

ACCUEILLIR DURABLEMENT L'AVENIR

RAPPORT DE DURABILITÉ 2024





SOMMAIRE

4	PROFIL DU GROUPE
6	MODÈLE D'AFFAIRES
8	CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRENANTES
9	ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023
10	GOVERNANCE D'ENTREPRISE
11	STRATÉGIE RSE
12	INDICATEURS
14	SENSIBILISATION
16	ENVIRONNEMENT
26	SOCIAL
38	GOVERNANCE
42	LE MODÈLE DE B&B HOME

ÉDITO

2024 a été une année record : notre chiffre d'affaires a atteint 1,4 milliard d'euros, nous avons ouvert 124 nouveaux hôtels, notamment grâce à la reprise de portefeuilles d'hôtels en France et en Allemagne, et nous nous sommes implantés dans de nouveaux pays comme les États-Unis et le Royaume-Uni. Depuis 35 ans, notre croissance est portée par la volonté de satisfaire nos clients en leur offrant un séjour à la hauteur de leurs attentes et un rapport qualité-prix optimal, grâce à un modèle fondé sur la sobriété, l'efficacité et la simplicité. Chez B&B HOTELS, le développement durable fait partie intégrante de notre stratégie.

Nous nous développons en prêtant une attention particulière à l'usage juste des ressources et à notre capacité à faire évoluer nos pratiques dans le temps pour répondre aux besoins de nos clients. Ce pragmatisme nous incite à remettre en question nos habitudes, à tester de nouvelles approches et à prendre en compte les enjeux de durabilité afin d'élaborer des solutions utiles, concrètes et reproductibles, qui renforcent la résilience de notre organisation.

L'hospitalité est avant tout une affaire de personnes. Elle repose sur une culture d'entreprise forte, partagée par l'ensemble de nos équipes, qu'elles se trouvent au siège ou dans nos hôtels. Cette culture s'incarne dans notre modèle organisationnel, fondé sur un réseau d'hôteliers entrepreneurs qui gèrent au quotidien l'activité de nos hôtels. Ce fonctionnement offre des opportunités concrètes à celles et ceux qui souhaitent prendre des responsabilités et constitue un véritable levier d'ascension sociale. Pour soutenir cette dynamique, nous accompagnons les équipes qui la font vivre en donnant à chacun les moyens de devenir l'hôtelier de demain, en structurant nos parcours d'évolution et en renforçant nos actions de formation, afin de répondre aux besoins liés à l'évolution des métiers.

C'est également l'ambition de la *B&B Academy* : offrir à tous, notamment aux personnes éloignées de l'emploi, l'opportunité de se former et d'intégrer une filière d'avenir. Aux côtés de nos hôteliers entrepreneurs, modèles de réussite accessibles et inspirants, ils découvrent un métier, un cadre structurant et l'illustration de ce que peut être une entreprise engagée.

C'est dans cette même dynamique d'adaptation et d'innovation que nous avons lancé B&B HOME. Conçu pour les moyens et longs séjours, ce format hybride, entre hôtel et lieu de vie, répond à de nouveaux usages. Il s'inscrit dans les territoires en valorisant les savoir-faire locaux, les circuits courts et les partenariats avec des acteurs engagés. Cette attention portée au contexte, aux usages comme aux ressources, fait de B&B HOME un véritable laboratoire d'hospitalité. Certaines pratiques, comme la gestion du linge ou les achats responsables, expérimentées dans ce cadre, inspirent déjà des évolutions à l'échelle du groupe.

Et demain ? 2025 marquera l'ouverture de notre 900^e hôtel et, pour accompagner cette croissance, nous continuerons à structurer notre organisation, à renforcer nos compétences et à faire évoluer nos pratiques. C'est cette trajectoire que nous poursuivons, avec méthode, avec engagement, et avec une ambition intacte : accueillir durablement l'avenir.



“ Nos clients recherchent une expérience hôtelière qui soit en lien avec leurs valeurs, et au meilleur rapport qualité-prix possible. Chez B&B HOTELS, nous sommes déterminés à rendre le voyage durable accessible à tous. ”

FABRICE COLLET
PRÉSIDENT



“ L'hôtellerie économique ne se résume pas à faire moins mais à faire mieux. Chez B&B HOTELS, nous revendiquons une hospitalité simple mais de qualité et durable. ”

CÉLINE VERCOLLIER
DIRECTRICE GÉNÉRALE



“ Notre modèle, axé sur l'essentialité et l'inclusion, adresse naturellement les enjeux de durabilité. Nous devons aller plus loin et bâtir, ensemble, avec nos équipes, nos hôteliers, nos clients et nos partenaires, une hôtellerie toujours plus responsable. ”

SOPHIE DONABEDIAN
DIRECTRICE RSE

ACCUEIL

ÉDITO

PROFIL DU GROUPE

MODÈLE D'AFFAIRES

CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRÉNANTES

ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

STRATÉGIE RSE

INDICATEURS

SENSIBILISATION

E ENVIRONNEMENT

S SOCIAL

C GOUVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Le chemin parcouru en 35 ans

L'histoire de B&B HOTELS débute en 1990 à Brest, en France, avec seulement deux hôtels et l'ambition de répondre aux attentes essentielles des voyageurs tout en garantissant le meilleur rapport qualité-prix. Aujourd'hui, ce sont près de 900 hôtels qui accueillent confortablement nos clients à chaque étape de leur voyage, à travers toute l'Europe, aux États-Unis et au Brésil.

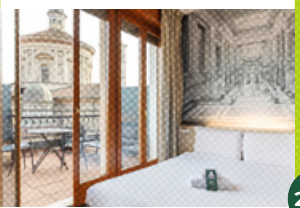
2006 Naissance de la **marque B&B HOTELS** pour se concentrer sur les attentes essentielles des voyageurs tout en garantissant le meilleur rapport qualité-prix.



1998 Première étape internationale avec l'ouverture d'un hôtel en **Allemagne**.

1990 Création de la société **Galaxie** avec deux hôtels (Brest et Saint-Malo) et une ambition : **proposer le meilleur rapport qualité-prix possible**.

2007 Acquisition de **Villages Hôtel** (60 hôtels en France, 2 en Allemagne) amorçant une expansion stratégique.



2009 Premier hôtel en **Italie**.

2013 Premier hôtel en **République Tchèque**.



2012 Un cap symbolique : **200 hôtels en France**.



2010 Premier hôtel en **Pologne**.

2015 Implantation en **Espagne**.



2017 Premier hôtel en dehors de l'Europe, au **Brésil**.

2018 Implantation en **Suisse, Belgique, Portugal, Slovénie et Autriche**.



2022 Une année de croissance record avec près de **100 ouvertures**.



2021 Implantation en **Hongrie** et aux **Pays-Bas**. **300 hôtels** en France.



2019 Un cap symbolique : **500 hôtels** dans le monde.

2024 Implantation aux **États-Unis** et au **Royaume-Uni**. Création de **B&B HOME**. **400 hôtels** en France.

B&B HOTELS fête ses 35 ans, fort d'un réseau de 885 hôtels en pleine expansion et d'un engagement renouvelé pour une hôtellerie durable accessible à tous.

2025



- ACCUEIL
- ÉDITO
- PROFIL DU GROUPE
- MODÈLE D'AFFAIRES
- CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRÉNANTES
- ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023
- GOVERNANCE D'ENTREPRISE
- STRATÉGIE RSE
- INDICATEURS
- SENSIBILISATION

E

S

G

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Cartographie de notre réseau

Notre présence géographique et nos ambitions

Entre 2019 et 2023, nous avons intensifié notre croissance avec une moyenne de près de 60 ouvertures par an. Le nombre d'hôtels B&B a augmenté de plus de 50%, avec 4 principaux marchés : France, Allemagne, Italie, Espagne.

Nous poursuivons notre développement soutenu dans ces pays, tout en ouvrant de nouveaux marchés en Europe et au-delà. L'année 2024 a été marquée par l'ouverture de nos premiers hôtels aux États-Unis et au Royaume-Uni, ainsi que par la création de notre nouvelle marque, B&B HOME, qui propose des séjours plus longs et plus durables, afin de mieux répondre aux attentes et aux défis de demain.

Sur les 124 hôtels ouverts en 2024, 29 sont des créations, 87 des acquisitions et 8 des franchises. En 2025, nous continuerons sur cette trajectoire avec un plan d'expansion ambitieux prévoyant l'ouverture de 83 nouveaux hôtels, soit plus de 8 600 chambres dans le monde.





NOS RÉALISATIONS EN 2024

885

hôtels dans le monde

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.

RESSOURCES 2024

HUMAINES

- **2 000** employés
- **Près de 7 000** emplois indirects
- **59 %** de femmes
- **45 %** de femmes à des postes d'encadrement

FINANCIÈRES

- **1 407 M€** chiffre d'affaires

COMMERCIALES

- **885** hôtels
- **+ de 80 000** chambres
- **17** pays

NATURELLES

- **114 000 tonnes** d'émissions CO₂e
- **271 000 MWh** de consommation d'énergie
- **2 millions de m³** d'eau

MEGATRENDS

MODÈLE ASSET LIGHT

89 % BAUX D'EXPLOITATION
11 % FRANCHISES

BAUX À LONG TERME

12-20 ANS

DISTRIBUTION DIRECTE ET GESTION DES REVENUS

68 % DIRECT
32 % OTAS¹

UN MODÈLE UNIQUE DE GÉRANCE MANDAT AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT ET DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

74 % DE MANDATS DE GESTION

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

ACCUEIL CHALEUREUX
LIT CONFORTABLE
DESIGN MODERNE
EXPÉRIENCE DIGITALE
PETIT DÉJEUNER GÉNÉREUX

➤ CRÉATION DE VALEUR 2024

HUMAINE

- **281** postes ouverts en 2024
- **32 500** heures de formation en 2024
- Enquête de satisfaction, score d'engagement : **60 %**

FINANCIÈRE

- **+123 %** de chiffre d'affaires vs 2019
- **+30 %** RevPAR vs 2019

COMMERCIALE

- **124** ouvertures d'hôtels en 2024
- **+ de 11 000** chambres ouvertes en 2024

NATURELLE

- Trajectoire climatique **-50 %** d'émissions de scopes 1 et 2 d'ici 2030 vs 2019 en valeur absolue
- **-27 %** d'émissions de scope 3 d'ici 2030 vs 2019 en valeur absolue
- **77 %** d'électricité renouvelable garantie d'origine

DÉVELOPPEMENT

DONNER À TOUS LES MOYENS D'AGIR

NOUS ALIMENTONS ET ENTRETENONS NOTRE VIVIER DE TALENTS ET NOUS ENGAGEONS ACTIVEMENT AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS.

1

GESTION HÔTELIÈRE

S'ADAPTER À NOTRE ENVIRONNEMENT

NOUS CONCEVONS NOS HÔTELS ET NOS OPÉRATIONS AVEC SIMPLICITÉ AFIN DE LIMITER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ET D'ACCROÎTRE LA RÉSILIENCE DE NOTRE ENTREPRISE.

2

EXPÉRIENCE CLIENT

INNOVER ENSEMBLE

NOUS EXPLORONS EN PERMANENCE DE NOUVELLES EXPÉRIENCES CLIENTS ET DE NOUVEAUX PARTENARIATS POUR TRANSFORMER NOTRE MODÈLE D'ENTREPRISE ET SAISIR DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS.

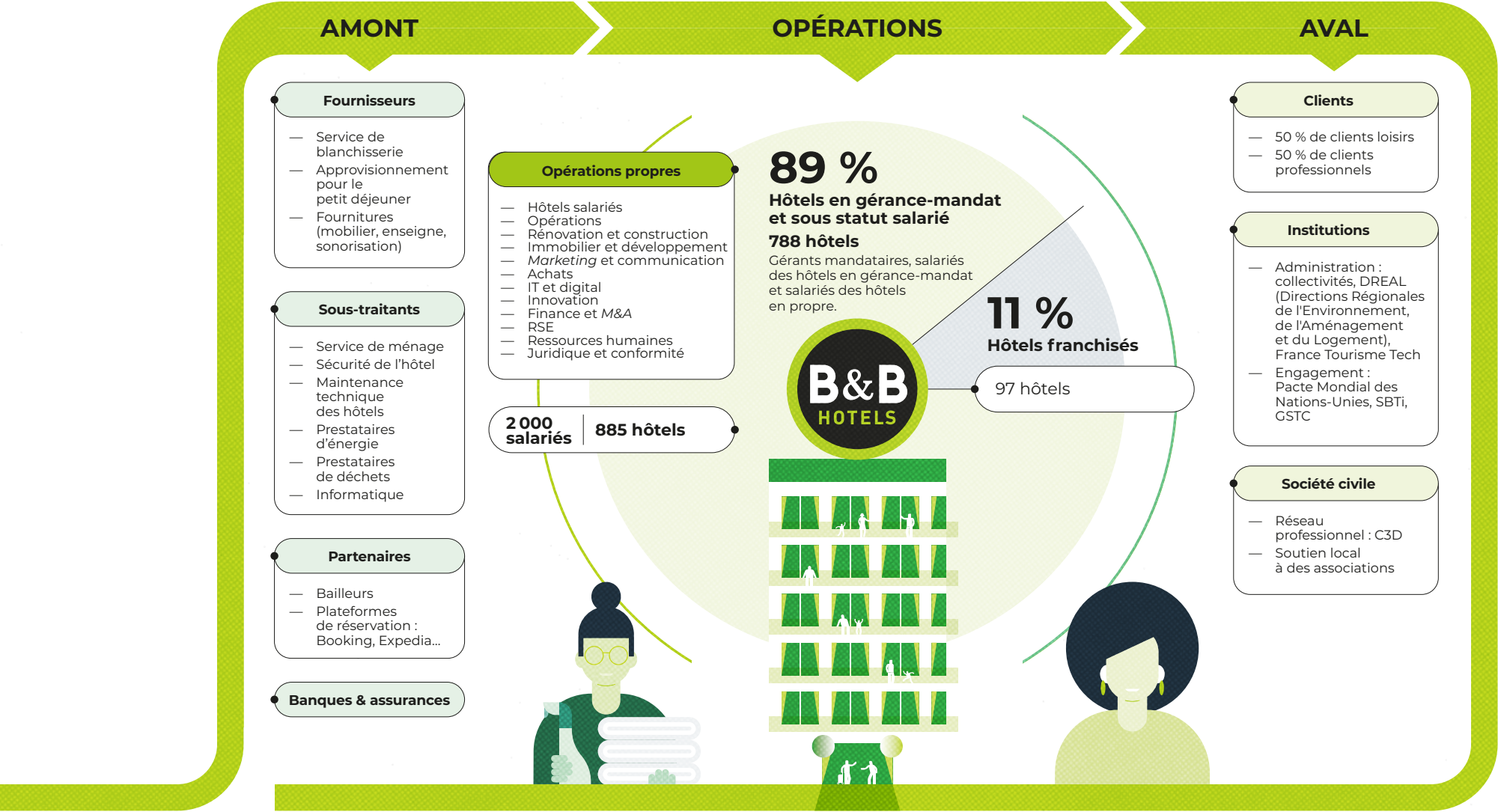
3

¹. Online Tourism Agency = Agence de voyage en ligne.

- ACCUEIL
- ÉDITO
- PROFIL DU GROUPE
- MODÈLE D'AFFAIRES
- CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRENANTES
- ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023
- GOVERNANCE D'ENTREPRISE
- STRATÉGIE RSE
- INDICATEURS
- SENSIBILISATION
- E ENVIRONNEMENT**
- S SOCIAL**
- C GOUVERNANCE**
- LE MODÈLE DE B&B HOME

Cartographie de nos parties prenantes

La réalisation de notre cartographie des parties prenantes nous a permis d'identifier les acteurs clés de notre chaîne de valeur et d'engager avec eux un dialogue constructif et structuré.

