtellerie contribuait à relever ces défis ?

Nos hôtels fixent de nouveaux standards, plus intelligents et focalisés sur l'essentiel en proposant les services dont les clients ont besoin au meilleur prix, ni plus, ni moins. Parce qu'il est insensé de payer pour ce dont on n'a pas besoin. Parce qu'il est absurde de sacrifier la qualité, ses valeurs et l'environnement pour faire une affaire. Parce qu'être plus intelligent, c'est être plus durable. Et parce que s'ouvrir au monde ne doit pas être un privilège.

C'est ainsi que nous concevons notre responsabilité.

ACCUEILLIR
UN FUTUR DURABLE



Présenter chaque année les progrès accomplis dans chaque pilier de notre stratégie RSE nous permet d'identifier les prochaines étapes sur le chemin pour être toujours plus responsables.



PILIER

#1 L'HUMAIN

THÈME

ÉDUCATION

DÉVELOPPEMENT
ET FORMATION

DE&I

SENSIBILISATION

LE VOLONTARIAT

BIEN-ÊTRE

ENGAGEMENT

Donner à chacun les moyens d'agir grâce à l'éducation

Former la prochaine génération de dirigeants de B&B HOTELS

Être une entreprise inclusive

Mobiliser la communauté B&B HOTELS

Avoir un impact positif sur nos communautés

Favoriser le bien-être des collaborateurs

CLIMAT

PLASTIQUE

DÉCHETS

EAU

BIODIVERSITÉ

Réduire notre empreinte carbone

Éliminer les bouteilles en plastique à usage unique

Éliminer le plastique à usage unique dans les chambres

Installer des fontaines à eau dans les halls d'entrée et les salles de réunion

Éliminer le gaspillage alimentaire

Réduire la consommation d'eau

Évaluer notre empreinte sur la biodiversité

Compenser les surfaces artificialisées avec des solutions basées sur la nature

#2 ENVIRONNEMENT

#3 INNOVATION DURABLE

MOBILITÉ DURABLE

SENSIBILISATION

ACHATS
RESPONSABLES

Équiper les hôtels éligibles de bornes de recharge pour VE

Encourager les pratiques durables auprès de nos clients

Encourager les pratiques durables auprès de nos fournisseurs

INDICATEUR	2023	OBJECTIF	ÉCHÉANCE	ODD	ESRS
Nombre d'étudiants inscrits à la B&B Academy	27	1 000	2030	5 8	S1 S2 S3
Nombre d'heures de formation par collaborateur	5	8h/an/collaborateur	2025		S1
% de cadres formés aux questions de DE&I	43 %	45 %	2026		S1
% de femmes à des postes de direction	45 %	45 %	2026		S1
% de collaborateurs formés sur les questions de DE&I et de climat	Démarrage	100 % des collaborateurs	2025		S1
Nombre de jours de bénévolat	Démarrage	Une journée de bénévolat pour chaque collaborateur	2024		S1 S3
% d'engagement des collaborateurs	64 %	67 %	2024		TBA
% de réduction des émissions scope 1 et 2 absolues	Trajectoire définie	-50 % vs 2019	2030	12 13	E1
% de réduction des émissions de scope 3 en valeur absolue	Trajectoire définie	-28 % vs 2019	2030		E1
% de consommation d'électricité verte	78 %	90 %	2030		E1
% de chambres sans plastique à usage unique	100 %	100 %	2024		E2 E5
% d'hôtels sans bouteilles en plastique	Démarrage	100 %	2030		E2 E5
% d'hôtels équipés	Démarrage	100 %	2025		E2 E5
% d'hôtels disposant d'un programme de don des restes alimentaires	30 %	100 %	2030		E2 E5
% de chambres équipées de dispositifs de limitation de la consommation d'eau	Mesure en cours	90 %	2030		E3 E5
Réduire la consommation d'eau	Démarrage	–	2025		E3 E5
Développer une mesure de l'impact sur la biodiversité	Lancement d'un pilote en région parisienne	–	2025		E3 E5
% de la surface artificialisée compensée	Démarrage	100 %	2030	17	E4
% d'hôtels équipés de bornes de recharge pour VE	31 %	100 %	2025		E1
Contenu relatif au développement durable disponible dans tous nos hôtels offrant des services d'e-conciergerie	Démarrage	100 %	2024		S4
Nombre de fournisseurs stratégiques signataires de notre Charte des achats responsables	Définition des fournisseurs stratégiques en cours	100 %	2025		G1



PILIER 1

DONNER À TOUS LES MOYENS D'AGIR

ACCUEILLIR UN COLLABORATEUR, C'EST OUVRIR LA PORTE À UN POTENTIEL QUE NOUS DÉVELOPPONS À TRAVERS LA FORMATION, LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, L'INCLUSION, LA DIVERSITÉ ET LA MOBILITÉ. CELA S'ÉTEND À NOS COMMUNAUTÉS À TRAVERS DIVERSES INITIATIVES.

43 %
de femmes
aux postes de
direction

8500
heures de formation
suivies par les
collaborateurs de
B&B HOTELS

27
jeunes de zones
défavorisées ont rejoint
la première promotion
de la B&B Academy

ESRS



SOCIAL

S1 / S2 / S3

Main d'œuvre
de l'entreprise

Employés
de la chaîne
de valeur

Communautés
concernées



Après la pandémie, les difficultés de recrutement se sont accentuées dans l'hôtellerie, alors que le besoin de collaborateurs motivés et bien formés reste essentiel. Martin Hirsch, Vice-président exécutif de Galileo Global Education, et Georges Sampeur, président du conseil d'administration de B&B HOTELS, partagent leurs perspectives sur les enjeux liés à l'emploi dans le secteur, ce qui a conduit à un partenariat visant à investir dans les talents et promouvoir la diversité et l'inclusion : la B&B Academy.

Quelles tendances observez-vous dans le monde de l'éducation et quel est leur lien avec les enjeux de recrutement rencontrés par B&B HOTELS ?

MH : Il y a une évolution vers des approches plus dynamiques, adaptées aux besoins changeants des étudiants, des industries et de la société en général. Pour le secteur hôtelier, l'apprentissage et les partenariats avec les entreprises sont des solutions efficaces. Les programmes doivent aussi prendre en compte le développement durable et permettre des parcours professionnels flexibles.

GS : Il y a une forte demande pour la formation continue, la mobilité professionnelle et l'acquisition de compétences pratiques directement applicables à l'emploi. C'est ce que nous proposons avec la B&B Academy, conçue pour répondre à nos besoins et à ceux du secteur. Nous offrons également des formations internes et des programmes de développement pour enrichir notre vivier de talents.

Comment la formation contribue-t-elle à la progression de carrière au sein du groupe et à la fidélisation des collaborateurs ?

GS : La plupart de nos hôtels sont sous gérance mandat, un système très attractif car sans apport initial ni frais de fonctionnement. Tous nos gérants-mandataires suivent un programme de formation clé-en-main avant de démarrer. Nous avons connu de belles réussites, comme celle de l'un de nos veilleurs de nuit, que nous avons formé et qui gère aujourd'hui plusieurs hôtels.

MH : Ce qui est unique avec la B&B Academy, c'est que le programme de professionnalisation conduit directement à une embauche. Il aboutit également à l'obtention d'un diplôme d'État, offrant ainsi non seulement un accès à l'emploi, mais aussi la possibilité de poursuivre des études supérieures. Cela présente un réel intérêt pour les étudiants qui ne sont pas très académiques.

Pourquoi avez-vous choisi de recruter une majorité d'étudiants issus de quartiers défavorisés ?

MH : Cette idée est née de la difficulté à recruter des jeunes en région parisienne, que ce soit dans les écoles Galileo ou dans les B&B HOTELS. C'est une région où le chômage est élevé, où l'accès à l'enseignement supérieur est plus difficile et où les trajets domicile-travail sont problématiques.

Comme il y a beaucoup de B&B HOTELS à proximité, nous avons vu une opportunité d'offrir aux jeunes de la région autre chose que des petits boulots précaires. Avec ce programme, ils ont accès à des emplois qualifiés, au financement de leur diplôme et à un avenir. Aujourd'hui, en France, un élève titulaire d'un baccalauréat professionnel a 6 % de chances d'obtenir un diplôme universitaire. Avec un cursus professionnel tel que celui de la B&B Academy, ce chiffre passe à 50 %.

GS : En recrutant dans les quartiers défavorisés, nous puisons dans un vivier de talents peu exploité et contribuons à l'inclusion sociale et au développement économique de ces communautés.

♥ Ce type de programme est relativement simple à mettre en place. Il suffit de l'impulsion d'un leader convaincu que tenter quelque chose de nouveau est moins risqué que de ne rien faire. ♥

♥ En offrant des opportunités aux jeunes issus de quartiers défavorisés, nous relevons l'un des plus grands défis du secteur : attirer et retenir les talents. ♥

Cela profite à la fois au secteur hôtelier et aux jeunes, qui ont ainsi accès à des opportunités de formation et de carrière autrement inaccessibles, avec à la clé des métiers passionnants dans un secteur dynamique.

Et demain ?

GS : Nous allons progressivement déployer le programme en France puis en Europe, et l'adapter à d'autres profils d'étudiants. Une formation hybride est aussi envisagée pour mieux couvrir le territoire et offrir des opportunités aux jeunes qui ne peuvent pas déménager pour se former. Nous étudions également l'opportunité de créer des passerelles avec d'autres chaînes hôtelières afin de toucher un plus large public et rendre notre secteur plus attractif.