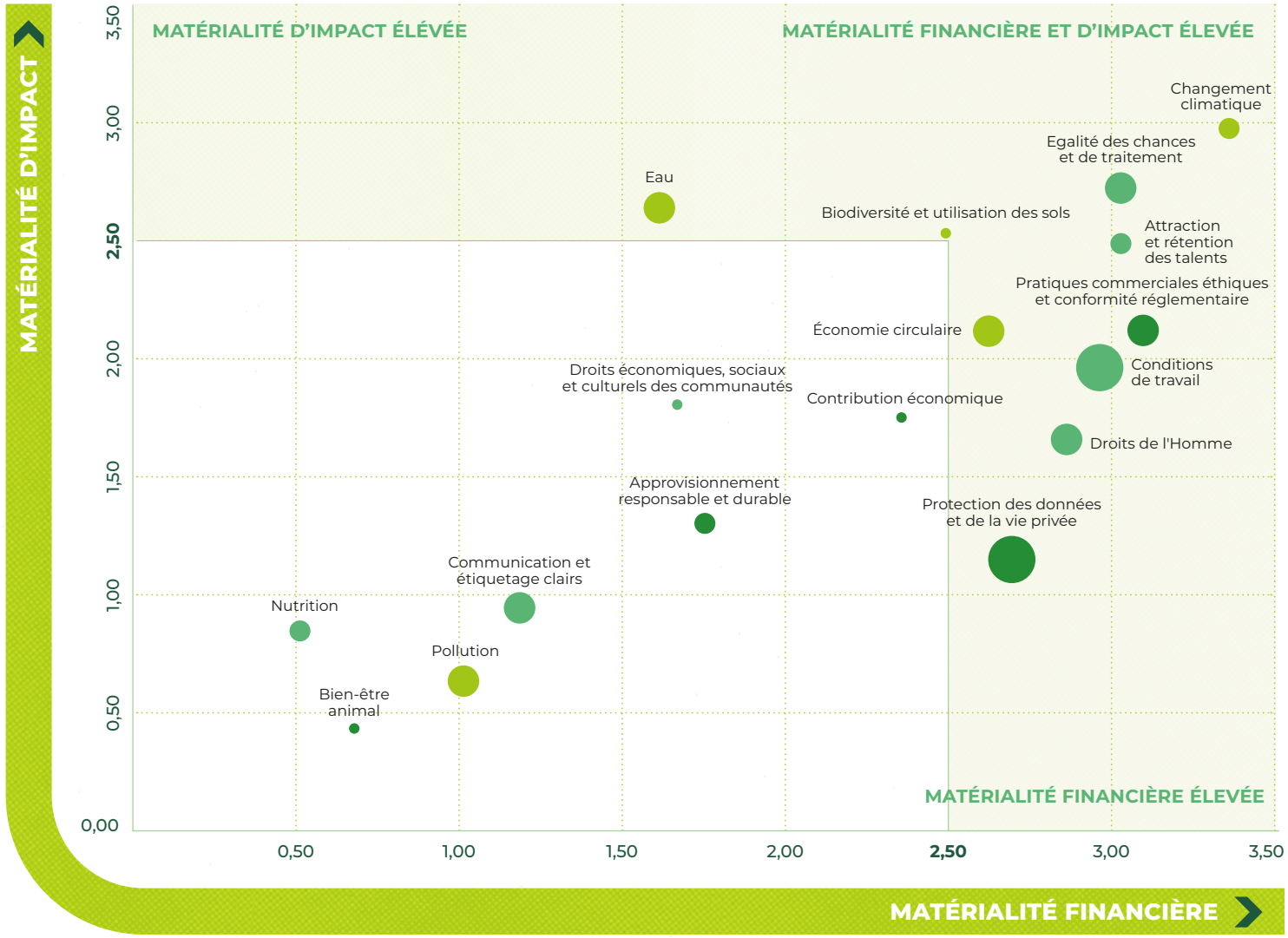


Analyse de double matérialité 2023

En 2023, nous avons réalisé une première analyse de double matérialité afin d'identifier et de prioriser les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance les plus significatifs pour B&B HOTELS, tout en anticipant les exigences de la directive européenne sur le rapport de durabilité (CSRD). Portés par une croissance soutenue et l'évolution rapide des attentes de nos parties prenantes, nous avons décidé d'approfondir cette démarche structurante. Une nouvelle matrice de double matérialité sera ainsi présentée dans notre rapport de durabilité 2025.

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 financiers, environnementaux et sociaux est alignée sur les normes de reporting ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*). Ces enjeux ont été identifiés à partir des normes sectorielles, de l'évaluation des risques et opportunités liés à ces impacts, ainsi que des principales préoccupations des parties prenantes.



Échelle d'impact

0: aucun 3: moyen
1: minime 4: élevé
2: faible

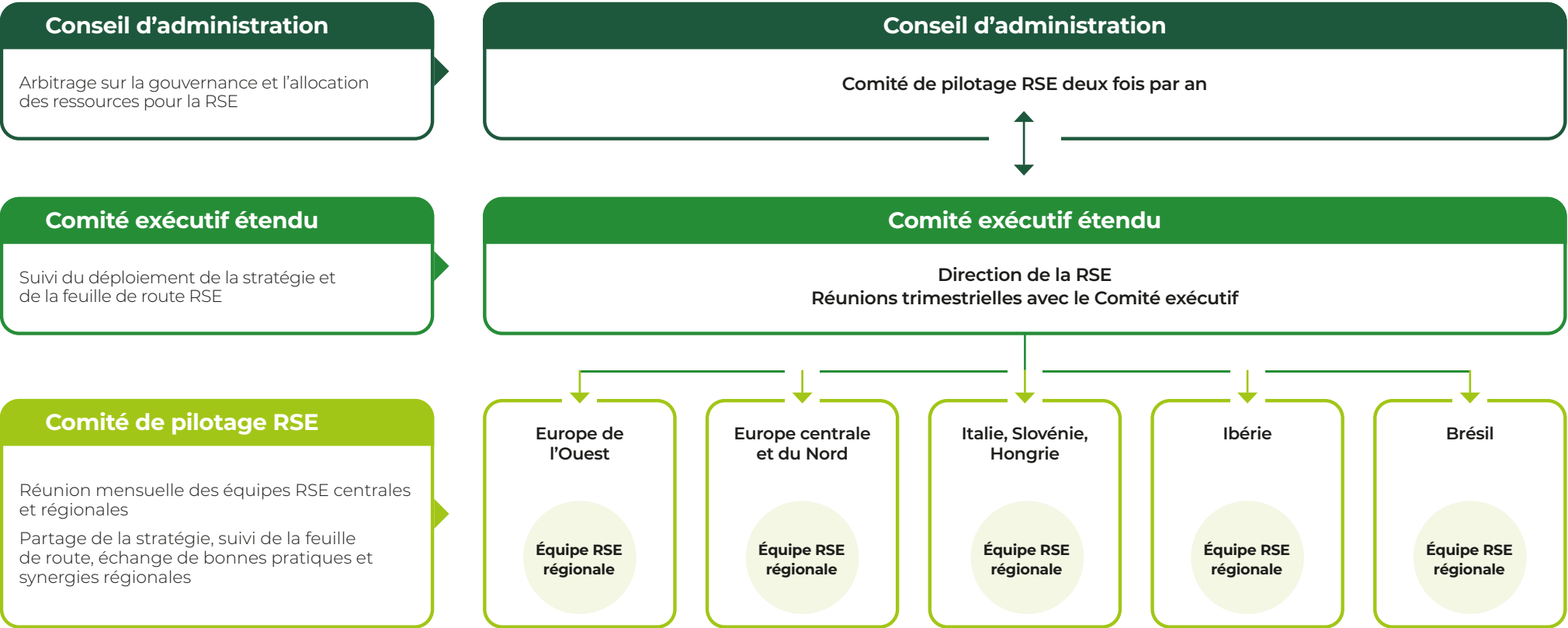
Pertinence pour les parties prenantes

○ Faible ○ Moyenne ○ Élevée ○ Très élevée

● Environnement ● Social ● Gouvernance

Gouvernance 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) dans notre stratégie.

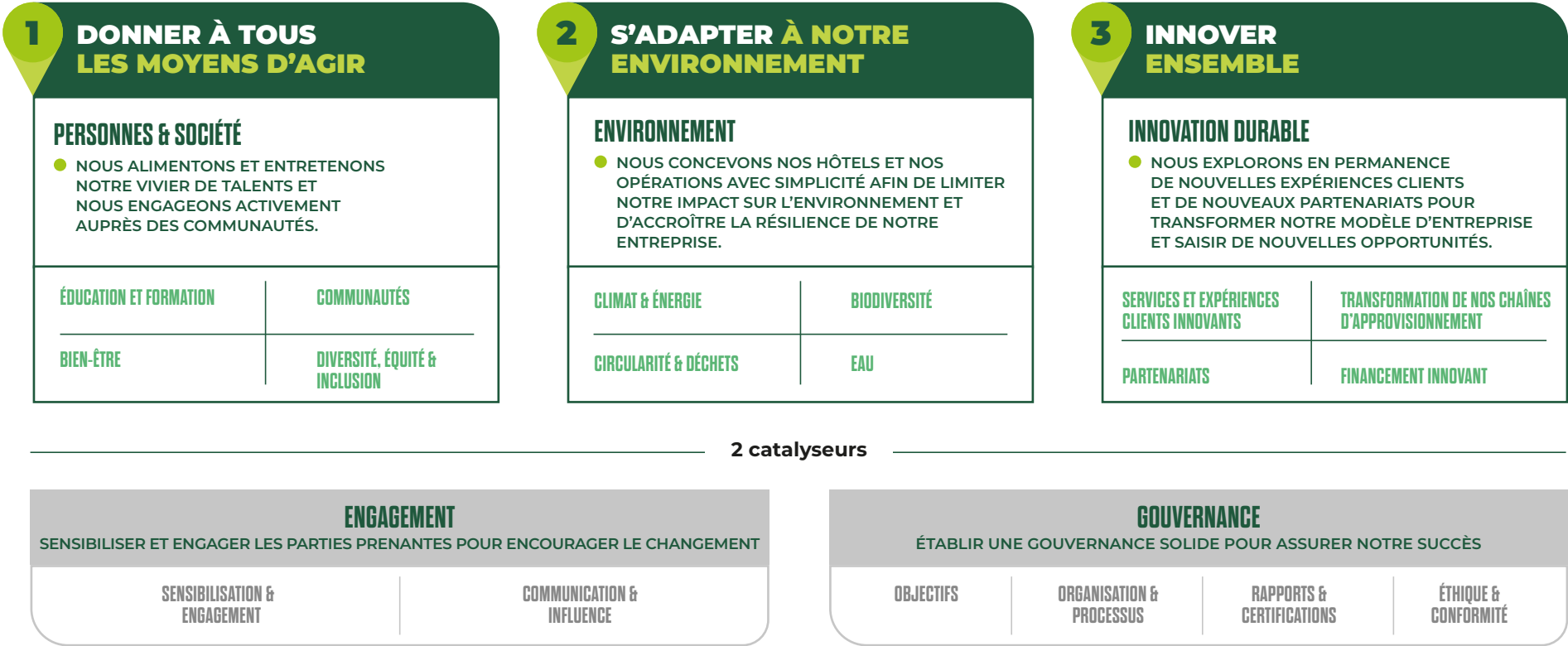


- ACCUEIL
- ÉDITO
- PROFIL DU GROUPE
- MODÈLE D'AFFAIRES
- CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRENANTES
- ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023
- GOVERNANCE D'ENTREPRISE
- STRATÉGIE RSE
- INDICATEURS
- SENSIBILISATION
- E ENVIRONNEMENT**
- S SOCIAL**
- G GOUVERNANCE**
- LE MODÈLE DE B&B HOME

Stratégie RSE

Notre stratégie RSE s’articule autour de trois piliers : l’humain, l’environnement et l’innovation durable. Cette approche nous permet de prendre en compte les grands enjeux de notre secteur en nous appuyant sur des valeurs fortes. La sensibilisation et la gouvernance, deux catalyseurs essentiels, accompagnent cette dynamique. Ils sont essentiels à la conduite du changement vers une plus grande durabilité en encourageant l’engagement de l’ensemble de nos parties prenantes.

UN TOURISME DURABLE ACCESSIBLE À TOUS



Indicateurs

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 responsable.



PILIER

PERSONNES
ET SOCIÉTÉ

ENVIRONNEMENT

INNOVATION DURABLE

THÈMES

ÉDUCATION

DÉVELOPPEMENT ET FORMATION

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

SENSIBILISATION

VOLONTARIAT

CLIMAT

PLASTIQUE

DÉCHETS

EAU

BIODIVERSITÉ

SENSIBILISATION

MOBILITÉ DURABLE

ACHATS RESPONSABLES

ENGAGEMENTS

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

Former les collaborateurs de B&B HOTELS

Être une entreprise inclusive

Mobiliser la communauté B&B HOTELS

Avoir un impact positif sur nos communautés

Réduire notre empreinte carbone

Éliminer les bouteilles en plastique à usage unique

Éliminer le plastique à usage unique dans les chambres

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

Mobiliser la communauté B&B HOTELS

Équiper les hôtels éligibles de bornes de recharge pour véhicules électriques

Encourager les pratiques durables auprès de nos fournisseurs

INDICATEURS

INDICATEURS	2023	2024	OBJECTIFS	ÉCHÉANCES	PROGRESSION	ODD	ESRS	PAGES
Nombre d'apprenants inscrits à la <i>B&B Academy</i>	27	41	1 000	2030		4 5 8	S1, S2, S3	p. 30
Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur par an	5	16	8	2025			S1	p. 29
% de femmes à des postes d'encadrement	43 %	45 %	45 %	2026			S1	p. 34
% de collaborateurs formés aux questions de diversité, d'équité et d'inclusion	Démarrage	68 %	100 %	2025			S1	p. 33
Nombre de jours de bénévolat	Démarrage	Non disponible	1 journée de bénévolat disponible pour chaque collaborateur	2024			S1, S3	
% de réduction des émissions (valeurs absolues) - <i>Scopes</i> 1 et 2	Trajectoire définie	–	-50 % (vs 2019)	2030		7 12 13 15	E1	p. 18
% de réduction des émissions (valeurs absolues) - <i>Scope</i> 3	Trajectoire définie	–	-27 % (vs 2019)	2030			E1	p. 18
% de consommation d'électricité garantie d'origine	78 %	77 %	90 %	2030			E1	p. 21
% d'hôtels sans bouteilles en plastique à usage unique	Démarrage	Non disponible	100 %	2030			E2, E5	p. 25
% de chambres sans plastique à usage unique	100 %*	100 %*	100 %	2024			E2, E5	p. 25
% d'hôtels disposant d'un programme de don ou revente des restes alimentaires	30 %	30 %	100 %	2030			E5	p. 25
% de chambres équipées d'au moins un dispositif de limitation de la consommation d'eau	Démarrage	61 %	90 %	2030			E3, E5	p. 22
Définir un objectif de réduction de la consommation d'eau	Démarrage	En cours	–	2025			E3, E5	
Développer une mesure de l'impact sur la biodiversité	Lancement d'un pilote en région parisienne	Continuité du pilote biodiversité initié en région parisienne	–	2025			E4	p. 23
% de la surface artificialisée compensée	Démarrage	Non disponible	100 %	2030			E4	
% de collaborateurs sensibilisés aux enjeux climatiques	Démarrage	80 %	100 %	2025			E1	p. 15
% d'hôtels éligibles équipés de bornes de recharge pour véhicules électriques	31 %	40 %	100 %	2025		17	E1	p. 21
Nombre de fournisseurs stratégiques signataires de notre Charte des achats responsables	–	Lancement de la démarche achats responsables	100 %	2025			G1	p. 41

Les données reportées dans ce rapport concernent l'ensemble du périmètre B&B HOTELS, à l'exception des hôtels situés aux États-Unis, au Brésil et au Royaume-Uni, soit 98,19 % du périmètre. Lorsqu'un périmètre particulier ou restreint est concerné, celui-ci est précisé.

* À l'exclusion des chambres supérieures, représentant moins de 5 % du nombre total de chambres dans nos hôtels.

- ACCUEIL
- ÉDITO
- PROFIL DU GROUPE
- MODÈLE D'AFFAIRES
- CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRENANTES
- ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023
- GOVERNANCE D'ENTREPRISE
- STRATÉGIE RSE
- INDICATEURS
- SENSIBILISATION
- E ENVIRONNEMENT**
- S SOCIAL**
- G GOUVERNANCE**
- LE MODÈLE DE B&B HOME

Sensibiliser pour construire une transition durable

Sensibiliser, c'est ouvrir la voie au changement. C'est faire comprendre, rendre visible et donner à chacun les clés pour agir. En d'autres termes, la sensibilisation est un véritable catalyseur de transition, essentiel pour ancrer des pratiques plus responsables dans notre quotidien et celui de nos parties prenantes. En l'intégrant à chaque étape du parcours client et lors de temps forts avec nos collaborateurs, nous faisons de notre engagement pour une hôtellerie plus durable une réalité partagée.