MH : Nous avons franchi une première étape, pourquoi ne pas imaginer qu'après ce premier diplôme, la B&B Academy puisse proposer un Bachelor, un Master ou même un Executive MBA à l'EM Lyon ?

MARTIN HIRSCH

Vice-président exécutif,
Galileo Global Education

GEORGES SAMPEUR

Président du Conseil d'administration
de B&B HOTELS

Donner à chacun les moyens d'agir grâce à la formation

En adoptant une approche proactive pour répondre aux enjeux du secteur hôtelier, nous transformons les risques en opportunités. Nous sommes convaincus que la meilleure façon de répondre à la fois aux attentes de nos clients et aux difficultés de recrutement et de rétention des talents est de nous focaliser sur la formation et la diversité. En offrant aux jeunes des quartiers défavorisés l'opportunité de poursuivre des études supérieures, nous gagnons des collaborateurs qualifiés et motivés, capables de fournir un service de qualité, nous formons la prochaine génération de leaders du secteur et nous créons une équipe diversifiée et inclusive.

Renforcer notre accès aux talents

ESRS: S1 / S2 / S3

Nous nous sommes associés à Galileo Global Education pour développer un programme nous permettant à la fois de promouvoir l'inclusion et la diversité et d'attirer des talents dans nos hôtels. Un pilote de ce programme de formation inclusif de deux ans, spécifique à B&B HOTELS, a été lancé en septembre 2023. Les participants ont été activement recrutés dans des zones ayant un accès limité à l'enseignement supérieur, car nous sommes convaincus que la diversité des profils nous fait tous progresser. Au terme de leur formation, les étudiants recevront un BTS Tourisme.

Afin d'élargir notre impact, nous prévoyons d'ouvrir des classes à Paris, Aix-Marseille, Lyon, ainsi que des classes hybrides pour la rentrée 2024. À plus long terme, nous envisageons de développer des programmes de licence et de master afin d'accompagner la progression de nos étudiants et d'autres jeunes.



Ce que je préfère dans mon travail chez B&B HOTELS, c'est d'accueillir les gens, j'adore rendre service, c'est très gratifiant. Je m'occupe également de la vérification des chambres, du petit-déjeuner, etc. À l'école, les enseignants sont très compétents et leurs parcours sont très inspirants. Nous avons également rencontré des dirigeants de B&B HOTELS, qui nous ont montré toutes les possibilités d'évolution et de mobilité, ce qui est très motivant !

AMICIE PIERRE

Stagiaire chez B&B HOTEL Roissy Charles de Gaulle



Première promotion de la B&B Academy



RÉALISATIONS 2023

27

CONTRATS DE FORMATION SIGNÉS

+50 %

VIVENT DANS DES BANLIEUES PARISIENNES DÉFAVORISÉES

+60 %

ONT QUITTÉ L'ÉCOLE DEPUIS PLUS D'UN AN

68 %

DE FEMMES

OBJECTIF 2030

FORMER

1000

PERSONNES ISSUES DE QUARTIERS DÉFAVORISÉS

Préparer la prochaine génération de dirigeants B&B HOTELS

ESRS: S1

Notre stratégie de fidélisation repose sur l'accompagnement de nos collaborateurs dans leur progression de carrière. En leur offrant des ressources de formation en libre accès, des programmes de développement personnalisés et des opportunités de mobilité interne, nous les motivons, renforçons leur attachement à notre marque et garantissons leurs compétences.

RÉALISATIONS 2023

+8500

HEURES DE FORMATION

5

HEURES PAR PARTICIPANT (MOYENNE)

OBJECTIF 2024

1

JOURNÉE COMPLÈTE (8 HEURES) DE FORMATION POUR

100 %

DE NOS COLLABORATEURS

Magali Carrio, gérantes-mandataires, B&B HOTEL Lille Centre Grand Palais (France)



RÉALISATIONS 2023

~3 500

HEURES

+1700

PARTICIPANTS

Plateforme B&B for U

Notre plateforme digitale de formation, B&B for U, est centrale à notre politique de développement des collaborateurs. Accessible à tous, elle propose plus de 50 cours, disponibles en plusieurs langues, couvrant des compétences techniques telles que la conformité, le développement durable, l'anglais, ainsi que des soft skills indispensables comme la prise de parole en public et la gestion du temps.

B&B HOTEL Paris Porte des Lilas (France)



Le développement des collaborateurs

Le programme de détection et de développement des talents lancé en 2022 a été complété en 2023 par le lancement de la B&B Youniversity. Deux équipes ont participé à ce programme de 10 mois. Ils ont travaillé sur deux sujets stratégiques pour B&B HOTELS: le développement durable et l'attraction et la fidélisation des talents. Leurs conclusions et leurs principales recommandations d'amélioration de la performance dans ces domaines clés ont été présentées au Comité exécutif. Un programme de mentorat a également été lancé en 2023 avec une première cohorte de plus de 20 participants venant de tout le groupe. L'objectif est de doubler le nombre de participants dans les années à venir.

En complément de la stratégie globale de formation, chaque région développe des programmes locaux sur mesure destinés aux collaborateurs des hôtels, ainsi qu'au personnel des sièges.

Donner aux communautés la capacité d'agir

Chez B&B HOTELS, nous étendons notre engagement aux communautés locales. Les initiatives menées visent principalement à renforcer l'ancrage de chaque hôtel dans sa communauté et répondre aux besoins spécifiques de chacun en apportant un soutien aux associations sportives, à la recherche médicale ou à l'organisation d'événements culturels. Afin de renforcer cette implication, nous mettons à la disposition de nos collaborateurs un dispositif de mécénat de compétences permettant à chacun de consacrer une journée de travail à une action bénévolat.

2024:

TOUS LES COLLABORATEURS POURRONT CONSACRER UNE JOURNÉE À UNE ACTIVITÉ DE BÉNÉVOLAT.

Agir au-delà des frontières

ESRS: S1 / S3

En 2023, nous avons signé un partenariat de trois ans avec Wings of Change, une organisation à but non lucratif gérant une école hôtelière qui forme les jeunes issus de milieux défavorisés à Madagascar. Une formation gratuite de six mois leur est proposée pour leur permettre de trouver un emploi dans l'hôtellerie et ainsi améliorer leur niveau de vie et celui de leur famille. Entre février et juillet 2023, des collaborateurs de B&B HOTELS en France, en Allemagne, en Espagne et en Italie ont dispensé gratuitement au moins trois heures de formation par semaine à une première cohorte d'étudiants. Les sujets abordés comprenaient une présentation de l'industrie hôtelière, les relations avec les clients, la gestion du front office, le F&B, le ménage, la blanchisserie, la gestion, etc. Une deuxième cohorte a démarré sa formation fin 2023.

Les étudiants ont apprécié de voir les intervenants évoluer dans leur hôtel, parce qu'ils n'étaient jamais entrés dans un hôtel auparavant. C'est la meilleure expérience et le meilleur facteur de compréhension pour eux.

AFSANA AMARSY

Fondatrice, Wings of Change, Madagascar



Wings of Change, classe de cours (Madagascar)

Agir au niveau national

ESRS: S1 / S3

Agir localement est essentiel pour B&B HOTELS, mais nous nous engageons également de façon plus large à répondre aux défis de l'industrie du tourisme en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Nous sommes membre de l'Alliance France Tourisme, qui regroupe les principaux acteurs du secteur et qui a pour objectif de promouvoir la coopération et l'échange d'idées afin de relever les défis et de saisir les opportunités du secteur du tourisme. En mutualisant notre expertise et nos ressources, nous voulons contribuer à la croissance et au développement de notre industrie, tout en influençant les politiques publiques par un engagement collectif auprès des autorités gouvernementales.

Soutenir l'Ukraine ensemble

B&B HOTELS Europe centrale et du Nord a fait don de 9 000 draps et taies d'oreiller usagés à **SOS Villages d'Enfants**, une ONG internationale qui aide les familles en Ukraine, et à une école locale engagée pour l'inclusion des enfants handicapés.

Agir localement à Marseille

B&B HOTEL Marseille Prado a donné de la nourriture à l'association **Au Coeur de l'espoir** pour les personnes dans le besoin. B&B HOTEL Marseille Parc Chanot donné des draps au **Contact Club**, une association qui aide les jeunes marseillais et leurs familles.

RÉALISATIONS 2023 / WINGS OF CHANGE

60
ÉTUDIANTS

20
COLLABORATEURS
IMPLIQUÉS

50
SESSIONS DE
FORMATION

70
HEURES DE
FORMATION

Promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion

ESRS: S1 / S2

L'humain est notre cœur de métier, tout le monde est le bienvenu chez B&B HOTELS.

Nous voulons que chacun puisse atteindre son plein potentiel. Pour cela seules les compétences et les capacités sont prises en compte, pas les origines, le milieu social, la religion, le genre, l'âge, le handicap, la situation familiale ou le niveau d'études.

Notre politique de diversité, d'équité et d'inclusion (DE&I) est alignée avec les ODD des Nations unies et la réglementation internationale du travail. Elle s'applique à tous nos collaborateurs, gérants-mandataires et franchisés partout dans le monde. Nous encourageons également nos partenaires de notre chaîne de valeur à appliquer cette politique.

La sensibilisation grâce à la réalité virtuelle

Dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, nos collaborateurs en France ont participé à un atelier de sensibilisation utilisant la réalité virtuelle. Ils ont pu expérimenter ce que signifie être en situation de handicap sur son lieu de travail et réfléchir aux actions qu'ils pourraient mettre en place.

B&B HOTELS France collabore avec des institutions employant des personnes handicapées ou des entreprises sociales employant au moins 55 % de personnes handicapées.