BÂTIR UN PARCOURS CLIENT ÉCLAIRÉ

AVANT LE SÉJOUR

Nos clients ont désormais la possibilité de consulter l'empreinte carbone de leur séjour (consommation énergétique et blanchisserie) au moment de leur réservation sur notre site. En 2025, ils auront également accès à des conseils pratiques pour réduire leur empreinte durant leur séjour.

PENDANT LE SÉJOUR

Nous profitons de chaque occasion pour partager nos engagements en matière de durabilité avec nos clients. Que ce soit à travers la signalétique dans nos hôtels ou nos supports de communication, nous cherchons à sensibiliser de manière claire et accessible et à encourager chacun à contribuer.

Grâce à l'e-conciergerie¹ accessible sur les télévisions à disposition dans les chambres et sur l'application, nos clients retrouvent toutes les informations utiles pour leur séjour, ainsi qu'un aperçu des initiatives durables mises en place dans l'hôtel. Nous y présentons également des suggestions d'activités responsables dans le quartier. Pour aller plus loin, en 2025, de courtes vidéos pédagogiques et divertissantes réalisées par Axa Climate seront diffusées dans nos hôtels et permettront d'en savoir plus sur les grands enjeux climatiques.

Dans une logique d'amélioration continue, nous avons réalisé en 2024 une étude terrain pour comparer les expériences clients chez les principaux acteurs de l'hôtellerie. Elle a été complétée dans plusieurs établissements

par des ateliers collaboratifs réunissant nos équipes *marketing*, RSE et des experts métiers opérationnels. Cette démarche doit permettre d'améliorer l'expérience client et d'aligner et renforcer nos messages autour de la durabilité. Nos équipes ont également été sensibilisées à la communication éthique et une charte de communication responsable sera élaborée en 2025.

APRÈS LE SÉJOUR

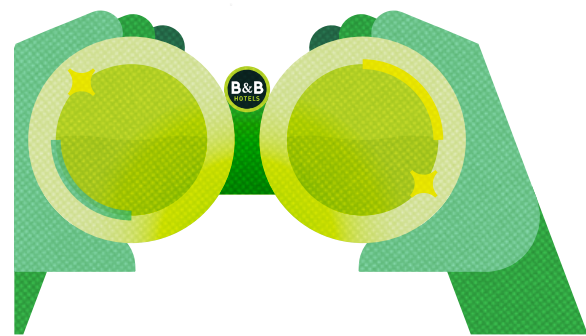
Nous invitons nos clients à donner leur avis sur la qualité de leur séjour via la plateforme *TrustYou*. Le questionnaire de satisfaction comprend notamment des questions sur notre engagement RSE. Nous accordons une attention particulière à chaque commentaire, qu'il soit positif ou critique, car ces retours nourrissent notre démarche d'amélioration continue.

Parallèlement, nous suivons de près l'évolution des attentes en matière de durabilité grâce à un baromètre spécifique au secteur de l'hôtellerie économique. Ces données nous permettent d'ajuster nos actions et nos priorités pour rester en phase avec les attentes de nos clients.

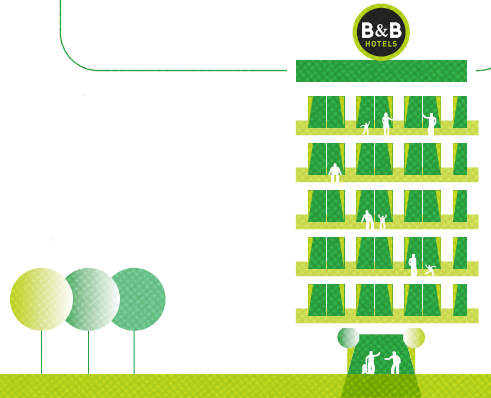


1. Disponible en France, en Allemagne et en Italie. Déploiement en cours en Espagne et au Portugal.

- ACCUEIL
- ÉDITO
- PROFIL DU GROUPE
- MODÈLE D'AFFAIRES
- CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRÉNANTES
- ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023
- GOVERNANCE D'ENTREPRISE
- STRATÉGIE RSE
- INDICATEURS
- SENSIBILISATION
- E ENVIRONNEMENT**
- S SOCIAL**
- G GOUVERNANCE**
- LE MODÈLE DE B&B HOME



B&B HOTELS participe au groupe de travail **Product Environmental Foot-print for Hotel Accommodation** de la Commission européenne, qui se réunit régulièrement afin de définir le cadre d'un score environnemental dans l'industrie hôtelière. Cette initiative permettra aux clients d'avoir des informations comparables sur les engagements et pratiques environnementaux des différents hôtels et de faire des choix éclairés, grâce à un système d'éco-score similaire à ceux existant dans les secteurs du textile ou de l'agro-alimentaire par exemple.



IMPLIQUER NOS ÉQUIPES AU QUOTIDIEN

Nos collaborateurs sont pleinement mobilisés dans notre cheminement vers une hôtellerie plus responsable, qui constitue un engagement collectif. Ils ont notamment accès à des modules de sensibilisation RSE sur la plateforme B&B for U, à laquelle tous les collaborateurs ont accès.

Au quotidien, nous diffusons largement notre engagement et encourageons les comportements plus responsables à travers la signalétique présente dans nos hôtels et nos sièges (affiches, autocollants, manifeste RSE, etc.). Tout au long de l'année, nous menons des campagnes de sensibilisation pour encourager les bons réflexes et faire vivre la durabilité au sein de nos équipes. Notre démarche RSE a également été présentée à plus de 1 200 collaborateurs et hôteliers, lors d'une intervention de notre Directrice RSE dans le cadre de notre convention. Ce moment fédérateur a permis de partager notre vision stratégique, ainsi que nos réalisations 2024.

D'autres temps forts rythment également l'année, comme les *Climate Fridays at B&B HOTELS*, des ateliers en ligne de trois heures pour mieux comprendre les enjeux climatiques.



Nous nous mobilisons également lors de grandes initiatives internationales telles que la **Semaine mondiale de l'inclusion** ou la **Semaine de l'environnement**, en organisant des actions concrètes et fédératrices pour renforcer la sensibilisation et notre impact collectif. À l'occasion de la Semaine de l'environnement, **13 activités** ont été organisées dans **7 pays** pour sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux écologiques.

Au programme : des **ateliers interactifs** et des **conférences** animés par des partenaires engagés dans des solutions concrètes telles que la réduction du gaspillage alimentaire, la conservation de l'eau, le recyclage ou le réemploi des matériaux, ainsi que des actions de terrain telles que des opérations de nettoyage urbain. L'événement a également été marqué par une conférence inspirante de la glaciologue Heidi Sevestre, figure engagée dans la lutte contre le réchauffement climatique.



170 collaborateurs ont assisté à la conférence du Dr. Heidi Sevestre lors de la Semaine mondiale de l'environnement

450 collaborateurs ont participé à la Semaine de l'environnement

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre le changement climatique

Résultats des principaux postes de notre bilan carbone et actions de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOUVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME



S'ADAPTER À NOTRE ENVIRONNEMENT

Accueillir, c'est prendre soin. De chaque client, de chaque lieu, mais aussi de chaque ressource. En intégrant pleinement dans notre activité la lutte contre le changement climatique, la préservation de la ressource en eau et la logique d'économie circulaire, nous avons à cœur de faire de chacun de nos hôtels un espace attentif, ancré dans son territoire, où l'accueil se pense aussi comme un engagement envers les équilibres naturels dont il dépend.

ESRS

E | Changement climatique

E3 Eau et ressources marines

E4 Biodiversité et écosystèmes

E5 Utilisation des ressources et économie circulaire



ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre le changement climatique

Résultats des principaux postes de notre bilan carbone et actions de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Des engagements clairs, des résultats qui comptent



Trajectoire de décarbonation

validée par la **SBTi**¹ et alignée avec l'objectif de limiter le réchauffement climatique à :

+1,5 °C (scopes 1 et 2)
et **+2 °C (scope 3).**

1. Science Based Targets Initiative.



Feuille de route carbone

Stratégie de réduction de nos émissions, en particulier sur **les 3 principaux postes** représentant **63%** de nos émissions totales : **énergie, blanchisserie et petit déjeuner.**

Elle est fondée sur plusieurs leviers clés :

La décarbonation du mix énergétique et l'optimisation des consommations.

Des pratiques de blanchisserie plus sobres en lien avec nos fournisseurs.

Une offre de **petits déjeuners végétariens, locaux et bio, selon les hôtels.**



Objectifs 2030

- 50 %
d'émissions carbone
vs. 2019
(scopes 1 et 2)

- 27 %
d'émissions carbone
vs. 2019
(scope 3)

90 %
d'électricité renouvelable
garantie d'origine
(77,3 % en 2024)

0 %
d'énergies fossiles dans
100 % des nouveaux
hôtels construits.²

2. À l'exception de certains hôtels reliés aux réseaux de chaleur urbains en Allemagne.



Des actions concrètes



2 200
BORNES DE RECHARGE

pour véhicules électriques mises à disposition de nos clients pour les aider à adopter **des solutions de mobilité plus durables (40% des hôtels éligibles équipés contre 31% en 2023).**



LANCEMENT D'UNE ÉTUDE POUR IDENTIFIER LES SITES

où le remplacement des chaudières à gaz par des **pompes à chaleur** est techniquement possible et pertinent.



INSTALLATION DE panneaux solaires

dans tous les projets de construction ou de rénovation lorsque cela est adapté et efficace.



225 000
NETTOYAGES ÉVITÉS
et
1 688 m³
D'EAU ÉCONOMISÉS

grâce à la possibilité offerte aux clients de **renoncer au nettoyage quotidien** (pour les séjours de plus d'une nuit) en échange d'un **don à une association locale ou d'un avantage.**



SUPPRESSION DU plastique à usage unique

dans les chambres³ et développement du **vrac sur les buffets** de petit déjeuner.



62 000
REPAS SAUVÉS

grâce à la collaboration avec l'application **Too Good To Go** dans 268 hôtels (+47% vs 2023), soit **61 tonnes de nourriture récupérées et 167 tonnes de CO2e évitées** – l'équivalent de 94 allers-retours Paris/New York en avion.



RÉUTILISATION DU mobilier en bois

dans le cadre de projets pilotes en Allemagne et en Italie, dont ou **réemploi de mobilier usagé** en Espagne et en Italie, et intégration systématique de **meubles de seconde main** dans les hôtels B&B HOME.

3. À l'exclusion des chambres supérieures, représentant moins de 5 % du nombre total de chambres dans nos hôtels.

4. Scopes 1 et 2, et blanchisserie.

5. Selon les données du *Cornell Hotel Sustainability Benchmarking*.

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre
le changement climatique

Résultats des principaux postes
de notre bilan carbone et actions
de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer
la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire
au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Agir à grande échelle contre le changement climatique

Avec près de 900 hôtels dans le monde, nous avons les moyens et la responsabilité d'apporter notre contribution à la lutte contre le changement climatique. Ensemble, nous nous sommes fixés des objectifs ambitieux pour réduire nos émissions de CO₂e d'ici 2030 et nous nous appuyons sur une stratégie de décarbonation validée en novembre 2024 par la *Science Based Targets Initiative (SBTi)* pour les atteindre.

Notre méthodologie

En 2024, nous avons poursuivi l'ajustement du calcul de notre empreinte carbone en affinant nos méthodes de mesure et en élargissant le périmètre des postes d'émissions couverts, conformément à la méthodologie du *GHG Protocol*. Nous poursuivrons nos efforts en 2025 en déployant un outil dédié qui nous aidera à suivre annuellement et avec précision notre trajectoire de décarbonation et à piloter efficacement nos plans d'action.

Notre empreinte carbone

Notre modèle d'affaires, fondé sur la sobriété et l'essentialité, nous permet aujourd'hui d'afficher l'une des plus faibles empreintes carbone du secteur, avec seulement 2,57 kg de CO₂e émis par chambre vendue¹. Nous souhaitons aller encore plus loin en améliorant chaque jour notre efficacité énergétique, en accélérant la transformation de notre mix énergétique et en renforçant nos liens avec nos partenaires clés.

Notre trajectoire carbone

Notre stratégie de décarbonation, validée en novembre 2024 par la *Science Based Targets Initiative (SBTi)*, marque une étape clé de notre engagement. Elle s'inscrit dans une trajectoire compatible avec un scénario de réchauffement climatique limité à +1,5 °C pour les scopes 1 et 2 et à +2 °C pour le scope 3.

Notre feuille de route

Agir sur plusieurs leviers complémentaires est nécessaire pour réduire les émissions liées à la consommation d'énergie (scopes 1 et 2). Cela implique de réduire nos consommations d'énergie, d'améliorer notre efficacité énergétique, de repenser notre mix énergétique en favorisant l'utilisation d'énergie verte, d'intégrer des solutions bas carbone dans nos projets, tout en mobilisant nos parties prenantes, notamment nos clients, pour amplifier cet impact. Réduire les émissions liées à notre chaîne d'approvisionnement (scope 3) est un défi que nous ne pourrons relever qu'en étroite collaboration avec nos fournisseurs afin de comprendre ensemble l'origine des émissions et construire un plan d'action opérationnel de réduction.

PERSPECTIVES 2025

Nous comptons **décliner notre trajectoire de décarbonation** à l'échelle régionale, avec des plans d'action adaptés aux particularités de nos hôtels.

OBJECTIFS 2030

90 %
d'électricité
renouvelable garantie
d'origine.

0 %
d'énergies fossiles
dans 100 % des hôtels
construits².

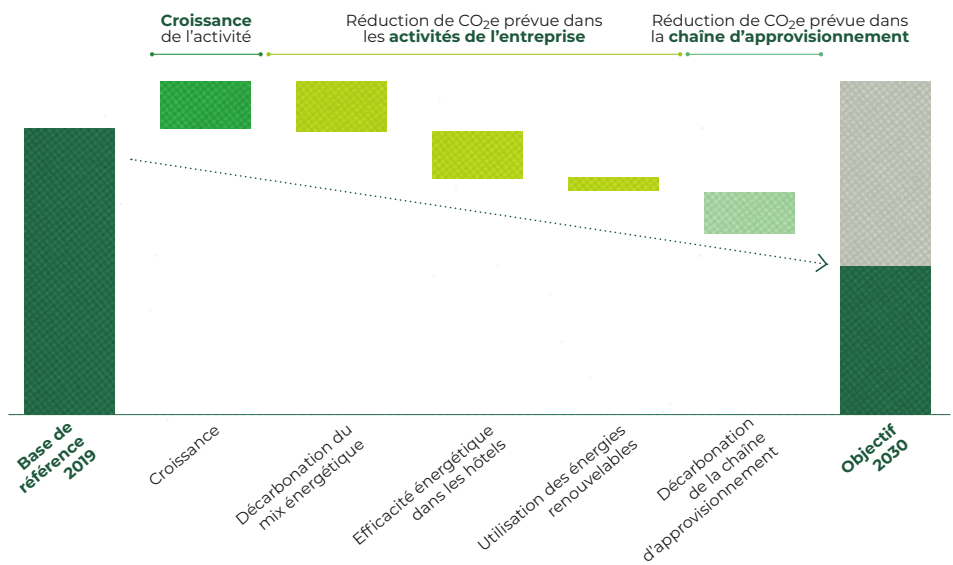
NOS OBJECTIFS DE RÉDUCTION

SCOPES 1&2 :

-50 %
d'ici à 2030
(vs 2019).
Aligné avec une
trajectoire à **+1,5°C**

SCOPE 3 :

-27 %
d'ici à 2030
(vs 2019).
Aligné avec une
trajectoire à **+2°C**



1. Scopes 1 et 2 et blanchisserie, comparaison sur la base des performances environnementales des acteurs du secteur publiées dans le *Cornell Hotel Sustainability Benchmarking*.

2. À l'exception de certains hôtels reliés aux réseaux de chaleur urbains en Allemagne.

ACCUEIL

ÉDITO

PROFIL DU GROUPE

MODÈLE D'AFFAIRES

CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRÉNANTES

ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

STRATÉGIE RSE

INDICATEURS

SENSIBILISATION

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre le changement climatique

Résultats des principaux postes de notre bilan carbone et actions de notre feuille de route

- Notre décarbonation en actions
- Préserver la ressource en eau
- Préserver et restaurer la biodiversité
- Intégrer l'économie circulaire au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Résultats des principaux postes de notre bilan carbone et actions de notre feuille de route

34%

Énergie

Décarboner notre mix énergétique en remplaçant l'ensemble des chaudières à gaz arrivant en fin de vie par des pompes à chaleur.