RÉALISATIONS 2023

Formalisation DE LA POLITIQUE DE DIVERSITÉ, D'ÉGALITÉ ET D'INCLUSION DU GROUPE

43 %
DE FEMMES
à des postes de direction

45 %
DE FEMMES
au sein du comité exécutif

OBJECTIFS 2025
100 %
DES MANAGERS
formés aux problématiques de DE&I



Sébastien ALANIQUE, gérant-mandataire B&B HOTELS Mulhouse Centre & Ile Napoléon (France)



B&B HOTEL Brescia (Italie)



B&B HOTEL Lisboa Montijo (Portugal)

Se sentir à l'aise et en sécurité chez B&B HOTELS

ESRS: S1 / S2 / S4

Nous sommes reconnus pour nos chambres abordables et confortables. Offrir un accueil chaleureux fait partie de notre identité, que ce soit à nos clients ou à nos collaborateurs.

Cultiver nos valeurs

Mettre en pratique nos valeurs d'empathie, d'amélioration continue, d'inclusion, d'intégrité et de simplicité est essentiel pour fidéliser nos talents. C'est ce qu'ont souligné nos collaborateurs lors de notre enquête annuelle. Ces valeurs créent un environnement de travail positif et encouragent des relations de qualité, notamment avec les managers. Le dynamisme de notre modèle d'affaires inspire confiance pour l'avenir.

Promouvoir le bien-être au travail

Nous préservons l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle de nos collaborateurs grâce à des horaires flexibles et la possibilité de télétravailler dans les différents sièges. La santé est aussi une priorité, nous subventionnons leur abonnement à des activités sportives et nous proposons des menus sains pour le déjeuner ainsi qu'une ligne d'assistance psychologique. De plus, nous offrons des incitations financières, telles qu'un intéressement et des primes à la performance.



B&B HOTEL Milano Central Station (Italie)

Renforcer la sécurité

Notre engagement pour le bien-être de nos clients et collaborateurs s'accompagne de la garantie de leur sécurité dans tous nos hôtels.

En 2023, nous avons créé une Direction de la Sécurité et de la Sûreté pour assurer la tranquillité de nos établissements en France, Belgique et Suisse.

Sa première mission a été d'élaborer une feuille de route pour prévenir les dommages corporels, matériels et réputationnels. Celle-ci comprend un audit, des procédures, de la formation, des communications, des équipements de protection et la rénovation des hôtels.

SPEAK UP

ENQUÊTE DE SATISFACTION
RÉALISÉE DÉBUT 2024
AUPRÈS DES
COLLABORATEURS

PARTICIPATION:

79 %

CONTRE 60 % EN 2023

TAUX D'ENGAGEMENT GLOBAL :

64 %

ENCOURAGER UN ENGAGEMENT DURABLE

La conduite du changement ne peut se faire qu'en sensibilisant toutes nos parties prenantes au développement durable et en les incitant à s'engager. En 2023, nous avons lancé plusieurs initiatives destinées à servir de catalyseur à la mise en œuvre de notre stratégie de développement durable. En 2024, nous étendrons nos efforts de sensibilisation et d'engagement pour inclure tous nos collaborateurs et tous nos clients.

Encourager LA COMMUNAUTÉ B&B HOTELS



Encourager NOS CLIENTS



Nos supports d'intégration, de formation et de communication encouragent nos collaborateurs à agir de façon responsable au quotidien.

RÉALISATIONS 2023

- Manifeste RSE inclus dans le welcome pack
- Formation RSE sur la plateforme B&B for U
- Supports de communication et signalétique dans les hôtels
- Vendredis du climat: 1 Fresque du climat par mois
- Journée de la RSE en Allemagne: Participation à la plantation de 1000 arbres et la construction de 4 tiny houses pour les sans-abri.

OBJECTIF 2025

FORMER L'ENSEMBLE DE NOS COLLABORATEURS AUX ENJEUX DE CLIMAT ET DE DIVERSITÉ (SIÈGE ET HÔTELS).

C'est parce que nous sommes exemplaires que nos clients reviennent dans nos hôtels, mais cela ne peut pas se faire sans eux. Pour les encourager à participer, nous communiquons dès que nous en avons l'occasion sur notre stratégie RSE et sur la façon dont ils peuvent contribuer.

Promouvoir des comportements responsables

Tous nos hôtels disposent d'une signalétique encourageant les clients à ne pas demander le changement quotidien des serviettes, à éteindre les lumières lorsqu'ils quittent leur chambre, à utiliser les poubelles de tri, etc.

Nous connecter avec nos clients grâce à l'e-conciergerie

Le service e-Concierge propose aux clients des informations pratiques directement sur la télévision de leur

RÉALISATIONS 2023

SERVICE MIS EN ŒUVRE DANS

100 %

DE NOS HÔTELS EN FRANCE

RÉALISATIONS 2024

SERVICE MIS EN ŒUVRE DANS

100 %

DE NOS HÔTELS EN GERMANY ET EN ITALIE

chambre. Ils bénéficient ainsi d'un accueil personnalisé et disposent de toutes les informations utiles à leur séjour: le fonctionnement de l'hôtel, les restaurants et attractions à proximité, etc. Nous leur présentons également les initiatives de développement durable mises en œuvre dans l'hôtel et indiquons les services ou activités durables dans le quartier. Nous proposerons également des contenus pédagogiques sur des questions environnementales et sociales à partir de l'année prochaine.

Les avis de nos clients: une opportunité pour progresser

Nous utilisons la plateforme TrustYou pour gérer les avis de nos clients. Toute préoccupation environnementale est prise en compte dans notre processus d'amélioration continue.

PILIER 2

S'ADAPTER À NOTRE ENVIRONNEMENT

LA TERRE NOUS ACCUEILLE, SOYONS DES HÔTES
EXEMPLAIRES EN NOUS ADAPTANT DE MANIÈRE
INTELLIGENTE ET RESPONSABLE À SES LIMITES,
TANT AU NIVEAU MONDIAL QUE LOCAL.

ESRS

ENVIRONNEMENT

E1/E2/E3/E4/E5

Changement
climatique
Pollution
Ressources
aquatiques et
marines
Biodiversité et
écosystèmes
Utilisation des
ressources
et économie
circulaire



1 kg CO₂
par chambre
(émissions des
scope 1 et 2)

0
plastiques à
usage unique
dans les
chambres

78 %
d'électricité
renouvelable

Pour garantir une durabilité sans concession, nous devons repenser la conception, l'exploitation et l'entretien de nos hôtels, en collaboration avec toutes nos parties prenantes, des bailleurs institutionnels à nos clients. Deux de nos partenaires, Tugdual Millet, PDG de Covivio Hotels, et Rainer Strauch, directeur général et CTO de CREE Buildings, ont partagé avec nous leur approche du développement durable et leur engagement à produire des bâtiments durables.

Le parc immobilier européen doit devenir neutre en carbone d'ici à 2050, ce qui nécessite la coopération de tous les acteurs du secteur. Comment voyez-vous cette coopération et quel rôle jouera votre partenariat avec B&B HOTELS ?

TM : Notre stratégie se concentre sur 3 leviers : la sobriété, des équipements techniques durables et l'isolation des bâtiments. Nous ne pouvons y parvenir qu'en alignant nos objectifs et nos stratégies avec ceux de nos partenaires, c'est ce que nous avons commencé à faire avec B&B HOTELS. Par exemple, pour le remplacement d'anciennes chaudières à gaz en Allemagne, nous devons déterminer quelle option est la plus durable compte tenu du mix énergétique allemand. Si c'est la pompe à chaleur, sachant qu'elle ajoute de la valeur au bâtiment et réduit les factures d'énergie, qui paie le surcoût ? Tout reste encore à développer pour faciliter la transition.

RS : CREE est un système basé sur la collaboration. Grâce à notre partenariat avec B&B HOTELS, nous avons construit notre premier hôtel et le premier bâtiment hybride-bois de la péninsule ibérique. La collaboration avec une entreprise de construction locale, Casais, nous a permis de réaliser ce bâtiment à très faible empreinte carbone. Notre technologie réduit l'utilisation de béton et d'acier,

fortement carbonés, ainsi que la production de déchets de chantier grâce aux modules préfabriqués. Elle limite également l'utilisation de matières premières et les besoins en transport. Après le succès du projet de Guimaraes, nous construisons un deuxième B&B HOTEL à Madrid.

On pense généralement qu'un bâtiment écologique coûte très cher, mais est-ce le cas si l'on considère l'ensemble du cycle de vie ?

RS : Si l'on considère uniquement le coût des matières premières, c'est en effet très cher, un mètre cube de bois est 5 à 10 fois plus cher qu'un mètre cube de béton. Mais en standardisant la méthode de construction, nous pouvons réduire le volume global des matériaux. Comme tout est préfabriqué, la construction est plus rapide, nécessite moins d'ouvriers et il y a moins de coûts imprévus ou cachés.

Là encore, la collaboration est essentielle ; en concevant le bâtiment ensemble, comme nous l'avons fait avec B&B HOTELS, nous pouvons maîtriser les coûts. Enfin, un bâtiment durable est indéniablement moins cher à exploiter qu'un bâtiment traditionnel.

TM : Il existe une incitation naturelle à coopérer pour optimiser la consommation d'énergie et d'eau et, plus généralement, pour l'entretien du bâtiment.

Pour le dire autrement, les locataires s'attendent à bénéficier de bâtiments durables et nous attendons d'eux qu'ils sensibilisent leur personnel et leurs clients, même si cela n'est pas toujours facile. Chez B&B HOTELS, les bonnes pratiques sont appliquées de manière systématique.

Quelle évolution pour l'immobilier et quel impact auront les objectifs de l'ONU et ceux de « zéro artificialisation nette des terres » d'ici à 2050 de l'Europe sur des acteurs tels que B&B HOTELS ?

TM : Rénover ou de reconvertir un bâtiment existant est généralement plus durable que d'en construire un neuf. Les gouvernements poussent dans cette direction car avec l'évolution du marché des bureaux, il y a du patrimoine existant à développer. Ce n'est cependant pas toujours facile et cela requiert des chaînes hôtelières de s'adapter à des bâtiments qui ne répondent parfois pas exactement à leur identité de marque.

RS : Le problème des bâtiments existants est qu'ils n'ont souvent pas été conçus pour être reconvertis et qu'il n'y a parfois pas d'autre choix que de les démolir. Dans ce cas, l'idée est d'éviter de commettre avec les nouveaux bâtiments, ce que permet la conception modulaire.

Par ailleurs, l'utilisation de bois de qualité dans la structure peut contribuer à la biodiversité des forêts et ainsi compenser l'artificialisation des sols. L'augmentation de la demande pour ce type de bâtiments peut contribuer à promouvoir une sylviculture plus responsable. C'est ce que nous essayons de faire avec des partenariats tels que celui avec B&B HOTELS.

♥ Le seul choix possible est celui de l'investissement durable. Les expertises immobilières intègrent progressivement les nouvelles réglementations, il n'y aura bientôt plus qu'une seule norme. La question ne sera plus de savoir si un projet est plus ou moins cher, mais s'il est durable ou non, et s'il ne l'est pas, il ne se fera pas. ♥

TUGDUAL MILLET

♥ Chez B&B HOTELS, on ne fait pas que parler de durabilité, on la fait et on l'affiche avec des projets tels que l'hôtel de Guimaraes. Certains pensent qu'ils perdront leur avantage concurrentiel s'ils partagent leurs idées, mais nous partageons tous la même planète. Ce qu'il faut, c'est un changement de perspective. ♥

RAINER STRAUCH

TUGDUAL MILLET

PDG de Covivio Hotels

RAINER STRAUCH

Directeur général et CTO de CREE Buildings

Objectifs de réduction carbone basés sur la science

Avec plus de 760 hôtels, nous pouvons déployer des initiatives de développement durable à grande échelle. C'est pourquoi nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux, fondés sur la science, pour réduire nos émissions de CO₂ d'ici 2030, en appliquant la méthodologie de la Science Based Target Initiative (SBTi). Notre trajectoire est alignée sur un scénario à 1,5 °C, en cours de vérification par la SBTi, et s'appuie sur une analyse de l'empreinte carbone de nos hôtels, de nos sièges sociaux et de nos principaux fournisseurs.

Notre stratégie climatique

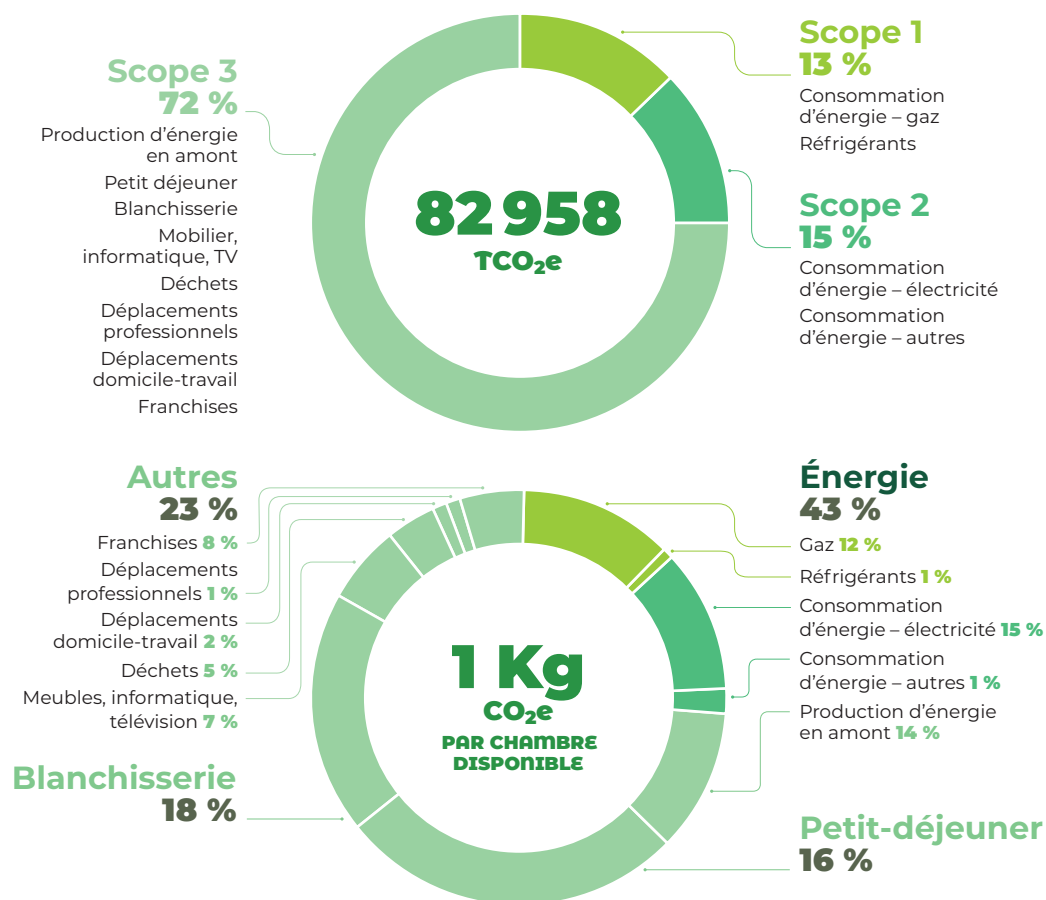
ESRS: E1

Notre empreinte carbone

Après nos premiers bilans carbone en France, Allemagne, Italie et Espagne en 2022, nous avons étendu l'exercice à tous nos hôtels en 2023. Nous avons également affiné la méthodologie et la qualité des données collectées.

Grâce à notre modèle d'affaires sobre et efficace, ce premier bilan complet révèle l'une des empreintes carbone les plus faibles du secteur : seulement 1 kg de CO₂ par chambre disponible, grâce à des mesures d'efficacité énergétique et à l'utilisation massive d'électricité décarbonée. Cependant, si nous voulons atteindre nos objectifs, nous devons aller plus loin et améliorer encore notre efficacité et notre mix énergétique, ainsi que la collaboration avec nos principaux fournisseurs (blanchisserie et petit-déjeuner).

NOTRE EMPREINTE CARBONE EN 2023



Notre trajectoire carbone

Après avoir identifié nos principales sources d'émissions, nous avons élaboré notre trajectoire de décarbonation pour 2030 en utilisant les méthodes scientifiques définies par la SBTi et en accord avec la trajectoire fixée par les Accords de Paris. Nous avons également identifié les actions clés et les investissements nécessaires pour atteindre ces objectifs.

La réglementation française fixe des objectifs ambitieux et exige un monitoring dans les bâtiments tertiaires

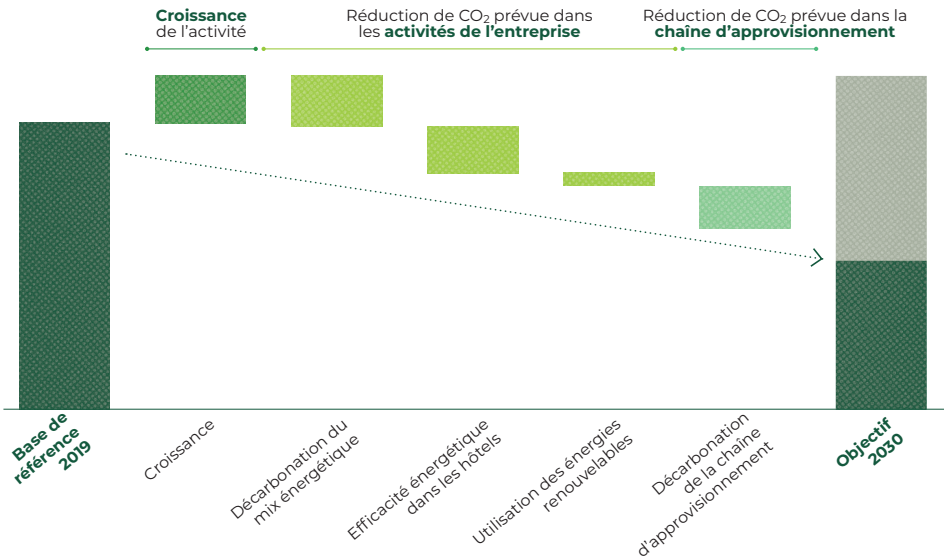
Les bâtiments représentent 44%¹ de la consommation nationale d'énergie, c'est pourquoi les exploitants de bâtiments tertiaires de plus de 1000 m² sont tenus de réduire leur consommation d'énergie (base 2019, décret tertiaire) :

- 40 % d'ici 2030
- 50 % d'ici 2040
- 60 % d'ici 2050

Reconnaissant l'importance d'une gestion intelligente de l'énergie, le régulateur exige également l'installation de systèmes de gestion technique du bâtiment (décret BACS).