Améliorer notre efficacité énergétique grâce au pilotage de nos consommations et au renouvellement des équipements.

Privilégier l'achat d'énergie verte certifiée d'origine et produire de l'énergie renouvelable dans nos hôtels (panneaux solaires) lorsque cela est possible.

Concevoir tous nos projets de construction d'hôtels de sorte à ce qu'ils utilisent des sources d'énergie moins carbonées, selon les possibilités techniques offertes : électricité, réseau de chaleur urbain...

Sensibiliser les parties prenantes, notamment nos clients et hôteliers.



17%

Blanchisserie

Réduire les quantités de linge utilisées en engageant les clients, les hôteliers et les équipes de ménage et accompagner nos fournisseurs vers des pratiques plus sobres.



12%

Petit déjeuner

Valoriser les produits locaux, bio, végétariens et certifiés, réduire les emballages à usage unique et lutter contre le gaspillage alimentaire.

8%

Mobilier et équipements informatiques

Favoriser l'achat de mobilier et équipements issus du réemploi, reconditionnés ou recyclés.

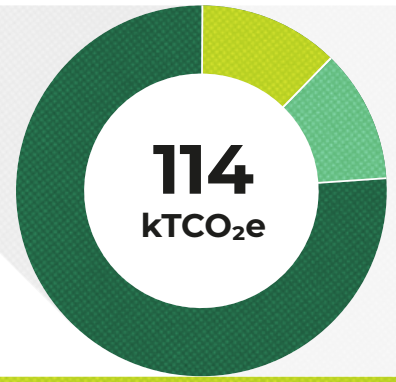


29%

Autres émissions

(nettoyage, achats de biens et services, déchets, eau...)

Inciter nos clients à décliner le nettoyage quotidien de leur chambre.



114
kTCO₂e

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre
le changement climatique

Résultats des principaux postes
de notre bilan carbone et actions
de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer
la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire
au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Notre décarbonation en actions

Cette année, nous avons posé les bases pour définir nos ambitions avec un objectif clair : consommer moins et consommer mieux, partout où cela est possible.

Consommer moins : une priorité
partagée au quotidien

Parce que la sobriété fait partie de notre ADN, nous avons fait de la réduction de nos consommations un levier essentiel de notre stratégie de décarbonation. En 2024, nous avons renforcé nos actions en nous appuyant sur de nouveaux outils et technologies, en mobilisant nos équipes et en menant des projets de sensibilisation sur le terrain.

S'équiper pour moins consommer :

Pour mieux piloter nos consommations, nous déployons progressivement des dispositifs de Gestion Technique du Bâtiment (GTB) en France, conformément au décret BACS, ainsi que dans d'autres pays. Nous poursuivons également la modernisation de notre éclairage avec un passage systématique à la LED lors des rénovations, permettant jusqu'à 80 % d'économie d'énergie¹ sur ce poste. En Espagne, 100 % de nos hôtels sont désormais équipés d'un outil intelligent de pilotage des consommations, et en Allemagne, un projet pilote a été lancé pour tester l'extinction automatique de la climatisation lorsque les fenêtres sont ouvertes.

Engager nos parties prenantes :

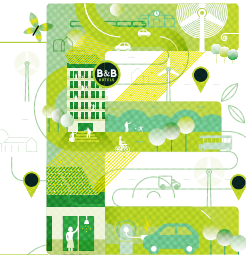
Nous avons intensifié nos actions de sensibilisation auprès de nos clients, en les invitant à adopter des gestes responsables comme éteindre les lumières ou réguler la température dans leur chambre, et en leur donnant la possibilité

1. En comparaison avec des lampes à incandescence classique.
Source : Engie.

de consulter l'empreinte carbone de leur séjour lors de la réservation en ligne. Nos équipes, elles aussi, sont engagées à travers la diffusion de consignes simples, telles que le maintien des températures à 19 °C dans les espaces occupés et à 17 °C lorsqu'ils sont inoccupés, ou encore l'extinction systématique de l'éclairage dans les pièces inutilisées.

PERSPECTIVES 2025

En 2025, chaque client qui consultera l'empreinte carbone de son séjour se verra également proposer des **suggestions d'écogestes simples et accessibles** pour contribuer à la faire baisser. C'est une façon de leur donner les clés pour agir à nos côtés et faire de chaque séjour une étape vers une **façon de voyager plus responsable**.



RELEVER LE DÉFI
DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

CUBE, lancé en France par A4MT en 2013, est un concours où les bâtiments s'affrontent pour réduire au maximum leur consommation d'énergie. 4 hôtels B&B en Suisse, en Allemagne, en Italie et au Brésil participent à la première édition internationale du concours CUBE WORLD, débutée en octobre 2024. Sur une année complète, les hôteliers et leurs équipes développeront des initiatives concrètes pour réduire leurs consommations d'énergie, en agissant sur l'usage, le pilotage et l'exploitation des bâtiments. Ces initiatives pourront ensuite être déclinées dans d'autres hôtels du groupe.



Consommer mieux : des actions concrètes
pour aller vers une énergie moins carbonée

Réduire l'empreinte carbone de nos consommations passe aussi par l'amélioration de notre mix énergétique. En 2024, nous avons franchi une nouvelle étape en lançant des initiatives ciblées pour électrifier nos systèmes de chauffage et d'eau chaude sanitaire et privilégier des sources d'énergie moins carbonées.

Concrètement, nous avons lancé une étude approfondie pour identifier les sites où le remplacement des chaudières à gaz par des pompes à chaleur est à la fois techniquement possible et pertinent. Dans le même esprit, nous avons intégré l'installation de panneaux solaires à nos projets de rénovation et de construction, lorsque cette solution s'avère adaptée et efficace.

Enfin, nous avons renforcé notre engagement en faveur d'une énergie plus verte, en privilégiant la consommation d'électricité renouvelable garantie d'origine, notamment avec une accélération en Espagne et au Portugal où nos sites sont désormais alimentés par une électricité exclusivement d'origine renouvelable.

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre
le changement climatique

Résultats des principaux postes
de notre bilan carbone et actions
de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer
la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire
au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Mobilité durable :
accélérer la transition

Nous travaillons à promouvoir des solutions
de mobilité plus durables et à accompagner
nos clients vers des choix de transport
plus responsables chaque fois qu'une
alternative existe.

Pour cela, nous mettons à leur disposition
2 200 bornes de recharge sur les parkings de
nos hôtels. Nous facilitons aussi l'accès à des
informations pratiques pour rejoindre nos hôtels
par des moyens de transport plus durables,
notamment les transports en commun.

Concernant les déplacements de nos
collaborateurs, nous favorisons quand cela est
possible le recours aux visioconférences, afin
de les limiter. Nous encourageons également
nos collaborateurs à se déplacer de façon
plus durable. En France, en Allemagne et en
Italie, nous favorisons les mobilités douces et
durables en prenant partiellement en charge
les frais et abonnements liés aux transports
en commun et aux déplacements à vélo. Nous
avons également adapté notre politique de
voyage pour privilégier le train chaque fois
que cela est possible. Parallèlement, nous
poursuivons la transition de notre flotte
automobile vers des véhicules électriques en
France et en Allemagne et hybrides en Italie.



“ Nous avons installé
près de 700 m² de
panneaux solaires
sur les ombrières
du parking, couvrant
45 % de notre
consommation.
Nous sommes
très fiers d'avoir
contribué à ce projet
qui nous permettra
de répondre
à nos besoins
tout en limitant
notre impact sur
l'environnement. ”

MATTHIEU DERRIEN
Hôtelier entrepreneur
B&B HOTEL Les Herbiers



40 %

de nos hôtels éligibles sont équipés de bornes
électriques (vs. 31 % en 2023)

9

hôtels certifiés Bett+Bike en Allemagne, indiquant
aux cyclistes les hôtels adaptés et répondant à des
critères spécifiques : disponibilité de local vélos,
présence de kits de réparation, informations sur
les itinéraires cyclables, etc.

LA RÉGLEMENTATION FRANÇAISE FIXE DES OBJECTIFS AMBITIEUX
ET EXIGE UN PILOTAGE 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 (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 tech-
nique du bâtiment (décret BACS).



Panneaux solaires sur le B&B HOTEL Les Herbiers (France)

669 M² DE PANNEAUX SOLAIRES
POUR PRODUIRE NOTRE ÉLECTRICITÉ
LOCALEMENT

Aux Herbiers, en Vendée, des panneaux
photovoltaïques ont été installés sur les
ombrières du parking du B&B HOTEL². Cette
installation permettra de produire plus de
150 MWh par an, en alimentant notamment
un système d'autoconsommation collective
innovant mis en place avec les entreprises
voisines. Ce projet est réalisé en partenariat
avec SOLEWA, membre fondateur de Wewise,
un opérateur national engagé pour une
décarbonation au service des professionnels.

UNE ÉLECTRICITÉ VERTE GARANTIE
D'ORIGINE, À L'ÉCHELLE DU GROUPE :

EN 2024

77 %

OBJECTIF

90 % | 2030

RÉPARTITION DE NOS
CONSUMMATIONS
D'ÉNERGIE :

72 %

électricité

23 %

gaz

5 %

autre

1. Ministère français de la Transition écologique, 2021.

2. Conformément aux dispositions de la loi Climat et résilience relatives aux ombrières de parking.

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre
le changement climatique

Résultats des principaux postes
de notre bilan carbone et actions
de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer
la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire
au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Préserver la ressource en eau :
réduire notre impact et anticiper les risques

La gestion responsable de l'eau est un enjeu majeur dans un contexte de raréfaction croissante et de stress hydrique. Conscients de notre dépendance à cette ressource essentielle et indispensable à nos activités, à l'attractivité de nos régions et à la vie en général, nous avons engagé une démarche globale pour limiter nos consommations, sensibiliser nos parties prenantes et identifier nos zones de vulnérabilité.

Évaluer notre dépendance
et les zones à risque

En 2025, nous lancerons une étude, basée sur l'outil *Water Risk Filter* du *World Wildlife Fund* (WWF), afin de cartographier nos sites situés en zone de stress hydrique et d'évaluer leur vulnérabilité. Cette analyse permettra d'établir des objectifs de réduction adaptés et de cibler en priorité les zones les plus exposées.

Des actions concrètes pour
limiter notre consommation d'eau

Dans nos 885 hôtels, chaque geste compte : les usages quotidiens et les services de blanchisserie représentent la majeure partie de notre consommation d'eau, et leur répétition à grande échelle nous offre un levier puissant pour agir. Nous avons donc déployé des initiatives concrètes pour réduire significativement l'usage de l'eau, tout en continuant à garantir une expérience client optimale.

S'équiper pour moins consommer :

Nous avons généralisé l'installation de dispositifs d'économie d'eau, tels que des mousseurs et des chasses d'eau double-flux dans nos chambres. En parallèle, nous poursuivons les tests de systèmes de recyclage de l'eau de pluie, utilisés pour alimenter les toilettes ou arroser les espaces verts. Un suivi renforcé des consommations est

également assuré grâce à des compteurs connectés ou à des contrôles réguliers par nos équipes techniques, permettant de détecter rapidement toute fuite ou surconsommation.

Engager nos parties prenantes :

Dans tous nos hôtels, nous sensibilisons nos clients aux écogestes grâce à une signalétique adaptée. Nous leur proposons également, pour les séjours de plus d'une nuit, de renoncer au nettoyage de leur chambre, économisant ainsi 7,5 litres d'eau¹ par ménage évité, en échange d'un don à une association, d'un petit déjeuner offert ou d'une réduction, selon le pays. Par ailleurs, ils peuvent choisir de limiter le renouvellement de leur linge de toilette : un seul jeu de serviettes est disponible par défaut, avec la possibilité de demander un jeu supplémentaire en France, en Allemagne et en Espagne (un projet pilote sera lancé en Italie en 2025). Enfin, nous collaborons étroitement avec nos prestataires de blanchisserie pour réduire l'impact de notre activité sur la consommation d'eau.

RÉSULTATS 2024

2 000 976 M³
d'eau consommés

122 L
d'eau consommés
par chambre vendue

61 %
de chambres
équipées de
dispositifs
permettant de
limiter la
consommation
d'eau

225 000
nettoyages évités et
1 688 M³
d'eau économisés

OBJECTIF 2025

Affiner le pilotage
et définir des
objectifs de
réduction des
consommations d'eau

UNE EXPÉRIENCE LUDIQUE
DE SOBRIÉTÉ

Nous avons lancé un pilote dans sept 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 consommation 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. Chaque litre d'eau économisé finance des projets d'accès à l'eau avec la fondation *Made Blue*.

BILAN DE L'EXPÉRIENCE LUNIWAVE
-30 %
de consommation
globale d'eau²
-50 %³
avec le challenge



Luniwave



Système LuniShower,
B&B HOTELS



“ Nous ne procédons pas au changement quotidien des serviettes et invitons les clients à utiliser les sèche-serviettes en chambre. Nous leur proposons également de renoncer au ménage de leur chambre en échange d'une remise sur le tarif du séjour. Nous sommes très fiers d'avoir contribué à ce projet réduisant l'impact environnemental tout en maintenant une qualité de service optimale. ”

KAINA OURAGHI
Directrice d'exploitation
B&B HOME Saint-Ouen

1. Donnée estimée.
2. En moyenne, sur l'ensemble des dispositifs installés par Luniwave.
3. Par rapport à la consommation hôtelière moyenne calculée par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Énergie).

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre
le changement climatique

Résultats des principaux postes
de notre bilan carbone et actions
de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

**Préserver et restaurer
la biodiversité**

Intégrer l'économie circulaire
au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Préserver et restaurer la biodiversité

Le tourisme, secteur en forte croissance, exerce une pression significative sur les ressources naturelles et la biodiversité, essentielles à l'équilibre des écosystèmes et à l'attractivité des destinations. Conscients de ce double enjeu, nous travaillons à limiter l'impact de nos activités sur la biodiversité.

Réduire l'impact de nos constructions

Construire un hôtel peut avoir un impact significatif sur la biodiversité, en particulier à cause de l'artificialisation des sols, de la fragmentation des milieux naturels et de la destruction d'habitats. B&B HOTELS implante ses hôtels dans des zones déjà urbanisées et privilégie la reprise d'hôtels déjà existants. Lorsque la création d'un hôtel implique une construction, nos équipes de développement collaborent étroitement avec nos bailleurs partenaires afin de limiter ces effets, dans le respect des réglementations nationales et locales en vigueur.

Réduire l'impact de nos activités d'exploitation

L'exploitation de nos hôtels impacte également la biodiversité, notamment à travers la pollution lumineuse et l'utilisation ponctuelle de produits phytosanitaires sur certains espaces verts. Pour mieux comprendre ces impacts et les limiter, nous avons sollicité le cabinet Ekodev, expert en écologie et biodiversité. Une cartographie de nos hôtels situés à proximité de zones sensibles est en cours de réalisation et servira de base à une évaluation plus approfondie de l'impact et de la vulnérabilité de ces sites pour établir une stratégie et un plan d'action concrets de préservation et de restauration de la biodiversité.



Lorsque cela est possible, nous privilégions la rénovation ou la réhabilitation de bâtiments existants.



“ L'hospitalité au B&B Ljubljana Park va au-delà des personnes : dans le cadre de Bee Path, nous avons choisi d'héberger des ruches sur notre toit. Je suis très fier d'avoir contribué à ce projet permettant de sensibiliser et de redonner de la place à la biodiversité en ville. ”

NEBOJŠA JANIĆ
Hôtelier entrepreneur
B&B HOTEL Ljubljana Park

Déployer des projets pilotes de préservation

Un projet pilote de préservation et de restauration de la biodiversité a été initié dans l'un de nos plus grands hôtels de la région parisienne. Conformément aux recommandations, il comprend l'installation de nichoirs à oiseaux, de refuges pour chauves-souris, d'un éco-pâturage avec des moutons, de prairies fleuries et de gîtes pour abeilles solitaires, qui seront installés en 2025.