1. Ministère français de la Transition écologique, 2021.

NOTRE TRAJECTOIRE CARBONE



Notre feuille de route

Scope 1 & 2
Émissions liées à la consommation d'énergie

Nous avons commencé à électrifier les systèmes de chauffage et de climatisation de nos hôtels en France, Allemagne, Espagne et Italie et à augmenter la part d'électricité renouvelable certifiée pour atteindre 78 % de la consommation totale fin 2023. L'efficacité énergétique est également l'un des principaux moteurs de la réduction grâce au monitoring, au partage de bonnes pratiques et à la rénovation énergétique.

Nos directeurs d'hôtel sont encouragés à appliquer les bonnes pratiques telles que

- Maintenir la température à 19 °C (17 °C pour les espaces inoccupés).
- Éteindre les lumières dans les espaces inutilisés et la nuit.
- Éteindre les lumières extérieures entre 1 heure et 7 heures du matin.
- Optimiser le réglage des pompes à chaleur.

Nous suggérons à nos clients d'adopter un comportement responsable en éteignant les lumières, le chauffage et la climatisation lorsqu'ils quittent leur chambre, et en renonçant au changement de serviettes et/ou au nettoyage de la chambre.

Scope 3
Émissions de la chaîne d'approvisionnement

Les émissions du scope 3 échappent en grande partie à notre contrôle direct. Pour les réduire, nous devons collaborer avec nos fournisseurs pour identifier les sources d'émission et convenir d'une trajectoire de réduction. Nous avons commencé à rédiger une politique d'achats responsables afin d'encourager de tels partenariats. Par exemple, en plus des initiatives menées par nos blanchisseurs, nous optimisons la quantité de draps et de serviettes à laver en incitant les clients séjournant plus d'une nuit à renoncer au changement de leurs serviettes en leur proposant une contrepartie.

Nous menons également des actions de sensibilisation, comme les 300 000 serviettes comportant un message visant à sensibiliser les clients aux habitudes alimentaires durables qui ont été distribuées à l'occasion de la Journée de la gastronomie durable dans tous les hôtels B&B allemands.

NOTRE TRAJECTOIRE CARBONE

SCOPE 1&2 :
-50 %
D'ÉMISSIONS ABSOLUE
entre 2019 et 2030

SCOPE 3 :
-28 %
D'ÉMISSIONS ABSOLUE
entre 2019 et 2030

Faire évoluer les habitudes alimentaires

Nous proposons davantage de produits locaux et bio et moins de viande et de laitages sur nos buffets de petit déjeuner. Cela contribue à deux objectifs :

- la réduction des émissions de CO₂,
- un petit-déjeuner plus sain pour nos clients.



Panneaux solaires sur le B&B HOTEL Heidelberg (Allemagne)

CONSOMMATION TOTALE D'ÉNERGIE
235 000 MWh
70 % ÉLECTRICITÉ
25 % GAZ
5 % AUTRES

Vers une économie circulaire

ESRS: E2 / E5

L'économie circulaire implique une conception efficace des offres, une utilisation judicieuse des matériaux et une approche axée sur le cycle de vie. Le modèle d'affaires de B&B HOTELS étant intrinsèquement sobre, en rationalisant les opérations, nous minimisons les déchets et la consommation de ressources. Les 3R – Réduire, Réutiliser, Recycler – sont dans notre ADN et nous allons plus loin avec la collaboration d'experts et d'innovateurs pour un tourisme plus durable pour tous.

Éco-concevoir nos hôtels

L'impact environnemental d'un hôtel, qu'il soit neuf ou rénové, dépend de sa conception. Il doit prendre en compte le type de matériaux utilisés, les méthodes de construction, le potentiel de réutilisation, la démolition, ainsi que l'aménagement intérieur avec l'utilisation de matériaux et de meubles recyclés ou revalorisés.



100 % d'énergies renouvelables en Allemagne

Le B&B HOTEL de Bad Hersfeld, en Allemagne, a été équipé de panneaux photovoltaïques produisant 100 % de l'énergie utilisée par les pompes à chaleur. L'hôtel a ainsi pu réduire son empreinte carbone et sert d'exemple pour inciter d'autres hôtels à mettre en œuvre des solutions similaires.

Une approche systématique de la rénovation durable

La rénovation durable consiste d'abord à rendre les bâtiments plus efficaces et doit être menée de façon durable. C'est pourquoi nous intégrons progressivement les 3R dans tous nos projets de rénovation avec des bonnes pratiques telles que :

- Un partenariat pour le recyclage des sols en France: lors de la rénovation de notre B&B HOTEL Porte de la Villette à Paris, 914 kg de déchets ont été récupérés et réintégrés dans la production de 288 m² de revêtement de sol grâce à un partenariat avec Gerflor.
- Un partenariat pour le recyclage des sols en Espagne: un accord a été signé avec Tarkett ReStart pour recycler les chutes de chantier et les anciens revêtements de sol lors de rénovations.
- Une certification en Allemagne: un pilote pour la certification de la rénovation d'un hôtel récemment repris et 4 à 5 hôtels représentatifs de types et d'âges différents a été lancé. L'objectif est de comprendre les investissements nécessaires pour rendre les hôtels plus durables et systématiquement les certifier.



Le B&B HOTEL de Guimarães éco-conçu de bout en bout

Nous nous sommes associés à CREE Buildings, un spécialiste des solutions de construction durables, et à Grupo CASAIS, un entrepreneur local, pour construire un nouvel hôtel au Portugal. Grâce aux composants préfabriqués, le bâtiment a pu être modélisé pour minimiser les déchets. Sa structure hybride bois réduit l'utilisation de béton et d'acier, très carbonés. Le résultat est un bâti aux composants plus durables et reconvertible grâce à la modularité. Un deuxième B&B HOTEL conçu avec la technologie CREE ouvrira ses portes à Madrid en 2024.

60 %¹

ÉMISSIONS DE CO₂ EN MOINS

33 %

D'ÉCONOMIES DE MATÉRIAUX

50 %

DES MATÉRIAUX SONT RÉUTILISABLES EN FIN DE VIE

B&B HOTEL Guimarães (Portugal)



Élimination des plastiques à usage unique dans nos hôtels

Dans le cadre de notre stratégie RSE, nous éliminons tous les plastiques à usage unique dans nos hôtels, ainsi que les autres types de plastiques et leurs dérivés dans la mesure du possible.

RÉALISATIONS 2023

- Tous les plastiques à usage unique ont été retirés de nos chambres, qu'il s'agisse de produits de toilette, d'échantillons, de sacs, de bouteilles, d'emballages, etc.
- Les barquettes individuelles de confiture ont été remplacées par des coupelles en verre.
- Nos hôtels en Espagne disposent de fontaines d'eau microfiltrée et sont référencés dans l'application Closca, qui liste les points d'eau où chacun peut venir remplir sa gourde.

OBJECTIFS POUR 2024

- Travailler à l'élimination des plastiques à usage unique en dehors des chambres (lobby, salles de réunion, petits déjeuners, etc.) et inciter à l'installation de fontaines dans le lobby et les salles de réunion.

Un système innovant de gestion des déchets en test

Pour réduire la quantité de déchets produits et augmenter celle des déchets recyclés, nous devons d'abord auditer le type et la quantité de déchets que produit chaque hôtel. Une meilleure compréhension de ce que nous jetons contribuera à une politique de réduction et de gestion plus efficace. En 2023, nous avons lancé un programme pilote d'audit des déchets avec notre partenaire Take A Waste dans 8 hôtels en France. Nous avons analysé la production de déchets, les flux de collecte, les taux de recyclage et les différentes façons d'en optimiser la gestion.

OBJECTIFS 2024

- Déploiement en France.
- Mise en œuvre de programmes similaires dans d'autres pays.

Le problème du gaspillage alimentaire

Même si nous gérons consciencieusement nos stocks, n'achetons que ce dont nous avons besoin et mesurons la quantité de nourriture sur nos buffets, il y a toujours des restes. C'est pourquoi nous nous sommes associés à Too Good To Go pour éviter de jeter les invendus.

RÉALISATIONS 2023

182

HÔTELS ONT REJOINT LE PROGRAMME EN ALLEMAGNE, AUTRICHE, ESPAGNE, FRANCE, POLOGNE ET PORTUGAL

~42

TONNES DE NOURRITURE RÉCUPÉRÉES

113

TONNES DE CO₂ ÉVITÉES, SOIT L'ÉQUIVALENT DE 82 VOLS PARIS / NEW YORK

Petit déjeuner B&B HOTELS (Allemagne)



Préserver l'eau

ESRS: E3

46 % de la population mondiale n'a pas accès à l'eau potable¹. L'eau est une question vitale pour les communautés concernées et pour l'industrie hôtelière, car elle affecte la disponibilité des ressources nécessaires aux opérations et à l'attractivité des destinations. En tant qu'acteur clé, nous pouvons avoir un impact significatif en surveillant, en sensibilisant aux comportements responsables et en installant des dispositifs d'économie.

S'équiper pour moins consommer

Toutes nos chambres sont équipées de dispositifs d'économie d'eau (aérateurs de robinet, toilettes à double chasse, etc.). Des systèmes de recyclage sont actuellement testés dans certains de nos hôtels (utilisation de l'eau de pluie pour les toilettes ou pour l'arrosage des espaces verts). En plus de ces dispositifs, nous installons des compteurs intelligents afin de pouvoir agir rapidement en cas de problème (fuite d'eau par exemple).

Sensibiliser nos clients

La sensibilisation aux questions environnementales peut avoir un impact positif sur les comportements. C'est pourquoi nous encourageons nos clients à faire attention à leur consommation d'eau et à ne pas changer leurs serviettes tous les jours. En Espagne, un jeu de serviettes supplémentaire est fourni dans un sac en tissu, et c'est le client qui décide de l'utiliser ou non. En Allemagne, les clients peuvent renoncer au nettoyage de leur chambre pour les séjours de plus d'une nuit, et les recettes sont reversées à l'ONG SOS Village d'enfants (71000 € reversés en 2023).



Une expérience ludique de sobriété

Nous avons lancé un pilote dans une douzaine d'hôtels en France, Italie et Allemagne avec Luniwave. Il s'agit d'un système pour encourager nos clients à être plus responsables dans leur consommation d'eau. L'utilisateur définit un objectif de durée pour sa douche, il peut en suivre la progression grâce à un indicateur LED et à la fin, l'écran de contrôle affiche les économies réalisées.

BILAN DE L'EXPÉRIENCE LUNIWAVE

-38 %

DE CONSOMMATION GLOBALE D'EAU

-50 %²

AVEC L'INTERACTION



Luniwave



Système LuniShower, B&B HOTELS



RÉALISATIONS 2023

3M m³
D'EAU CONSOMMÉE

200
LITRES D'EAU CONSOMMÉE
PAR CHAMBRE OCCUPÉE

1. Rapport mondial des Nations unies sur la mise en valeur des ressources en eau 2023.
2. Par rapport à la consommation hôtelière moyenne calculée par l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie).

Protéger et restaurer la biodiversité

ESRS: E4

Le tourisme, un secteur économique important et celui dont la croissance est la plus rapide, est aussi un grand consommateur de ressources (énergie, eau, terre et matériaux comme les combustibles fossiles, les minéraux, les métaux et la biomasse). Il a un impact considérable sur l'environnement, notamment en ce qui concerne la perte de biodiversité, or celle-ci est vitale pour le tourisme, de même que les efforts de conservation de nombreuses destinations dépendent largement des recettes touristiques. Parce qu'il encourage le contact avec la nature, le tourisme peut favoriser une approche plus durable de la biodiversité. C'est pourquoi, nous avons décidé d'en faire l'une des principales priorités de notre stratégie RSE.



Nous réalisons actuellement une étude in situ dans l'un de nos plus grands hôtels en région parisienne. Elle vise à mesurer l'impact de nos activités et définir une stratégie pour améliorer la capacité de nos hôtels à restaurer la biodiversité grâce à des solutions basées sur la nature.

Cette stratégie s'accompagnera d'un système de compensation pour les nouvelles constructions du groupe, notamment en utilisant les hôtels existants pour créer des réservoirs de biodiversité. Nous définirons les indicateurs de progression en collaboration avec des écologistes et des experts.

OBJECTIFS 2024

Cartographier notre portefeuille d'hôtels, différencier les actions selon leur situation en zone urbaine ou protégée, et définir une liste d'hôtels prioritaires pour 2024-2025.

Sur le sentier des abeilles à Ljubljana

La ville et l'office du tourisme de Ljubljana ont créé le Sentier des abeilles, un sentier apicole éducatif destiné aux touristes et aux habitants de la ville, qui relie les principaux sites apicoles de Ljubljana. Le B&B HOTEL Ljubljana Park est l'un d'entre eux. Avec ses ruches sur le toit, il contribue à la préservation de l'héritage naturel et culturel apicole de la ville.



PILIER 3

INNOVER CONTINUUELLEMENT ENSEMBLE

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE N'EST PAS UNE DESTINATION,
C'EST L'OUVERTURE DE NOUVEAUX CHEMINS.
EN RÉINVENTANT LE TOURISME NOUS TRAÇONS
LA VOIE VERS UN MONDE PLUS ACCUEILLANT.

ESRS

E1 / S4 / G1
Changement
climatique
Consommateurs
et utilisateurs
finaux
Conduite des
affaires



1^{er}
hôtel B&B HOME
ouvert

172
hôtels équipés de
chargeurs pour
véhicules électriques

670
hôtels certifiés
durables

Dans un monde où les voyages sont synonymes d'expériences immersives, l'hôtellerie connaît une transformation dynamique. Les labels représentent un gage de confiance et de qualité pour des voyageurs qui tentent d'aligner leurs valeurs et leurs aspirations et guident les professionnels vers plus de durabilité. Camilla Garcia-Quijano, Coprésidente de BLab France, et Roi Ariel, Directeur général du GSTC, partagent leurs réflexions sur la façon dont les certifications poussent l'industrie à se réinventer pour répondre aux attentes des voyageurs et servir les intérêts des communautés et de la planète.

Les consommateurs concrétisent-ils leurs valeurs dans leurs comportements d'achat ? Quel rôle pour les certifications ?

CGQ : Question difficile. Si l'on regarde les études, on voit toujours la même tendance : les consommateurs veulent des produits plus responsables, se disent prêts à payer plus et estiment que c'est de plus en plus important, mais il y a peu de traduction concrète. On constate cependant une évolution positive des mentalités. Avoir des certifications plus fortes et mieux reconnues pourrait encourager les consommateurs à agir, et c'est là que B&B HOTELS a un rôle à jouer avec sa promesse de rendre le tourisme durable accessible à tous.

RA : Si l'on regarde la dernière enquête de Booking.com, on voit que les certifications environnementales sont recherchées, mais elles ne sont pas comprises. Parmi les 42 critères GSTC que les hôtels doivent respecter pour être considérés durables, certains sont invisibles. Le client remarque

généralement l'absence de plastique à usage unique dans sa chambre ou les incitations à la sobriété, mais ce qui se passe en coulisses reste invisible et c'est souvent ce qui a le plus d'impact. C'est à ce niveau-là que les certifications ont un rôle pédagogique à jouer pour montrer quelles pratiques sont réellement durables.

Comment les certifications peuvent-elles jouer un rôle dans la transformation de l'hôtellerie ?

RA : En fournissant un cadre, les certifications servent de guide pour aborder la durabilité. Les critères reconnus mondialement du GSTC sont le résultat d'un effort global pour développer un langage commun. Accessibles à tous, ils cadrent la transition et peuvent ensuite mener au processus de certification, assurant aux professionnels qu'ils sont sur la bonne voie. Ce processus est un objectif commun qui permet à toutes les parties prenantes de travailler dans la même direction.

CGQ : Les certifications agissent comme des catalyseurs de changement en fournissant un cadre pour l'amélioration continue, le soutien d'une communauté de valeurs et la crédibilité d'une certification reconnue par les parties prenantes. B Corp regroupe environ 9000 entreprises partageant les mêmes valeurs, constamment renforcée par de nouveaux membres contribuant à sensibiliser le public et accroître la visibilité du label. Les chaînes hôtelières, de par leur portée et leur présence mondiale, peuvent avoir un impact significatif. Actuellement, seuls 54 hôtels et petites chaînes hôtelières sont certifiés, avec la récente certification de B&B HOTELS Espagne, c'est une ouverture vers une plus grande représentation du secteur. B&B HOTELS est un pionnier parmi les rares acteurs certifiés du secteur touristique.

Quel intérêt peut présenter la certification d'une entreprise comme B&B HOTELS ?

CGQ : J'en vois trois. Premièrement, le tourisme est un outil de sensibilisation aux défis actuels incroyablement puissant, car tout le monde va à l'hôtel à un moment ou à un autre. La portée est incroyable. Ensuite, le processus de certification crée une véritable dynamique de changement interne. Enfin, les consommateurs et les partenaires s'intéressent de plus en plus aux questions de RSE. Bientôt, seules les entreprises ayant déjà engagé leur transition survivront, car s'adapter

nécessite un changement du modèle d'affaires et de la proposition de valeur, ce qui ne se fait pas du jour au lendemain. Il ne s'agit plus d'anticiper, mais d'agir.

RA : La question n'est pas seulement de savoir si B&B HOTELS doit être certifié, mais quelle certification choisir. Avec des centaines de labels différents, cela peut s'avérer difficile. B&B HOTELS a adopté une approche sectorielle en travaillant avec SOCOTEC, qui a développé une norme reconnue par le GSTC, adaptée à l'industrie hôtelière et prenant en compte les impacts économiques, sociaux et culturels du tourisme.

♥ Il est important de s'engager dans la voie de la certification sur la base de raisons authentiques. Il doit s'agir d'une démarche sincère assortie d'objectifs mesurables. Si le motif est simplement d'obtenir un avantage concurrentiel, sans une véritable compréhension des enjeux, l'initiative a peu de chances d'aboutir. ♥

CAMILLA GARCIA-QUIJANO



CAMILLA GARCIA-QUIJANO

Coprésidente B Lab France

ROI ARIEL

Directeur général, Global Sustainable Tourism Council (GSTC)

Comment voyez-vous l'évolution des certifications et des approches stratégiques adoptées par les entreprises ?

RA: On observe une évolution des certifications vers une plus grande crédibilité et responsabilité, notamment grâce au durcissement des réglementations, en particulier celles de l'UE et à une sensibilisation accrue du public. Les entreprises font pression pour des normes plus strictes et des processus de vérification plus fiables, en partie à cause de l'augmentation des plaintes contre les déclarations environnementales trompeuses.

CGQ: La réglementation n'est pas la normalisation. Certaines certifications sont complémentaires et le choix de l'une ou de l'autre dépend de ce qui est recherché. Par exemple, B Corp prend en compte l'ensemble de l'organisation avec une vision holistique de la chaîne de valeur et un engagement à tous les niveaux de l'entreprise. Pour B&B HOTELS, elle vient compléter les évaluations techniques effectuées par SOCOTEC dans chaque hôtel.

Cette approche implique toutes les parties prenantes dans un effort de collaboration qui s'étend au-delà des experts techniques à tous les membres de l'organisation.