OBJECTIF 2025

**Évaluer l'impact
de nos hôtels sur
la biodiversité et
définir une liste
d'hôtels prioritaires.**

OBJECTIF 2030

**Élaborer un système
de compensation
pour toute
construction d'un
bâtiment neuf.**

ACCUEILLIR LA BIODIVERSITÉ AU CŒUR DE NOS HÔTELS ET SENSIBILISER NOS COLLABORATEURS

Pour sensibiliser nos équipes à la protection de la biodiversité, nous avons mis en place plusieurs initiatives locales. En Allemagne, nous avons construit des hôtels à abeilles destinés à encourager la pollinisation et à préserver les espèces locales. En Pologne, nous avons organisé un atelier pédagogique pour sensibiliser à l'importance des écosystèmes forestiers. En Italie, à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, nous avons proposé une formation à l'apiculture en partenariat avec l'association Nocetum, afin de rappeler l'importance des abeilles pour notre écosystème.

Nous sensibilisons également nos clients à la biodiversité et à la préservation des pollinisateurs en milieu urbain. Pour cela, nous avons inauguré la première terrasse B&Bees, un espace végétalisé au cœur du B&B HOTEL Milano Cenisio Garibaldi, en Italie. En partenariat avec Beeing, une *start-up* spécialisée dans l'agriculture urbaine, nous avons transformé le toit de l'hôtel en un refuge pour la biodiversité, en y installant des plantes. Dans cette même dynamique, des ruches ont également été installées sur les toits de plusieurs de nos hôtels en Allemagne et en Slovaquie.



ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre
le changement climatique

Résultats des principaux postes
de notre bilan carbone et actions
de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer
la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire
au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Intégrer l'économie circulaire au cœur de notre modèle

Face à l'épuisement des ressources et à l'accumulation des déchets, l'économie circulaire nous invite à repenser nos modèles afin de limiter durablement notre impact environnemental. Nous privilégions pour cela une approche circulaire à deux niveaux : dès la conception de nos hôtels, nous privilégions des solutions durables et sobres en ressources, puis nous appliquons les principes des 3R – Réduire, Réutiliser, Recycler – dans leur exploitation quotidienne. Cette double approche nous permet d'agir concrètement pour limiter la consommation de ressources et mieux gérer nos déchets, tout en maintenant la qualité de service attendue par nos clients.

Concevoir nos hôtels dans une logique de sobriété

En collaboration avec nos bailleurs et partenaires de construction, nous œuvrons pour limiter l'impact environnemental de nos bâtiments en privilégiant des matériaux durables et des systèmes de construction innovants. Lorsque cela est possible, nous privilégions la rénovation ou la réhabilitation plutôt que la construction neuve, afin de réduire à la fois l'utilisation de ressources, d'émettre moins de CO₂e et de limiter l'artificialisation des sols. Nous prévoyons également de développer en 2025 un cahier des charges dédié à l'économie circulaire pour la construction de nos futurs établissements.

OBJECTIF 2025

En partenariat avec le Booster du Réemploi, un programme d'action collective dont l'objectif est de **massifier le recours aux matériaux de réemploi dans la construction**, nous identifierons et valoriserons pleinement **le potentiel de réemploi dans nos hôtels**, tout en sensibilisant et formant nos équipes aux enjeux du réemploi. Sur la base de ce programme, nous développerons un **cahier des charges dédié à l'économie circulaire** pour la construction de nos futurs établissements.



B&B HOTELS Madrid Tres Cantos et Madrid Vallecas ont été distingués dans le cadre des RE THINK HOTELS AWARDS dans la catégorie projets hôteliers et rénovation durables.

1. Données moyennes communiquées par le prestataire.

DES HÔTELS ÉCO-CONÇUS RÉCOMPENSÉS EN ESPAGNE

Après le Portugal en 2023, le **B&B HOTEL Madrid Tres Cantos**, éco-conçu par CREE Buildings, a ouvert ses portes. Le système innovant et collaboratif de CREE permet une modélisation préalable afin de minimiser l'utilisation de ressources. La structure hybride en modules de bois préfabriqués permet de réduire l'utilisation de béton et d'acier, deux matériaux très carbonés, et facilite la reconversion grâce à la modularité du concept.

60 %
d'économies de CO₂e¹

33 %
de matériaux en moins¹

50 %
des matériaux réutilisables
en fin de vie¹

2025

Le **B&B HOTEL Madrid Vallecas** est en cours de construction avec le système AVITA. Ce procédé industrialisé intègre la conception, la fabrication et l'assemblage afin d'optimiser l'efficacité et de réduire l'impact environnemental.

60 %
de déchets en moins
sur le chantier¹

30 %
de réduction de la
consommation d'eau¹

50 %
de réduction de la pollution
sonore sur le site¹

ENVIRONNEMENT

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Agir à grande échelle contre le changement climatique

Résultats des principaux postes de notre bilan carbone et actions de notre feuille de route

Notre décarbonation en actions

Préserver la ressource en eau

Préserver et restaurer la biodiversité

Intégrer l'économie circulaire au cœur de notre modèle

SOCIAL

GOVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Adopter la politique des 3R : Réduire, Réutiliser, Recycler

Dans un secteur où l'accueil de millions de clients génère naturellement des flux importants de matières et d'emballages, adopter une approche circulaire permet de réduire concrètement notre impact. Nous nous appuyons sur cette démarche dans la gestion quotidienne de nos activités : repenser la gestion des ressources pour prolonger leur durée de vie, limiter le gaspillage et encourager de nouveaux usages, en mobilisant nos équipes, nos partenaires et nos clients.

Réduire

Notre priorité est d'éviter la production de déchets, en supprimant ce qui peut l'être et en repensant nos usages. Dans cette démarche, nous avons supprimé le plastique à usage unique dans toutes nos chambres² et développons le vrac sur nos buffets de petit déjeuner. Nous travaillons également à l'optimisation progressive des emballages lorsque ceux-ci restent nécessaires.

Dans nos *lobbys*, l'installation progressive de fontaines à eau permet de réduire l'utilisation de bouteilles en plastique et en Italie, un projet pilote a été lancé pour remplacer les bouteilles en plastique traditionnelles vendues dans nos *B&B Shops* par des modèles 100 % recyclés et majoritairement recyclables.

— **100 %** de nos *lobbies* en Espagne sont équipés de fontaines à eau et sont référencés sur l'application Closca, qui localise les points d'eau potable gratuits

OBJECTIF 2030

Suppression des bouteilles en plastique à usage unique en dehors des chambres, en les remplaçant par des alternatives plus écologiques.

2. Hors chambres supérieures, représentant moins de 5 % du nombre total de chambres dans nos hôtels.
3. Dans les hôtels éligibles en France, Espagne, Portugal, Pologne, Belgique et Allemagne.



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

Par ailleurs, l'achat de chaque bouteille contribue à offrir 100 litres d'eau à une communauté qui en manque.

Réutiliser

Pour éviter le gaspillage alimentaire : bien que nous optimisions les quantités proposées sur nos buffets de petit déjeuner, il y a toujours des restes. Afin de ne pas avoir à les jeter, nous les proposons sur l'application *Too Good To Go*³.

- **+ 47 %** de participation de nos hôtels (268 vs 182 en 2023)
- **62 000** repas sauvés
- **61 tonnes** de nourriture récupérées
- **167 tonnes** de CO₂e évitées, soit l'équivalent de 94 allers-retours Paris/New York en avion

Pour donner une seconde vie au mobilier : lorsqu'un hôtel est rénové, ce sont des dizaines de meubles qui risquent de partir à la déchetterie. Afin d'intégrer la circularité au cœur de nos hôtels, l'Allemagne et l'Italie ont lancé un projet pilote pour réutiliser le mobilier en bois, et l'Espagne et l'Italie font don de leur mobilier usagé ou le réutilisent dans d'autres hôtels. Par ailleurs, nos hôtels B&B HOME ont fait des objets et meubles de seconde main leur signature.

Recycler

Nous avons mis en place plusieurs initiatives pour réduire nos déchets, mais il reste des déchets qui ne peuvent être évités ou réutilisés. Dans la mesure du possible, ceux-ci sont systématiquement orientés vers des filières de valorisation, qu'il s'agisse des déchets quotidiens liés à l'accueil de nos clients ou de flux spécifiques tels que les oreillers, le mobilier ou les équipements électroniques. Afin d'optimiser la gestion de ces déchets, il est essentiel pour nous d'identifier précisément ce que nous jetons. C'est dans cette logique que nous avons poursuivi en 2024 le travail engagé en 2023 avec notre partenaire *Take A Waste*.

Ce sont désormais 31 hôtels (8 en 2023) qui bénéficient d'un suivi précis du flux de leurs déchets. Ce service permet d'accompagner les équipes dans la mise en place de bonnes pratiques et, grâce aux diagnostics réalisés, les solutions peuvent être adaptées aux besoins spécifiques des différents sites. Parallèlement, nous avons engagé un renouvellement progressif de l'offre de tri dans nos hôtels et bureaux, que nous assortissons de campagnes de communication dédiées pour encourager nos équipes et nos clients à adopter les bons réflexes.



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



“ Lors de la rénovation de notre hôtel, nous avons choisi de promouvoir la réutilisation : nous avons fait don de lits et de matelas à un centre de réfugiés, de chaises à une école inclusive et avons vendu d'anciens robinets et câbles pour permettre à des personnes handicapées d'assister à des événements sportifs locaux. Nous sommes fiers d'avoir pu réaliser cette action de solidarité, tout en promouvant l'économie circulaire et en limitant notre impact sur l'environnement. ”

FRANZISKA WEH & IVAR KAPPELMANN
Hôteliers entrepreneurs
B&B HOTEL Berlin City-West



E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours,
développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer le dialogue social

Agir pour les communautés locales

Protéger et accompagner nos clients

G **GOVERNANCE**

LE MODÈLE DE B&B HOME



DONNER
À TOUS
LES MOYENS D'AGIR

Accueillir, c'est faire confiance. À chaque collaborateur, à chaque parcours, à chaque potentiel. La formation, l'inclusion, la mobilité et l'écoute sont au cœur de notre engagement social qui consiste à permettre à chacun de se projeter, d'évoluer et d'entreprendre. Nous croyons à la force du collectif et voulons offrir un environnement de travail sûr, stimulant et respectueux, tout en répondant aux attentes de nos clients.

ESRS

Effectifs
de l'entreprise

S2 Travaill­eurs de la chaî­ne de valeur

S3 Communautés affectées

S4 Consommateurs et utilisateurs finaux



E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours,
développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour
la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer
le dialogue social

Agir pour les communautés
locales

Protéger et accompagner
nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Des engagements clairs, des résultats qui comptent



16

heures de
formation par
collaborateur
en moyenne

+ 2 000

employés
formés



2

prix remportés
par la B&B
Academy Junior
(innovation et
RSE)

68 %

des collaborateurs
formés à la diversité,
l'équité et l'inclusion
(objectif 100 %
en 2025)

70 %

des collaborateurs
formés à la
lutte contre le
harcèlement
sexuel



45 %

de femmes
à des postes
d'encadrement

92/100

index Egapro¹



Des actions concrètes



Plus de 150

collaborateurs ayant bénéficié
d'une **mobilité interne** entre 2023
et 2024, grâce aux perspectives
de promotion sociale offertes
dans l'hôtellerie, à notre
politique RH et à notre culture
intrapreneuriale.

... pour nos collaborateurs

DES DISPOSITIFS DE FORMATION ET DE DÉVELOPPEMENT :

B&B Academy Junior

(jeunes en alternance)

B&B for U

(formations en ligne)

Next Gen

(futurs managers)

B&B Youniversity

(futurs dirigeants)

DES DISPOSITIFS D'ÉCOUTE ET DE SIGNALEMENT RENFORCÉS,

avec notamment un outil
d'alerte 24 h/24 et la formation
de référents.

DES ENGAGEMENTS EN FAVEUR DES DROITS HUMAINS FONDAMENTAUX

avec la signature du Pacte
Mondial des Nations Unies
en 2023.



... pour nos clients

UNE ÉTUDE MENÉE POUR MIEUX COMPRENDRE LES ATTENTES DE NOS CLIENTS

(sécurité, sobriété, besoins
spécifiques, notamment des
femmes voyageant seules).



Plus de 100

audits sûreté et

42

audits sanitaires.

Certification **SMRS**

en France, Belgique et Suisse.

Un département dédié pour
**piloter la prévention des
risques liés à la sûreté**

en France, Suisse et Belgique.



... pour les communautés locales

UN PARTENARIAT AVEC

Wings of Change pour la formation
de jeunes à Madagascar aux métiers
de l'hôtellerie.

DES ACTIONS SOLIDAIRES

dans de nombreux pays en faveur
**de l'inclusion, de la formation
ou du soutien** aux populations
touchées par des crises.

1. UES France.

E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

**Accompagner chaque parcours,
développer tous les potentiels**

Anticiper les risques pour
la santé et la sécurité au travail

S Agir pour favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer
le dialogue social

Agir pour les communautés
locales

Protéger et accompagner
nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

STRUCTURATION DU CAPITAL HUMAIN



2 000

collaborateurs B&B
(sièges et hôtels salariés)

PRÈS DE 7 000

emplois indirects
dans les hôtels



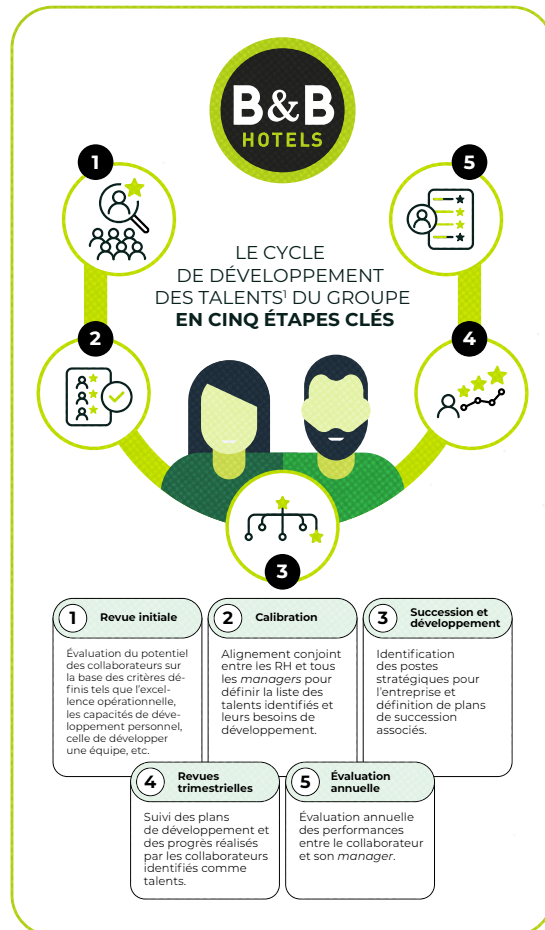
Accompagner chaque parcours, développer tous les potentiels

Chez B&B HOTELS, nous croyons que le développement des compétences est à la fois un levier d'épanouissement personnel et un moteur de performance collective. Notre stratégie d'apprentissage s'appuie sur une diversité de dispositifs, pour permettre à chaque collaborateur de progresser à son rythme, d'élargir ses horizons ou de se préparer à de nouvelles responsabilités. Qu'il s'agisse de formations en ligne, de parcours de *leadership* ou d'accompagnements sur mesure, nous créons les conditions concrètes pour faire grandir nos talents et faire émerger les *leaders* de demain.

Structurer et accompagner le développement des talents

Nous sommes convaincus que le développement des compétences repose sur une gestion structurée et inclusive des talents. C'est pourquoi nous avons élaboré un référentiel commun, conçu pour guider les ressources humaines et les *managers* dans cette démarche. Ce guide précise la notion de talent chez B&B HOTELS, les critères d'identification et les dispositifs d'accompagnement disponibles mis en place pour favoriser l'épanouissement et la progression de chacun.

À chaque étape du processus, les *managers* sont accompagnés par les équipes RH et peuvent s'appuyer sur un processus conçu pour garantir une évaluation juste, cohérente et transparente des talents.



1. Statut cadre.

E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours, développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer le dialogue social

Agir pour les communautés locales

Protéger et accompagner nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Stimuler la progression professionnelle par la formation

La réalisation d'entretiens annuels permet de recenser et proposer des formations adaptées aux besoins ou souhaits de formation de nos collaborateurs, en lien avec leurs compétences et l'évolution de leur mission professionnelle.

Différents dispositifs d'accompagnement sont proposés pour répondre de manière concrète et adaptée à chaque profil.

Plateforme de e-learning B&B for U

Tous nos collaborateurs ont accès à notre plateforme de formation en ligne. Avec 50 cours disponibles en 7 langues, notre offre couvre aussi bien les compétences comportementales (*leadership, management, développement personnel*), que des thèmes transversaux comme la diversité, l'inclusion, et les formations réglementaires.

Formations sur mesure

Des modules de langues et des formations locales complètent le catalogue pour s'adapter aux besoins spécifiques de chaque région et accompagner la montée en compétences de chacun.

Programme NEXT GEN : révéler le potentiel de nos talents internes

Pour accompagner l'émergence de nos futurs *managers*, nous proposons un programme de formation ambitieux conçu comme un parcours progressif qui permet à chaque participant d'identifier ses points forts et les axes de progression nécessaires pour tracer sa trajectoire professionnelle. Nous leur offrons également l'opportunité de s'impliquer dans des projets transverses à fort impact, en lien direct avec nos priorités stratégiques, tout en bénéficiant de l'accompagnement d'experts métiers pour développer leurs compétences de manière ciblée.



B&B HOTEL Paris Porte des Lilas (France)

B&B Youniversity : former les futurs dirigeants du groupe

Notre programme dédié à la détection et à la préparation des futurs dirigeants offre une approche structurée pour accompagner nos collaborateurs à haut potentiel dans leur développement. Il comprend :

- une évaluation à 360°, pour favoriser la connaissance de soi et identifier les axes de développement individuel ;
- un *coaching* personnalisé en *leadership*, axé sur les compétences relationnelles et la posture managériale ;
- la conduite d'un projet interfonctionnel stratégique, soutenu par un membre du Comité exécutif, pour renforcer la vision transverse de l'entreprise ;
- une immersion d'une semaine au sein de l'INSEAD, école de commerce de renommée internationale, afin de stimuler la pensée stratégique et la prise de décision.



“ Face aux défis du recrutement, notre hôtel mise sur une stratégie humaine, locale et inclusive. Nous valorisons nos talents par des avantages sociaux enrichis, des formations continues via B&B For U et une politique d'intégration ouverte. Je suis fière de cette approche qui renforce l'engagement, l'ancrage territorial et la croissance durable. ”

HÉLÈNE VAILLANT LENGLIN
Directrice d'exploitation hôtel
B&B HOTEL Marne-La-Vallée

➤ RÉALISATIONS 2024

32 425
heures de formation
hors ligne et en ligne

Près de **16 h**
de formation par
collaborateur en moyenne

+ 2 000
employés formés

Créer du lien par le mentorat, levier de transmission et d'engagement

Lancé en 2022, notre programme de mentorat a pour objectif d'accompagner nos futurs *leaders* en associant des collaborateurs à fort potentiel à des dirigeants expérimentés. Conçu pour répondre aux attentes exprimées par les mentorés, ce parcours d'accompagnement s'étend sur douze mois et repose sur des échanges réguliers encadrés par les équipes RH. Chaque année, les participants sont sélectionnés dans le cadre de notre processus de gestion des talents, sur la base de leur parcours et de leurs compétences comportementales.

➤ **34**
binômes ont bénéficié
de ce programme
en 2024 (24 en 2023)

90 %
des participants
recommandent
cette initiative

En fonction des besoins, nous proposons également à certains collaborateurs une offre de *coaching* individualisé. Ils peuvent ainsi bénéficier de sessions personnalisées, adaptées à leurs enjeux professionnels et à leurs objectifs de développement.

E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

**Accompagner chaque parcours,
développer tous les potentiels**

Anticiper les risques pour
la santé et la sécurité au travail

S Agir pour favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer
le dialogue social

Agir pour les communautés
locales

Protéger et accompagner
nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME



B&B HOTEL Milano Central Station (Italie)

Encourager l'entrepreneuriat interne pour faire évoluer les parcours professionnels

Chez B&B HOTELS, l'esprit d'entreprendre est encouragé à tous les niveaux de l'entreprise. Quel que soit leur poste, nous donnons à nos collaborateurs les moyens d'oser, d'innover et de porter des projets. Notre politique de mobilité interne est conçue pour encourager l'évolution professionnelle, enrichir les compétences et renforcer l'engagement sur le long terme.

Chaque collaborateur est invité à exprimer ses souhaits de mobilité, fonctionnelle ou géographique, lors de l'entretien annuel. Une plateforme dédiée lui permet également de consulter les opportunités disponibles, régulièrement mises à jour et partagées avec l'ensemble des équipes. Un comité de mobilité groupe, réunissant notamment les DRH de chaque pays, analyse chaque trimestre les besoins en recrutement stratégiques, identifie les collaborateurs susceptibles de changer de poste et facilite les passerelles entre métiers et régions.

154 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne entre 2023 et 2024

Favoriser l'intégration des talents de demain

B&B Academy Junior : former les futurs professionnels de l'hôtellerie

En 2023, nous avons lancé la B&B Academy Junior pour répondre aux tensions du marché de l'emploi dans l'hôtellerie et former une nouvelle génération de professionnels, tout en agissant concrètement pour l'inclusion sociale et l'égalité des chances.

Créé en France en partenariat avec Galileo Global Education et l'ESG Tourisme, ce programme offre à des jeunes, notamment issus de communautés défavorisées, l'opportunité d'obtenir un BTS Tourisme grâce à une formation en alternance au sein de nos hôtels.

Cette année, de nouvelles classes ont été ouvertes à Paris, Lyon et Aix-Marseille et en 2025, une initiative inspirée de ce projet sera lancée en Espagne.

Accueillir, transmettre et accompagner

Nous attachons une importance particulière à l'accueil et à l'accompagnement des stagiaires et alternants. En France, les collaborateurs alternants bénéficient d'une journée d'intégration dédiée, incluant notamment une présentation de nos valeurs et ambitions, et une sensibilisation à nos engagements RSE, à l'éthique des affaires, à la conformité et à la cybersécurité.

Parce que la transmission des savoirs fait partie intégrante de notre culture, nos collaborateurs interviennent régulièrement auprès des jeunes dans le cadre d'une participation à des jurys, des présentations métiers, des salons spécialisés, etc.

En 2024, nos équipes ont par exemple pris part au salon Jeunes d'Avenirs, afin d'échanger directement avec les nouvelles générations et de leur ouvrir des perspectives professionnelles dans le secteur de l'hospitalité.



“ Dans le cadre du programme B&B Academy Junior, nous avons pu accueillir et accompagner des étudiants dans leur formation aux métiers de l'hôtellerie. Leur regard neuf sur notre métier rappelle notre passion. Un échange humain et professionnel riche, qui nous a autant apporté qu'à eux, et qui constitue une véritable bouffée d'air frais. ”

RACHID AZAKRI

Hôtelier entrepreneur
B&B HOTEL Bois d'Arcy Saint-Quentin-en-Yvelines

LA B&B ACADEMY JUNIOR RÉCOMPENSÉE EN 2024

Prix de la « Meilleure initiative innovante en matière de gestion des talents », décerné par Hospitality ON.

Obtention du **Trophée Défis RSE®** dans la catégorie « **inclusion sociale** », organisé par NEWS RSE en collaboration avec les Ministères de l'Aménagement du territoire et de la Transition écologique, l'ADEME, le Groupe AFNOR, Bpifrance, B Lab France, etc.



Première promotion de la B&B Academy Junior

➊ RÉALISATIONS 2024

34
nouveaux contrats
d'apprentissage
signés en France

41
apprenants suivent
le programme
B&B Academy Junior

4
classes : Paris, Lyon
et Aix-Marseille

OBJECTIF 2030

1 000
apprenants formés
à la B&B Academy.

E ENVIRONNEMENT

- SOCIAL**
- Des engagements clairs, des résultats qui comptent
- Accompagner chaque parcours, développer tous les potentiels
- Anticiper les risques pour la santé et la sécurité au travail**
- Agir pour favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au quotidien
- Favoriser et développer le dialogue social
- Agir pour les communautés locales
- Protéger et accompagner nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Anticiper les risques pour la santé et la sécurité au travail

Parce que les métiers de l'hôtellerie peuvent exposer les collaborateurs à une grande variété de risques tels que les troubles musculo-squelettiques, les risques psychosociaux, les chutes, les agressions verbales ou physiques, les accidents de la route ou la manutention, nous avons déployé une politique santé-sécurité à la fois exigeante et adaptée aux réalités du terrain. L'objectif est d'agir en amont afin de limiter les expositions et de garantir un environnement de travail sûr et sain pour toutes et tous, quel que soit le poste occupé ou le lieu d'activité.

Identifier et évaluer les risques pour mieux protéger nos équipes

Notre approche de prévention est structurée autour d'une évaluation annuelle des risques professionnels, adaptée aux spécificités de chaque catégorie de collaborateurs et à la réglementation locale. Cette démarche nous permet d'identifier les principaux risques et de définir des plans d'action ciblés pour améliorer en continu les conditions de travail. Les modalités d'évaluation sont ajustées en fonction des exigences légales de chaque pays où nous sommes présents. En France, par exemple, c'est sur la base du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) que nous agissons concrètement pour préserver la santé de nos équipes.

Une collaboration active entre représentants du personnel et direction en France

Notre Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) joue un rôle essentiel dans la prévention des risques. Composée de représentants de la direction des ressources humaines et du Comité social et économique (CSE), elle se réunit chaque trimestre pour contribuer à l'élaboration du DUERP et du Programme Annuel de Prévention des Risques et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRI Pact).

La CSSCT réalise également une inspection chaque trimestre dans un hôtel ou au siège, afin d'évaluer les conditions de travail, la charge de travail et la qualité de la communication interne. Les constats font l'objet d'un compte-rendu transmis à la direction des ressources humaines, qui assure le suivi des actions correctives et l'accompagnement des équipes sur le terrain.

Sensibiliser, former et protéger les collaborateurs et travailleurs de la chaîne de valeur

Nous agissons concrètement pour renforcer la gestion des situations à risques et protéger la santé et la sécurité de nos collaborateurs et travailleurs de la chaîne de valeur.

Tous les collaborateurs peuvent signaler une situation à risques en s'adressant à leur *manager* ou à leur référent RH ou sur l'outil d'alerte interne et confidentiel à leur disposition 24h/24.

Conformément aux réglementations locales, nos collaborateurs peuvent également bénéficier d'un suivi médical au travail assuré par des professionnels habilités, contribuant ainsi à la prévention et à la préservation durable de leur santé physique et mentale.

Des dispositifs renforcés pour la sécurité de tous

En France, une formation spécifique pour la gestion des incivilités et des situations d'agression a été dispensée à nos hôteliers. Dès 2025, cette initiative sera étendue aux équipes d'accueil pour leur permettre de faire face sereinement aux situations sensibles.

Par ailleurs, depuis 2023, nous nous appuyons sur un département sûreté, composé de quatre personnes, pour piloter la gestion des risques liés à la sûreté en France, en Belgique et en Suisse. Leur mission est de garantir la sécurité et la tranquillité des collaborateurs, des clients et des prestataires tout en protégeant nos biens matériels et la réputation du groupe. En cas d'incident, il assure un accompagnement personnalisé : soutien psychologique, aide aux démarches administratives, assistance au dépôt de plainte.

En France, une ligne d'alerte dédiée, « Alerte info tranquillité », complémentaire à notre outil de signalement interne, est disponible pour signaler toutes les atteintes aux personnes, aux biens, à la tranquillité ou encore à l'image de la marque.

En Allemagne, nous avons fait appel à des consultants spécialisés pour élaborer des protocoles à suivre en cas d'incident grave ou de crise, renforçant ainsi notre approche de prévention et de responsabilité partagée.



E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours, développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer le dialogue social

Agir pour les communautés locales

Protéger et accompagner nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Prévenir les risques musculo-squelettiques

En France, nous organisons des formations gestes et postures pour les collaborateurs dans les hôtels salariés, nous aménageons les postes sur avis médical et nous sensibilisons à l'importance d'une bonne posture au bureau, en partenariat avec la médecine du travail et nos référents internes. En Allemagne, les employés ont la possibilité de faire évaluer l'ergonomie de leur poste de travail par un médecin du travail qualifié.

Garantir la protection sociale

Selon les pays, et en complément des dispositifs nationaux de sécurité sociale, nous mettons en place des mesures adaptées pour soutenir nos collaborateurs dans les moments importants de leur vie. Cela peut inclure une couverture santé par le biais d'une mutuelle d'entreprise, un complément de rémunération sous certaines conditions en cas d'aléas de la vie ou encore un accompagnement personnalisé lors d'événements majeurs.

— RÉALISATIONS 2024

100 %
d'employés couverts par la protection sociale

Taux de fréquence¹

23

Taux de gravité

1

Nombre de décès liés au travail

0

1. Accidents du travail avec arrêt.

Créer un environnement de travail où l'on se sent bien

Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Nous favorisons la flexibilité pour permettre à chacun d'atteindre un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle. Dans tous nos pays, lorsque les missions le permettent, nous offrons la possibilité de faire du télétravail ou d'avoir des horaires flexibles. En France, ces pratiques sont encadrées par un accord formel garantissant également le droit à la déconnexion. En Italie, un réseau d'ambassadeurs qualité de vie et bien-être est à l'écoute des besoins individuels et s'engage pour créer un environnement de travail épanouissant en mettant en place diverses initiatives tout au long de l'année (activités sportives, intervention d'un expert sur l'importance de la nutrition...).

Dispositifs d'écoute et de protection des collaborateurs

- En complément des échanges possibles avec son *manager* ou son référent RH, chacun peut signaler une situation sensible à tout moment grâce à un outil d'alerte interne et à une ligne dédiée (voir p. 40).
- En France, un partenariat avec Stimulus Care, centre d'écoute psychologique gratuit et anonyme, offre un accompagnement aux collaborateurs qui le souhaitent.
- En Allemagne, nous offrons un accès à des services de suivi psychologique confidentiels, fournis par des professionnels externes.



RECUEILLIR LES RESENTIS POUR PROGRESSER ENSEMBLE

Chaque année, nous réalisons une enquête « *Speak Up* » auprès de nos collaborateurs pour mesurer leur niveau de satisfaction et d'engagement. Leurs réponses sont confidentielles et nous permettent de connaître leur ressenti afin de mieux comprendre leurs attentes concernant leur environnement de travail. L'enquête évalue également leur niveau d'adhésion à nos valeurs et à notre stratégie. Les résultats de l'enquête viennent nourrir nos efforts d'amélioration continue de l'expérience collaborateur.

— RÉALISATIONS 2024

82 %
de participation à l'enquête de satisfaction (vs. **79 %** en 2023)

60 %
d'engagement global (vs. **64 %** en 2023)



E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours,
développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour
la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer
le dialogue social

Agir pour les communautés
locales

Protéger et accompagner
nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Agir pour favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au quotidien

Chez B&B HOTELS, nous nous engageons à offrir un environnement de travail inclusif, dans lequel chacun se sent respecté, valorisé et responsabilisé, indépendamment de son origine, de son genre, de son orientation sexuelle, de son âge, de ses croyances, de son handicap ou de toute autre forme de diversité reconnue par la loi.

Notre politique en matière de Diversité, d'Équité et d'Inclusion (DE&I) s'inscrit dans le cadre des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies et respecte les standards internationaux du travail. Elle couvre l'ensemble de nos collaborateurs, partenaires franchisés et hôteliers entrepreneurs, dans tous les pays où nous sommes présents. Nous encourageons également nos partenaires tout au long de la chaîne de valeur à adopter ces principes.

Pour piloter la mise en œuvre de notre politique DE&I, un comité dédié se réunit deux fois par an pour garantir la cohérence de notre engagement dans l'ensemble de nos pratiques. Il rassemble les directeurs des ressources humaines de chacune de nos plus grandes régions (France, Allemagne, Italie et Espagne), le directeur *People & Talent* du groupe, ainsi que les principaux cadres dirigeants de B&B HOTELS.

Ancrer la diversité, l'équité et l'inclusion au cœur de l'entreprise

Pour donner vie à nos engagements, nous avons mis en place une série de dispositifs concrets visant à sensibiliser au risque de discrimination et garantir un environnement de travail respectueux et inclusif. Une formation obligatoire sensibilise et fournit à nos collaborateurs les outils pour adopter des comportements inclusifs au quotidien. Chacun peut signaler de manière confidentielle et à tout moment un comportement ou une pratique contraire à notre politique DE&I grâce à un mécanisme de signalement sécurisé et anonyme (voir p. 40).

Parmi les initiatives menées en 2024, nous avons lancé un processus spécifique visant à renforcer l'équité à l'embauche. Il repose notamment sur la formation et la sensibilisation des recruteurs par les équipes RH et sera déployé progressivement à partir de 2025, afin de prévenir toute forme de discrimination dès les premières étapes du processus de recrutement.