♥ Si le rôle des clients dans les pratiques durables n'est pas toujours clair, les chaînes hôtelières comme B&B HOTELS peuvent influencer le changement. Une approche proactive réduit la charge de décision des clients et a un impact significatif et cumulatif. ♥

ROI ARIEL

Viser l'excellence

Les certifications orientent les pratiques durables, offrant un cadre répondant aux attentes croissantes des consommateurs. En apportant de la crédibilité aux différentes initiatives, elles favorisent l'amélioration continue et encouragent la collaboration. Chez B&B HOTELS, nous utilisons les certifications pour affiner nos objectifs de durabilité, aligner nos pratiques internes et communiquer de manière transparente notre engagement pour un tourisme responsable.

La certification comme moteur de transformation

ESRS: G1

La certification B Corp obtenue par B&B HOTELS Espagne marque une étape importante dans notre engagement RSE. Après deux ans de transformation, notre modèle d'entreprise est aligné sur les normes les plus élevées et cette certification B Corp atteste de notre engagement et apporte un changement significatif dans le secteur de l'hôtellerie.

Certified



Corporation

RÉALISATIONS 2023
B&B HOTELS ESPAGNE
A OBTENU LA
CERTIFICATION B CORP

OBJECTIFS 2024
OBTENIR LA
CERTIFICATION B CORP
AU PORTUGAL

Une certification RSE sur mesure pour l'hôtellerie

ESRS: G1

Motivés par le besoin d'une certification RSE crédible pour nos hôtels, nous avons développé un système de gestion durable unique en collaboration avec SOCOTEC. Basé sur les critères du GSTC (Global Sustainable Tourism Council) et intégrant les principes de la norme ISO 26000. Cette certification a été testée sur un projet pilote en 2022 et s'est étendue à tous les pays en 2023¹. Elle évalue les pratiques de durabilité de chaque hôtel participant et offre des avantages tels qu'une reconnaissance sectorielle, une transparence accrue et est un gage de confiance pour les clients recherchant des hôtels plus durables.

RÉALISATIONS 2023

142
AUDITS RÉALISÉS



670
HÔTELS CERTIFIÉS

0
NON-CONFORMITÉ
DÉTECTÉE

1. Sauf la Pologne et le Danemark.

B&B HOME, sobriété et plaisir dans des hôtels où l'on se sent comme chez soi

B&B HOME: un concept innovant, ouvert, inclusif et engagé

B&B HOME est un concept hôtelier d'un nouveau type avec des lieux plus chaleureux, accueillants et qui favorisent le lien entre les visiteurs et la communauté locale. Nous sommes convaincus qu'en se sentant chez soi on porte une attention plus authentique sur le monde qui nous entoure. La sobriété et le plaisir nous ont guidés pour créer une atmosphère conviviale, confortable et inspirante, développée en collaboration avec l'agence de design et de branding Saguez & Partners. Le concept B&B HOME s'articule autour de trois piliers : la durabilité, le local et le long séjour. Il repose sur une philosophie qui vise à insuffler de la vie dans des espaces existants en valorisant les bâtiments, les communautés et les relations.



VALEURS:

Nous donnons la préférence aux petites entreprises locales et soutenons les initiatives à impact positif. Nos partenariats historiques sont ceux qui ont su s'adapter aux besoins spécifiques de chaque environnement.

PRÉSERVATION:

Nous adoptons des solutions durables dans tous les aspects de notre activité, de la gestion des déchets à l'implication de nos parties prenantes pour réduire notre empreinte environnementale.

COLLABORATION:

Nous organisons des défis et des activités ludiques pour sensibiliser à l'environnement de façon conviviale et inclusive, parce qu'il est possible d'aborder des sujets sérieux sans se prendre au sérieux.

Cette vision a façonné nos engagements:

Engagement #1

Dire OUI aux secondes chances

Nous donnons une nouvelle vie à l'existant grâce à un savant relooking du bâtiment et du mobilier, et tout ce qui est cassé ou trop abîmé est recyclé et remplacé par des pièces chinées ou récupérées.

Engagement #2

Dire NON aux plastiques à usage unique

Nous avons supprimé les plastiques à usage unique dans nos chambres et nous les traquons dans nos lobbies, bars et buffets de petit-déjeuner pour les remplacer par des contenants durables ou des produits en vrac.

Engagement #3

Dire OUI aux produits bios et locaux

Notre petit-déjeuner est saisonnier, bio et local, avec des options végétariennes et véganes, tout comme les offres au bar et dans nos distributeurs automatiques.

Engagement #4

Dire OUI à la sobriété et aux matériaux à faible impact

Lors des rénovations, nous installons des dispositifs d'économie d'eau et de maîtrise de l'énergie. Nous privilégions une literie, des commodités et des produits d'entretien biologiques et naturels. Avec une approche rationnelle nous minimisons l'utilisation des ressources.

Engagement #5

Faire dire OUI avec une touche d'humour

Nous organisons des défis ludiques pour inciter nos clients à économiser l'eau et l'énergie. Ils sont aussi invités à participer aux événements de sensibilisation organisés dans nos locaux par des associations locales.

Engagement #6

Dire OUI à l'ouverture, à l'inclusion et aux liens de proximité

Nous accueillons les partenaires et les associations qui promeuvent l'inclusion, l'éducation et la diversité, tout en soutenant les initiatives artistiques et culturelles locales.

Nous allons pouvoir enrichir et peaufiner le concept B&B HOME avec notre hôtel pilote, le B&B HOME Saint-Ouen Les Puces et les nouveaux établissements qui vont ouvrir leurs portes.



Mais pourquoi « Home » ?

Parce que le mot écologie vient du mot grec oikos, qui signifie maison. Pour nous, prendre soin de l'environnement et de nos communautés signifie vivre de manière réfléchie dans le monde, en traitant notre planète comme si c'était notre propre maison – car c'est le cas. Nous croyons que le véritable souci commence par la création d'endroits que tout le monde veut chérir.

B&B HOME, un laboratoire pour la transformation des achats et des opérations

ESRS: G1

Développer le concept B&B HOME à Saint-Ouen a transformé notre approche des achats, en particulier concernant la rénovation et le réaménagement des bâtiments ainsi que l'offre de restauration. Lors des rénovations, nous avons opté pour un relooking du mobilier existant, ne remplaçant que les pièces trop abîmées par des articles de seconde main. Nous avons également rafraîchi l'apparence de l'hôtel avec des couleurs vives et lumineuses qui évoquent le style local et rendent le lieu plus accueillant. Le petit-déjeuner a été repensé de façon plus responsable, en privilégiant les produits bio, locaux et végétariens. Aujourd'hui, notre buffet propose 90 % de produits bio et locaux, présentés dans un minimum de contenants jetables.

Nous avons également privilégié des partenaires qui promeuvent l'inclusion en employant des personnes handicapées et des chômeurs de longue durée.

Cela nous a non seulement poussés à identifier de nouveaux partenaires et à adapter notre approche des achats, de la rénovation et de la gestion, mais aussi à changer notre façon de penser. La collaboration entre l'équipe RSE, qui a donné l'orientation, et l'équipe Achats et Rénovation, qui a apporté son expertise opérationnelle, a été déterminante, tout comme celle des équipes de terrain, en première ligne pour offrir cette nouvelle expérience client. C'est un projet collaboratif qui apporte un changement très positif.

La mobilité intelligente

ESRS: E1

En tant que chaîne d'hôtels d'étape, la mobilité est au cœur de notre modèle d'affaires. Bien qu'il soit difficile de chiffrer les émissions de nos clients lorsqu'ils se rendent dans nos hôtels, nous sommes conscients de l'impact global des déplacements en voiture. C'est pourquoi nous nous engageons à encourager une mobilité plus durable.

Promouvoir une mobilité décarbonée grâce à notre vaste réseau d'hôtels

Nous installons des bornes de recharge pour véhicules électriques dans tous nos hôtels dotés d'un parking lorsque c'est techniquement possible. Ces bornes, accessibles à tous, vont compléter la couverture du réseau de bornes en accès public. Ce sont 1500 bornes supplémentaires rien qu'en France ! Bien que nous soyons parfois confrontés à des problèmes de capacité chez les opérateurs locaux, 31% de nos hôtels sont déjà équipés et nous prévoyons d'atteindre 100% d'ici fin 2025. Cela changera radicalement les options de mobilité pour nos clients de loisirs et d'affaires.

Tester une mobilité douce et intelligente

Nous avons lancé des projets pilotes de location de vélos en Italie et en Espagne, et dans certains hôtels en Allemagne, en France et au Brésil.

31 %

DES HÔTELS ÉLIGIBLES ÉQUIPÉS DE BORNES DE RECHARGE POUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES



Ces initiatives offrent à nos clients une alternative pour explorer les environs, nous aident à mieux comprendre leurs attentes et à acquérir des connaissances opérationnelles pour systématiser ce service dans tous nos hôtels.

Notre service de e-Conciergerie est accessible via notre portail Wi-Fi. On y trouve toutes les informations nécessaires à un bon séjour, y compris les événements locaux, les restaurants, et les activités accessibles à pied ou en transports en commun. En 2024, ce service sera enrichi avec les offres locales de mobilité douce.



Une balade à vélo sur le littoral normand

Notre B&B HOTEL au Touquet, en France, collabore avec des loueurs de vélos locaux pour encourager ses clients à laisser leur voiture dans le parking gratuit de l'hôtel et opter pour le vélo afin d'explorer le vaste réseau de pistes cyclables qui longent la côte.

Encourager les clients à adopter un comportement plus responsable

ESRS: S4

Établir des relations durables

Notre programme de fidélité B&me a vocation à récompenser la fidélité des clients tout en créant une communauté de voyageurs responsables. Nous envisageons de communiquer sur nos bonnes pratiques et sur l'impact environnemental d'un séjour ainsi que de partager des contenus pédagogiques.