➤ RÉALISATIONS 2024

68 %
de nos collaborateurs
sont déjà formés à la
diversité, équité et
inclusion

OBJECTIF 2025

100 %
de collaborateurs
formés

PROMOUVOIR UNE CULTURE INCLUSIVE

Dans le cadre des actions menées en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, **B&B HOTELS Italie a organisé un atelier en partenariat avec Valore D**, association italienne engagée depuis 2009 pour l'égalité entre les sexes et la promotion d'une culture inclusive. Axé sur le langage et la communication inclusive, cet atelier a notamment abordé les stéréotypes et les différences générationnelles, dans le but de renforcer la compréhension mutuelle et la qualité des échanges intergénérationnels.



“ Nous ne nous contentons pas d'offrir des emplois, nous ouvrons des portes et favorisons l'insertion de jeunes réfugiés. Soutenir ces jeunes dans leur parcours, les voir grandir et s'épanouir au sein de nos équipes est l'une des parties les plus gratifiantes de mon travail d'hôtelier. ”

STANISLAV MAHLIN
Hôtelier entrepreneur
B&B HOTEL Hannover-Nord

Favoriser l'égalité femmes-hommes tout au long du parcours professionnel

Dans chaque pays où nous sommes présents, nous mettons en œuvre des actions concrètes en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes, tout en les adaptant aux cadres réglementaires et aux enjeux locaux.

En France², un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie au travail (EPQVCT) encadre nos engagements. Il couvre des thématiques clés telles que la rémunération, la parentalité, la formation, la promotion ou encore la mobilité interne, afin de garantir des parcours équitables à chaque étape de la vie professionnelle.

2. UES France.

ACCUEIL

ÉDITO

PROFIL DU GROUPE

MODÈLE D'AFFAIRES

CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRÉNANTES

ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

STRATÉGIE RSE

INDICATEURS

SENSIBILISATION

E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours, développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour la santé et la sécurité au travail

S Agir pour favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer le dialogue social

Agir pour les communautés locales

Protéger et accompagner nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Nous avons également mis en place un dispositif de prévention et d'accompagnement pour lutter contre les comportements sexistes et le harcèlement sexuel, qui s'appuie notamment sur des formations obligatoires pour les collaborateurs et, en France, sur la mobilisation de deux référents formés et capables d'intervenir et d'accompagner les victimes.

SEMAINE MONDIALE DE L'INCLUSION

De nombreuses actions ont été organisées à l'occasion de la **Semaine mondiale de l'inclusion**, notamment une formation en Espagne sur les biais de genre animée par Aylén Rodríguez, consultante auprès de la Banque Mondiale, spécialisée dans la place des femmes dans les affaires.

MISE EN LUMIÈRE DU QUOTIDIEN, DU PARCOURS ET D'HISTOIRES DE FEMMES DE CHAMBRE

Accueil en résidence artistique de la photographe Elena Groud au sein de notre hôtel B&B HOTEL Nantes Rezé Saint-Sébastien, grâce à un partenariat avec la Direction Régionale des Affaires Culturelles et Les moulins de Paillard, un centre d'art contemporain et résidence d'artistes.



RÉALISATIONS 2024

92/100

Index d'égalité professionnelle (87/100 en 2023) pour notre siège et nos hôtels salariés en France¹

45 %

de femmes à des postes d'encadrement pour un objectif 2026 de 45 %

70 %

de nos collaborateurs formés à la lutte contre le harcèlement sexuel

Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap : Cap et vous ?

Nous adaptons les protocoles d'inclusion des personnes en situation de handicap en fonction du contexte et de la réglementation de chaque pays. En France, nous avons mis en place une démarche « Cap et vous ? », qui s'appuie sur quatre leviers :

- Le suivi et l'accompagnement des salariés en situation de handicap avec un réseau de référents, l'aménagement du poste ou du temps de travail, une journée de congé supplémentaire², etc.
- Des partenariats avec des acteurs du secteur protégé (ESAT, entreprises adaptées, etc.) et des entreprises engagées en faveur du handicap telles que Café Joyeux dans nos hôtels B&B HOME.
- La sensibilisation et la formation des équipes à travers des campagnes de communication et des activités ludiques pour sensibiliser aux enjeux du handicap.
- Le recrutement inclusif – diffusion des offres via le réseau Cap Emploi, formation des recruteurs et participation à des initiatives telles que le DuoDay, qui permet à une personne en situation de handicap de découvrir un métier en binôme avec un collaborateur.

1. UES France.
2. Accord EPQVCT, UES France.

RÉALISATIONS 2024

3

référents handicap pour nos collaborateurs en France

En 2025, nous diffuserons un guide aux *managers*, afin qu'ils disposent de repères concrets pour mieux appréhender les situations de handicap au quotidien. Ils pourront ainsi mieux comprendre leur rôle en tant que *manager*, les attitudes à adopter, l'intégration au sein de l'équipe, le maintien dans l'emploi et les ressources mobilisables au sein de l'entreprise.

Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH)

À l'occasion de la SEEPH, les collaborateurs de B&B HOTELS France ont été invités à participer à une animation digitale et ludique autour des enjeux liés au handicap. Les quiz, questionnaires, témoignages, puzzles, etc. ont encouragé une réflexion individuelle et collective sur l'inclusion des personnes en situation de handicap.



“ Nous travaillons au quotidien avec l'association Futuro Onlus Pomezia pour accueillir des jeunes en situation de handicap et leur offrir la possibilité de prendre part aux métiers de l'hôtellerie et d'acquérir de nouvelles compétences. Nous sommes convaincus que chacun peut contribuer au succès commun, et sommes ravis de promouvoir un environnement de travail ouvert, stimulant et inclusif. ”

FRANCESCA MARZULLO & MARCO VECCI
Hôteliers entrepreneurs
B&B HOTEL Pomezia Roma

E

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours,
développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour
la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer
le dialogue social

Agir pour les communautés
locales

Protéger et accompagner
nos clients

G

GOVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Favoriser et développer le dialogue social

Le dialogue social est un levier essentiel de cohésion, de confiance et d'amélioration continue. Il permet d'associer pleinement les collaborateurs aux évolutions de l'entreprise et de renforcer la qualité du climat social. Dans l'ensemble de nos pays d'implantation, il s'exerce dans le respect des cadres réglementaires locaux, des conventions collectives applicables et des modalités spécifiques à chaque territoire. Ses formes varient, mais son objectif reste le même : construire ensemble un environnement de travail équilibré, durable et respectueux.

En France, notre Directrice des Affaires Sociales, en collaboration avec les instances représentatives du personnel, notamment avec le Comité social et économique (CSE) dont le rôle est central, anime le dialogue social dans une logique d'écoute, de transparence et de co-construction.

Nous consultons régulièrement notre CSE sur les grandes orientations relatives à l'organisation de l'entreprise, afin de garantir l'expression collective des salariés. S'il veille globalement au respect des conditions de travail, de la santé et de la sécurité, plusieurs commissions, selon les entités légales concernées, viennent renforcer le dialogue autour de thématiques clés :

- La **Commission formation** analyse et valide les plans de formation et veille à leur mise en œuvre efficace.
- La **Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail** (CSSCT) traite des sujets liés à la prévention et l'atténuation des risques et à l'amélioration continue des conditions de travail (voir p. 31).
- La **Commission égalité professionnelle**, portée au niveau de l'Union économique et sociale (UES), évalue les actions en faveur de l'égalité femmes-hommes et peut proposer de nouvelles initiatives.

L'ensemble de nos collaborateurs en France sont couverts par la **Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants**, qui encadre notamment les conditions de travail en matière de rémunération, de temps de travail, de formation, ainsi que de santé et sécurité.

En 2024, nous avons poursuivi nos engagements en renforçant le dialogue social au sein de l'UES France (siège social et hôtels salariés), avec la signature ou le renouvellement de plusieurs accords portant sur la rémunération, les bénéfices exceptionnels, le télétravail, la participation, l'intéressement ainsi que sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie et des conditions de travail (EPQVCT).

● **RÉALISATIONS 2024**
100 %
d'employés couverts par une convention collective ou un accord d'entreprise



E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs,
des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours,
développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour
la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer
le dialogue social

Agir pour les communautés
locales

Protéger et accompagner
nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE
DE B&B HOME

Agir pour les communautés locales

Chez B&B HOTELS, notre engagement se déploie pleinement au sein des communautés locales. Nous développons des actions concrètes pour ancrer durablement chaque établissement dans son territoire et répondre aux besoins spécifiques des habitants.

Soutenir l'inclusion par la formation hôtelière à Madagascar

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. À travers ce partenariat, nous contribuons à une formation gratuite de six mois à l'issue de laquelle ces jeunes pourront trouver un emploi dans l'hôtellerie et améliorer leur niveau de vie et celui de leur famille.

Des collaborateurs volontaires de B&B HOTELS en France, en Allemagne, en Espagne et en Italie dispensent gratuitement des cours sur des sujets tels que les relations avec la clientèle, la gestion du *front office*, les services de restauration, le ménage, la blanchisserie, la gestion hôtelière et bien d'autres encore.



“ Enthousiaste depuis le début, j'ai pris plaisir à partager mon expertise sur les métiers de l'hôtellerie avec de jeunes étudiants, les inspirer et leur faire vivre des situations concrètes au travers de jeux de rôle et de quiz. J'ai été ravi de voir leur enthousiasme et de grandir à leurs côtés dans ce projet avec un fort impact sociétal. ”

LUKAS PROKOP
Directeur d'exploitation adjoint
B&B HOTEL Prague-City

RÉALISATIONS 2024

84

heures de
formation

56

sessions

35

collaborateurs
impliqués



Wings of Change, classe de cours (Madagascar)

Contribuer activement à un monde plus solidaire

Nous avons à cœur d'apporter un soutien concret face aux crises humanitaires, de promouvoir l'inclusion sous toutes ses formes et de contribuer à des causes sociétales et environnementales majeures. C'est pourquoi, en lien étroit avec nos collaborateurs et nos partenaires associatifs, nous menons des initiatives solidaires sur nos territoires d'implantation et au-delà.

Quelques-unes de nos actions en 2024

France

Une collecte de fonds a été mise en place en France suite au séisme de septembre 2023 au Maroc, en partenariat avec l'ONG LIFE et 16 hôteliers entrepreneurs volontaires de la région Île-de-France et Centre, accompagnés par B&B HOTELS et ses salariés.

+ 70K€
collectés

30

habitations provisoires
construites



“ Suite à la catastrophe naturelle de Valence, nous nous sommes portés volontaires pour accueillir des réfugiés et des secouristes, et nous avons fait don de produits de première nécessité pour soutenir les victimes. Je suis particulièrement fier de l'implication et de la solidarité de nos équipes. ”

MARK GHUKASYAN
Hôtelier entrepreneur
B&B HOTEL Valencia Ciudad de las Ciencias

Espagne

Parrainage de B&B HOTELS Espagne de la 13^e édition de la *Carrera Popular Madrid También Solidario*, initiative pionnière en matière d'inclusion et d'accessibilité pour les personnes handicapées, organisée par la Fondation *También*. En 2024, une partie des recettes a été versée à *Cáritas Española* pour soutenir ceux qui ont souffert des événements climatiques et des inondations à Valence.

Brésil

B&B HOTELS Brésil a soutenu le projet *Craques da Rocinha* proposant des entraînements de football à plus de 130 enfants et adolescents défavorisés de Rio de Janeiro. Par ailleurs, B&B HOTEL Copacabana Forte a organisé une collecte d'articles de première nécessité pour les habitants de la région du Rio Grande Do Sul victimes d'inondations (eau, produits alimentaires et d'hygiène, oreillers, draps, serviettes, couvertures...).

E ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Des engagements clairs, des résultats qui comptent

Accompagner chaque parcours, développer tous les potentiels

Anticiper les risques pour la santé et la sécurité au travail

Agir pour favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion au quotidien

Favoriser et développer le dialogue social

Agir pour les communautés locales

Protéger et accompagner nos clients

G GOUVERNANCE

LE MODÈLE DE B&B HOME

Protéger et accompagner nos clients

Comprendre les attentes de nos clients pour améliorer leur expérience

Afin de nous assurer que nous offrons une expérience client optimale, nous avons mené une étude reposant sur une veille stratégique approfondie, enrichie par des enquêtes quantitatives grand public, des baromètres exclusifs (HARRIS) et des analyses comportementales basées sur des données internes. Cette étude a donné lieu au premier rapport *Consumer Focus*, conçu pour servir de point de départ à la transition vers une dynamique encore plus orientée « client ». Nous avons également pu collecter dans ce cadre des données spécifiques sur la perception qu'ont nos clients des enjeux RSE. Ils sont globalement favorables à ce que ceux-ci soient davantage intégrés dans le milieu hôtelier, à condition que cela ne génère pas d'augmentation de coût.

Cette démarche nous aide à comprendre pourquoi nos clients voyagent, comment ils choisissent et vivent leur séjour et quels sont leurs freins et leurs attentes implicites (sécurité, durabilité, simplicité, etc.). En nous appuyant sur ces informations, nous faisons évoluer notre offre pour répondre aux nouvelles pratiques, notamment l'usage de l'intelligence artificielle pour la planification et les recommandations, le rôle central des réseaux sociaux dans la recherche d'inspiration et l'importance du rapport qualité-prix et de la sobriété choisie.

Par ailleurs, nous utilisons la plateforme *TrustYou* pour gérer et analyser les avis de nos clients et les prendre en compte dans notre processus d'amélioration continue.

En 2024, nous avons approfondi notre compréhension des attentes spécifiques de notre clientèle féminine. Grâce à une étude dédiée, nous avons pu identifier les trois attentes majeures exprimées par les femmes séjournant dans nos hôtels :

- La recherche d'une garantie de sécurité et tranquillité d'esprit lors de leurs déplacements.
- L'importance accordée au développement durable et à une alimentation saine.
- Le besoin d'accéder à certains services dédiés (hygiène, bien-être, etc.).

Cette étude servira de base à une réflexion avec nos équipes, pour adapter notre offre aux attentes de la clientèle féminine lorsque cela est possible.

Protéger la santé, la sécurité et la vie privée de nos clients

La santé et la sécurité de nos clients est essentielle pour une expérience client sereine et qualitative. Les dispositifs déployés pour garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs (voir p. 31) s'appliquent également à nos clients, qu'il s'agisse de la prévention des risques sanitaires, de sécurité ou de la sûreté dans nos établissements.

Notre approche repose sur trois piliers

- Sûreté des lieux : dispositifs de prévention et d'intervention adaptés aux contextes locaux.
- Hygiène et sécurité sanitaire : standards stricts et audits ou contrôles réguliers dans nos hôtels.
- Prévention et vigilance : formations ciblées et outils d'alerte à disposition des équipes pour assurer la tranquillité des clients au quotidien.

1. En France, Belgique, Suisse, Allemagne, Espagne et au Portugal.
2. Périmètre arrêté au 31/12/2023.

Assurer la tranquillité dans nos hôtels

Depuis 2023, notre département sûreté, composé de quatre personnes, pilote la gestion des risques liés à la sûreté en France, en Belgique et en Suisse. Grâce à un baromètre spécifique, nous évaluons régulièrement les risques et cartographions les hôtels les plus exposés. Sur cette base, nous déployons des plans d'action sur mesure, combinant ressources humaines (prestataires spécialisés) et solutions techniques (vidéoprotection, équipements de protection, outils d'alerte, fiches réflexes), pour garantir à chacun un environnement sûr et serein.

Prévenir les risques sanitaires

Nous avons mis en place des contrôles dédiés pour prévenir et maîtriser les risques sanitaires dans nos établissements¹. Ce dispositif fait l'objet d'audits et contrôles réguliers, pour garantir son efficacité et assurer une application rigoureuse au service de la sécurité de tous.

Protection des données personnelles

Nous garantissons un usage responsable et sécurisé des données personnelles de nos clients dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (voir p. 40).



“ Nous avons délivré à nos collaborateurs en contact avec la clientèle une formation « gestion des incivilités et agressions », en lien avec la démarche essentielle portée par le département sûreté en France, Belgique et Suisse. Cette formation est indispensable afin d'adopter les bons comportements et bons réflexes. Je suis fière d'accompagner, d'équiper et de protéger nos équipes face à ces situations du quotidien. ”

MAGALI CARRIO
Hôtière entrepreneure
B&B HOTELS Lille Centre
Grand Palais
Dunkerque Centre Gare
Lille Lillénium Eurasanté

+ de 100
audits « sûreté » réalisés en 2023 et 2024 en France, en Belgique et en Suisse

1
certification Système de Management du Risque Sanitaire (SMRS) pour l'ensemble de nos hôtels en France, Belgique et en Suisse²

41
audits réalisés pour assurer la sécurité sanitaire de nos hôtels en France, Belgique et en Suisse

- ACCUEIL
- ÉDITO
- PROFIL DU GROUPE
- MODÈLE D'AFFAIRES
- CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRÉNANTES
- ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023
- GOVERNANCE D'ENTREPRISE
 - STRATÉGIE RSE
 - INDICATEURS
 - SENSIBILISATION
- E ENVIRONNEMENT**
- S SOCIAL**
- G GOUVERNANCE**
 - Culture d'entreprise & conduite des affaires
 - > Certifications
- LE MODÈLE DE B&B HOME



GOVERNANCE

Toutes nos actions, de nos décisions à notre Code d'éthique en passant par nos pratiques quotidiennes, doivent incarner les valeurs que nous affichons. Notre gouvernance traduit cet engagement : elle structure notre action, renforce notre transparence et définit clairement nos responsabilités. Agir avec intégrité, protéger les droits fondamentaux, prévenir les risques et choisir nos partenaires avec exigence sont autant de leviers concrets pour rester fidèles à nos valeurs.

ESRS

G1 Conduite des affaires



Culture d'entreprise & conduite des affaires

Chez B&B HOTELS, l'hospitalité guide notre façon d'agir partout où nous sommes présents. Notre culture d'entreprise repose sur des principes éthiques forts, appliqués avec cohérence à travers nos politiques, nos formations et nos outils. Conformité aux règles de droit, lutte contre les atteintes à la probité (corruption sous toutes ses formes, trafic d'influence...), lutte contre l'esclavage moderne, achats responsables, protection des données : autant de leviers pour construire, avec nos parties prenantes, un avenir à la fois responsable et accueillant.

Notre gouvernance d'entreprise

Conseil d'administration

Le conseil d'administration joue un rôle central dans la gouvernance de l'entreprise. Il valide la stratégie proposée par la direction générale et se prononce sur les décisions importantes, telles que les investissements majeurs ou les opérations de croissance externe. Garant de la bonne gestion de l'entreprise, il veille à ce que les objectifs stratégiques soient atteints, à la transparence financière et à une utilisation adéquate des ressources. Il est également responsable du respect de la réglementation et des engagements de l'entreprise. Ses missions sont exercées par le Président et les administrateurs, avec le soutien de comités spécialisés, et il se réunit au moins une fois par an.

7 membres au sein du conseil d'administration

14 % de femmes

75 % d'employés formés à la conformité

70 % d'employés formés à la cybersécurité

Comité exécutif

Le comité exécutif est responsable de la mise en œuvre de la stratégie et du pilotage opérationnel de l'entreprise. Il assure le suivi des performances, coordonne les équipes de direction et veille à la cohérence des actions menées pour atteindre les objectifs fixés. Il assure également le lien avec le conseil d'administration en lui transmettant les informations nécessaires à la prise de décision. Il se réunit aussi souvent que nécessaire, en fonction des enjeux et de l'actualité de l'entreprise.

Comités de direction

Présents dans chaque région, les comités de direction assurent la mise en œuvre locale des orientations stratégiques. Ils suivent la performance, pilotent les projets et assurent la coordination opérationnelle entre la direction générale et les entités locales. Composés des responsables des principaux départements, ils ont pour mission de faciliter le partage d'informations et l'alignement des actions sur le terrain. Ils se réunissent régulièrement pour garantir la cohérence et l'efficacité de cette mise en œuvre locale.

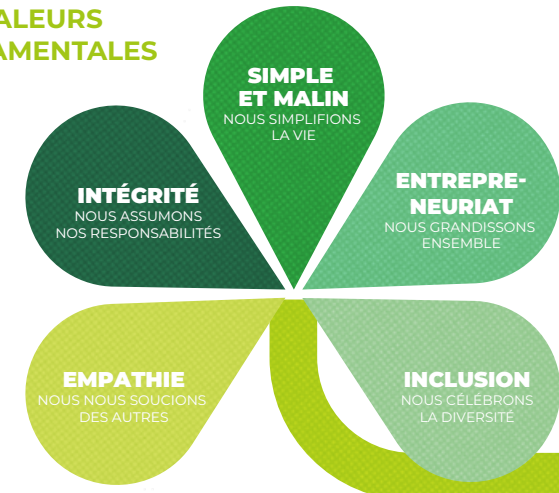
Assurer l'éthique et la conformité

L'éthique guide l'ensemble de nos pratiques et s'incarne dans un Code d'éthique qui formalise nos engagements en matière de respect des droits humains, de conformité aux règles de droit et de protection de l'environnement. Ce document stratégique précise également nos attentes à l'égard de nos collaborateurs, nos filiales et nos partenaires commerciaux.

Notre Directrice de la conformité groupe, en lien avec les équipes locales, veille à la diffusion de ces principes et à leur bonne appropriation, notamment par nos fournisseurs. Des engagements forts en termes d'éthique et de conformité aux lois sont également prévus dans tous nos contrats.

Pour faire vivre ces engagements au quotidien, nous organisons régulièrement des formations ou sensibilisations, en présentiel ou en ligne, portant sur la conformité aux règles de droit, la protection des données à caractère personnel et les principes de la RSE.

NOS VALEURS FONDAMENTALES



Lutter efficacement contre les atteintes à la probité

Présents dans de nombreux pays, nous nous conformons à plusieurs réglementations, notamment les lois françaises Sapin II et Wasserman, le *UK Bribery Act* ou encore le *US Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA). Pour anticiper et prévenir les risques liés à la corruption, nous nous appuyons sur une cartographie des risques d'atteinte à la probité régulièrement actualisée qui identifie les zones de vigilance sur l'ensemble de notre périmètre d'activité et permet de développer un plan d'action opérationnel suivi par des indicateurs mis à jour régulièrement.

Face à ces risques, nous avons mis en place une politique de prévention et d'atténuation strictement encadrée par notre Directrice de la conformité groupe, en lien étroit avec les équipes locales. Cette politique repose sur des règles précises notamment sur les marques d'hospitalité (cadeaux et invitations), les frais professionnels (déplacements et notes de frais) ainsi que les processus d'achats et de sélection des fournisseurs.

Nous mettons en œuvre une politique de vérification de conformité conformément au droit nous permettant d'évaluer la probité de nos tierces parties avant toute entrée en relation. Selon les résultats obtenus, la contractualisation peut être autorisée, conditionnée ou refusée.



B&B HOTEL Guimarães (Portugal)

Parce que notre intégrité est une responsabilité partagée, nous exigeons de nos partenaires qu'ils adhèrent à nos principes éthiques. Tous nos collaborateurs sont par ailleurs formés à la lutte contre la corruption et plus généralement à la conformité réglementaire.

Protéger les droits humains

Nous veillons en permanence à ce que les droits humains soient respectés à tous les niveaux de notre chaîne de valeur. Pour identifier les risques saillants et y répondre de manière appropriée, nous nous appuyons sur une cartographie régulièrement mise à jour.

Nous avons défini une politique destinée à l'ensemble de nos collaborateurs et parties prenantes, portant sur la lutte contre l'esclavage moderne. Elle couvre les enjeux de travail forcé, d'exploitation sexuelle et de traite d'êtres humains. En complément, nous nous engageons également à respecter les principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de l'Organisation des Nations Unies (ONU), et les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies, dont nous sommes signataires.

Nos attentes sont également formalisées dans nos contrats sous forme d'une clause dédiée, et relayées par des actions de sensibilisation et de formation à destination de nos équipes.

Protéger la vie privée et les données personnelles

Chaque jour, nous traitons un large éventail de données personnelles provenant des réservations, de notre programme de fidélité, de la gestion des ressources humaines ou de nos relations avec les fournisseurs. Conscients de notre responsabilité, nous veillons à les protéger grâce à une politique dédiée et à des outils conformes au Règlement

Général sur la Protection des Données (RGPD) en Europe, ainsi qu'aux réglementations locales dans les autres pays où nous sommes présents.

La mise en œuvre opérationnelle est pilotée par notre responsable de la sécurité de l'information avec le soutien de relais régionaux. Nos délégués à la protection des données (DPO) veillent au respect des obligations légales, accompagnent la réalisation d'analyses d'impact, répondent aux demandes des personnes concernées et font le lien avec les autorités nationales de protection des données. Lors de la collecte des données, nous informons systématiquement les personnes concernées des finalités du traitement et leur garantissons l'exercice de leurs droits : accès, rectification, suppression, retrait du consentement, limitation et opposition au traitement de leurs données.

Pour renforcer notre culture de la sécurité, nous dispensons des formations obligatoires et menons des tests grandeur nature auprès de nos équipes. En 2024, 71 % de nos collaborateurs ont été formés à la cybersécurité.

Mettre en place des mécanismes d'alerte

Un dispositif de signalement par le biais d'une plateforme sécurisée a été mis en place conformément à la réglementation européenne. Ouvert à tous nos collaborateurs, gérants mandataires et franchisés ainsi qu'à l'ensemble de nos parties prenantes, ce dispositif est accessible en 13 langues. Il permet de signaler tous les crimes et délits et plus généralement tous les agissements contraires à la loi, à nos règlements internes ou susceptibles de porter atteinte aux droits humains, à la santé, à la sécurité ou à l'environnement. Ce dispositif garantit le respect des principes de confidentialité, de traitement juste et équitable et d'interdiction de toute forme de représailles. Il se distingue par sa facilité d'utilisation et permet à la fois de déposer un signalement écrit ou oral.



ACCUEIL

ÉDITO

PROFIL DU GROUPE

MODÈLE D'AFFAIRES

CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRENANTES

ANALYSE DE DOUBLE MATERIALITÉ 2023

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

STRATÉGIE RSE

INDICATEURS

SENSIBILISATION

E ENVIRONNEMENT

S SOCIAL

G GOUVERNANCE

Culture d'entreprise & conduite des affaires

> Certifications

LE MODÈLE DE B&B HOME

Le lanceur d'alerte peut déposer son signalement de manière anonyme. Le recueil et le traitement de l'alerte garantissent un respect de la protection de l'identité du lanceur d'alerte. Les signalements sont reçus et traités par la Directrice conformité du groupe, selon une procédure formalisée et encadrée. Elle veille au bon fonctionnement de la plateforme et à l'application rigoureuse de nos procédures. Nous menons régulièrement des campagnes d'information et de sensibilisation sur ce dispositif.

Développer des achats plus responsables

Nous sommes convaincus qu'un engagement durable passe par une collaboration étroite avec nos partenaires commerciaux. D'ici fin 2025, nous aurons identifié et invité tous nos fournisseurs stratégiques à signer notre charte d'achats responsables.

En complément, nous travaillons à la mise en place d'une politique d'achats responsables, fondée sur la catégorisation de nos fournisseurs selon leur niveau de risque. Cette politique prévoira l'évaluation régulière de leurs pratiques et, le cas échéant, la mise en œuvre de plans d'action spécifiques pour les fournisseurs les plus exposés.



Renforcer la transparence de notre démarche

Nous avons fait le choix de faire évaluer nos engagements et nos pratiques RSE par des organismes reconnus afin de renforcer la transparence vis-à-vis de nos parties prenantes et de nous inscrire dans une logique d'amélioration continue. En parallèle, notre adhésion à des initiatives collectives nous permet d'agir aux côtés d'autres acteurs engagés pour contribuer activement aux dynamiques de progrès du secteur.



“ Nous sommes très fiers d'avoir obtenu la certification « Destination Durable » développée par TourCert, prenant en compte nos performances énergétiques, environnementales et sociales et celles de nos fournisseurs. Nous contribuons ainsi à promouvoir un tourisme plus durable là où sont implantés nos hôtels. ”

MARIO PICK & ANDRÉ HASCHKER
Hôteliers entrepreneurs
B&B HOTEL Marburg

CERTIFICATIONS

GREEN TRUST



La certification Socotec Green Trust évalue notre performance RSE à travers trois piliers : gouvernance, social et environnemental. Basée sur la norme ISO 26000, elle est spécifiquement adaptée à l'hôtellerie. Elle repose sur des audits réguliers de nos établissements pour garantir la prise en compte effective des enjeux RSE.

B CORP



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. B&B HOTELS Portugal est en cours d'évaluation.

761
hôtels certifiés Green Trust,
soit 100 % des hôtels ouverts
au 31/12/2023

77
audits Green Trust réalisés
en 2024



ADHÉSIONS

Pacte mondial de l'ONU



Nous sommes signataires du Pacte mondial des Nations Unies depuis 2023. Cet engagement traduit l'adhésion de notre direction générale aux dix principes universels regroupés autour de quatre piliers : le respect des droits humains fondamentaux, les droits des travailleurs, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Il implique également la publication annuelle d'un état des lieux des actions menées en lien avec ces principes et avec les Objectifs de Développement Durable (ODD).

Alliance France Tourisme



B&B HOTELS est membre de l'Alliance France Tourisme, une organisation qui rassemble les principaux acteurs du secteur dans le but de favoriser la coopération, l'échange de bonnes pratiques et la recherche de solutions communes face aux grands enjeux du tourisme.

GSTC



En 2024, nous avons rejoint le Global Sustainable Tourism Council (GSTC), référence internationale en matière de durabilité touristique dont les critères guident les pratiques environnementales, sociales et économiques du secteur.

B&B HOME

UNE CONCEPTION INNOVANTE POUR ADRESSER DE NOUVEAUX BESOINS

Pensé pour les moyens et longs séjours, B&B HOME est un concept à mi-chemin entre la **résidence hôtelière** et le **lieu de vie**. Plus qu'une solution d'hébergement, **c'est une nouvelle manière d'habiter temporairement un territoire.**



LONG SÉJOUR

B&B HOME accueille les séjours prolongés avec le sens du détail et le goût du quotidien bien pensé. On y trouve des espaces partagés pour cuisiner, travailler ou jouer, et même un coin laverie. Tout est conçu pour que chacun puisse s'installer et se sentir comme à la maison. On ne fait pas que passer : on y habite.



DURABLE

La durabilité imprègne chaque détail de nos B&B HOME. Nous avons à cœur de réinvestir un lieu existant et de revaloriser le bâtiment mais aussi le mobilier existant, en ré-utilisant tout ce qui peut l'être : mobilier, sols, structures... Chaque fois que c'est possible, nous complétons nos besoins par des pièces chinées ou issues du réemploi. Côté salle de bains, les serviettes de bain sont en coton bio et équitables et les douches systématiquement équipées d'un système ludique engageant les clients à faire des économies d'eau. Le ménage et le remplacement des serviettes sont réalisés à la demande, tandis que les plastiques à usage unique sont bannis. Toutes ces mesures viennent en complément des initiatives dans tous nos hôtels.



LOCAL

Chaque B&B HOME s'intègre pleinement dans son environnement en valorisant les savoir-faire régionaux et les circuits courts, grâce à un ancrage local sincère fait de collaborations avec des acteurs et associations locaux qui promeuvent l'inclusion, l'éducation et la diversité. Cette culture de la proximité se reflète également dans le ton des messages et le choix du mobilier pour donner une coloration unique à chaque lieu : les objets chinés, la décoration, les affiches racontent l'histoire du quartier. Pour nos petits déjeuners, nous privilégions également les produits bio, locaux et de saison.



OUVERTURES EN 2024 :
B&B HOME à Saint-Ouen-sur-Seine (93), B&B HOME à Brides-les-Bains (73) et B&B HOME à Fort-de-France en Martinique.

OUVERTURES PRÉVUES EN 2025 :
18^{ème} arrondissement de Paris, Rueil-Malmaison (92), Vélizy (78) et Caen (14).

Exemples de partenariats mis en place dans certains de nos hôtels

DEUXIÈME CHANCE

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 et Rebond

Producteurs locaux de confitures zéro déchet et inclusives

La Bio d'ici

Coopérative de producteurs biologiques (fruits et légumes)

Café des Alpes

Artisan torréfacteur bio et engagé dans une démarche de commerce équitable (thé)

ÉCO-GESTES POUR L'EAU

Castalie

Fabricant de fontaines à 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

Serviettes 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



Accueillir durablement l'avenir

RAPPORT DE DURABILITÉ 2024