Une goutte de sobriété

Luniwave est une start-up qui a développé une solution ludique pour encourager les clients dans les hôtels à réduire leur consommation d'eau. Ce partenariat visant à faire adopter des bonnes pratiques est aligné avec nos valeurs d'entrepreneuriat et notre engagement à promouvoir le tourisme responsable.

Nous avons testé la solution dans une douzaine d'hôtels en invitant les clients à donner leur avis en échange d'un don d'eau potable à la Fondation Made Blue. Les premiers résultats sont encourageants (voir page 32), nous donc allons progressivement étendre la solution à l'ensemble de notre réseau, en commençant par notre premier hôtel B&B HOME.

Contribuer, vraiment

Dans les hôtels B&B de France, d'Italie et d'Espagne, les clients qui restent plus d'une nuit peuvent choisir de ne pas faire nettoyer leur chambre. En Allemagne, l'initiative va encore plus loin : l'argent économisé par l'hôtel est reversé à des associations. Cela permet non seulement de réduire notre empreinte carbone et notre consommation d'eau, mais aussi de donner à nos clients l'occasion de vraiment contribuer à notre engagement.



B&B HOME Paris Mairie de Saint-Ouen (France)



B&B HOME Paris Mairie de Saint-Ouen (France)



CHAQUE GOUTTE D'EAU ÉCONOMISÉE SOUS LA DOUCHE = une cascade DE BIENFAITS

Relevez le défi

ÉTAPE 1 : FIXEZ UN OBJECTIF DE CONSOMMATION
D'EAU SUR L'ÉCRAN.



ÉTAPE 2 : TENEZ-LE ! VOUS POUVEZ SUIVRE LE POURCENTAGE DE VOTRE CONSOMMATION
SOUS LA DOUCHE GRÂCE AU VOYANT LUMINEUX SOUS LE ROBINET.

ÉTAPE 3 : SORTEZ DE LA DOUCHE ET DÉCOUVREZ VOTRE SCORE SUR L'ÉCRAN !
CHAQUE LITRE ÉCONOMISÉ SERA REVERSÉ À LA FONDATION MADE BLUE QUI ŒUVRE POUR L'ACCÈS
À L'EAU POTABLE PARTOUT DANS LE MONDE.*

*LES LITRES ÉCONOMISÉS SONT CALCULÉS PAR RAPPORT À LA MOYENNE DE CONSOMMATION D'UNE DOUCHE D'HÔTEL
(200L). POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA FONDATION MADE BLUE, RENDEZ-VOUS SUR MADEBLUE.ORG.

LUNIWAWE

**MADE BLUE
FOUNDATION**



B&B HOME

SAINT-OUEN LES PUCES

BIENVENUE CHEZ B&B HOME.

Se fondre dans un lieu, c'est écouter ses récits et rencontrer les personnes qui le font vivre avec bienveillance et un brin d'émerveillement.

Aux Puces de Saint-Ouen, c'était facile, les rues bruissent d'initiatives qui résonnent avec nos convictions.

1. LOCAL

UN ANCRAGE RÉSOLUMENT LOCAL

UNE COLLABORATION AVEC LES PRODUCTEURS ET ASSOCIATIONS LOCAUX

+95 % DE PRODUITS DE RESTAURATION RÉGIONAUX
DES ÉVÉNEMENTS ET ATELIERS OUVERTS
AUX CLIENTS ET AUX VOISINS

THE TREASURES IN THIS LIBRARY ALREADY HAVE A HISTORY

At B&B Home, we do
our best to reuse the past,
recycle the present and pre-
pare the future!

B&B
HOME
REUSE - REUSE - REUSE



2. DURABLE

DES ENGAGEMENTS CONCRETS

DES MEUBLES RELOOKÉS OU DE SECONDE MAIN

PAS DE PLASTIQUE À USAGE UNIQUE DANS
LES CHAMBRES ET AILLEURS

DE LA LITTÉRATURE ET DES PEINTURES BIOLOGIQUES



3. LONG SÉJOUR

SERVICES DÉDIÉS AUX
LONGS SÉJOURS

CUISINE PARTAGÉE ET BLANCHISSERIE
BIBLIOTHÈQUE ET ESPACE DE JEUX



DEUXIÈME CHANCES

Too Good to Go

Application pour récupérer
les invendus alimentaires

Take a waste

Gestion des déchets

Hôtels solidaires

Collecte anti-gaspillage
pour les sans-abri

Emmaüs

Des solutions pour donner
une seconde chance aux
objets et aux personnes

ALIMENTATION LOCALE ET BIOLOGIQUE

Terre & Fourchette

Cuisine locale bio et zéro déchet

Fromaville

Produits laitiers locaux

Brasserie de Saint-Ouen

Brasserie locale

Local & vous

Épicerie locale

Rebelle

Producteur local de confitures
zéro déchet et inclusives

ÉCO-GESTES POUR L'EAU

Castalie

Fabricant de fontaines
d'eau éco-conçues

Luniwave

Dispositif de sensibilisation
au gaspillage d'eau

LE SOMMEIL DU JUSTE

Drouault

Fabricant français de couettes
et d'oreillers (Société du
patrimoine vivant)

ELIS

Services de literie et de
serviettes biologiques

SOURIRES LOCAUX

Café Joyeux

Cafés employant des
personnes ayant un handicap
mental et/ou cognitif

Meet my mama

Plats préparés par des
mamans du monde entier

GraffArt

Association locale d'art urbain

NOS PARTENAIRES & AMIS

B&B
HOME
FRENCH
BREAKFAST
de Saint-Ouen



E1

Changement climatique: Adaptation au changement climatique (réel et attendu ainsi qu'à ses impacts) et atténuation du changement climatique (réduction des émissions de GES et limitation de l'augmentation de la température moyenne mondiale prévue dans l'Accord de Paris).

E2

Pollution: Introduction directe ou indirecte de polluants dans l'air, l'eau ou le sol, susceptibles de nuire à la santé humaine et/ou à l'environnement, d'entraîner des dommages matériels ou de compromettre ou d'entraver l'agrément de l'environnement ou ses autres utilisations légitimes.

E3

Eau: couvre à la fois la consommation d'eau, c'est-à-dire la quantité d'eau prélevée par l'entreprise et non rejetée dans le milieu aquatique ou chez un tiers au cours de la période de référence, et la rareté de l'eau, c'est-à-dire l'abondance volumétrique, ou l'absence d'abondance, des ressources d'eau douce.

E4

Biodiversité et occupation des sols: la perte de tout élément de diversité biologique potentiellement liée à un changement dans l'utilisation ou la gestion des sols, pouvant entraîner un changement de couverture des sols.

E1

Économie circulaire: Système économique visant à maintenir la valeur des produits, matériaux et ressources aussi longtemps que possible, réduisant ainsi l'impact environnemental de leur utilisation, tout en minimisant les déchets et les rejets de substances dangereuses à chaque étape de leur cycle de vie.

S1

Attirer et retenir les talents: Stratégies utilisées pour identifier, recruter et fidéliser les personnes ayant les compétences, l'expérience et le potentiel nécessaires pour répondre aux besoins de B&B HOTELS, y compris les politiques visant à maintenir les collaborateurs impliqués, satisfaits et motivés.

Égalité des chances et de traitement: Accès non discriminatoire à l'éducation, la formation, l'emploi, le développement de carrière et l'exercice du pouvoir, sans désavantages basés sur des critères de discrimination potentiels.

S2

Conditions de travail: environnement et circonstances dans lesquels les collaborateurs exercent leurs fonctions. Comprend l'environnement physique, les horaires de travail, les conditions d'emploi, l'équilibre vie professionnelle/vie privée, les avantages sociaux, la sécurité de l'emploi et les politiques de santé et de bien-être au travail.

S3

Droits économiques, sociaux et culturels des communautés: droits garantissant un niveau de vie adéquat pour leur bien-être, leur développement et leur dignité.

Droits de l'homme: droits et libertés fondamentaux dont chacun jouit indépendamment de sa nationalité, sa race, son genre, son appartenance ethnique, sa religion, sa langue ou toute autre particularité.

S4

Communication et étiquetage clairs: partager l'information de manière éthique, précise, transparente et vérifiable.

Nutrition: offrir une alimentation adéquate et équilibrée pour être en bonne santé.

G1

Éthique des affaires et conformité réglementaire: conduite des affaires conforme aux principes d'intégrité, d'équité, de transparence et de respect de toutes les parties prenantes. Implique également le respect des lois, réglementations, directives et prescriptions relatives au fonctionnement de l'organisation.

Approvisionnement responsable et durable: pratique consistant à se procurer des biens et des services en tenant compte de facteurs éthiques, sociaux et environnementaux. Notamment s'assurer de conditions de travail équitables, éviter l'exploitation, respecter les droits de l'homme et sélectionner des fournisseurs qui travaillent dans le respect de l'éthique et de la transparence.

Contribution économique: impact global ou valeur qu'un individu, une organisation, une industrie ou une activité ajoute à l'économie par divers moyens tels que la création d'emplois, la production de biens et de services, les recettes fiscales et la croissance économique globale.

Protection des données et de la vie privée: pratiques et réglementations visant à protéger les informations sensibles et à garantir le contrôle des individus sur la manière dont leurs données personnelles sont collectées, utilisées et partagées par l'entreprise.

Bien-être animal: bien-être des animaux, par la prise en compte de leur santé physique, de leur état mental et de leur comportement naturel.



Environnement



Social



Gouvernance