ACCUEILLIR DURABLEMENT L'AVENIR

ESSENTIEL DE NOTRE RAPPORT RSE **2024**



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

1 DONNER À TOUS LES MOYENS D'AGIR

PERSONNES & SOCIÉTÉ

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

ÉDUCATION ET FORMATION	COMMUNAUTÉS
BIEN-ÊTRE	DIVERSITÉ, ÉQUITÉ & INCLUSION

2 S'ADAPTER À NOTRE ENVIRONNEMENT

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.

CLIMAT & ÉNERGIE	BIODIVERSITÉ
CIRCULARITÉ & DÉCHETS	EAU

3 INNOVER ENSEMBLE

INNOVATION DURABLE

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

SERVICES ET EXPÉRIENCES CLIENTS INNOVANTS	TRANSFORMATION DE NOS CHAÎNES D'APPROVISIONNEMENT
PARTENARIATS	FINANCEMENT INNOVANT

2 catalyseurs

ENGAGEMENT

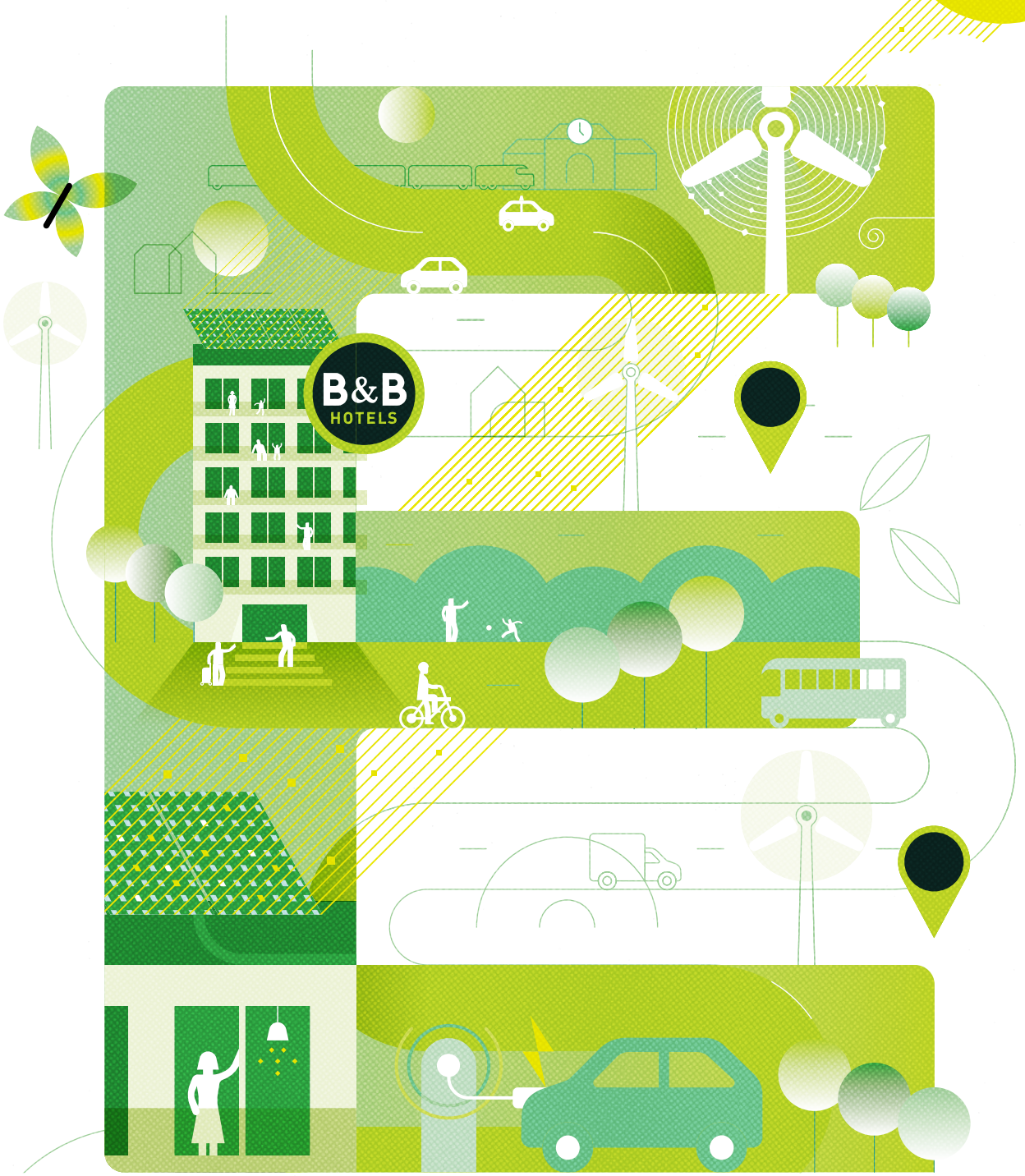
SENSIBILISER ET ENGAGER LES PARTIES PRENANTES POUR ENCOURAGER LE CHANGEMENT

SENSIBILISATION & ENGAGEMENT	COMMUNICATION & INFLUENCE

GOUVERNANCE

ÉTABLIR UNE GOUVERNANCE SOLIDE POUR ASSURER NOTRE SUCCÈS

OBJECTIFS	ORGANISATION & PROCESSUS	RAPPORTS & CERTIFICATIONS	ÉTHIQUE & CONFORMITÉ



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

- E1 Changement climatique
- E3 Eau et ressources marines
- E4 Biodiversité et écosystèmes
- E5 Utilisation des ressources et économie circulaire



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.

Performance carbone 2024

2,57 kg de CO_2e[4]

par chambre vendue contre une moyenne sectorielle comprise entre 6 et 13 kg CO_2e par chambre vendue, selon les pays.[5]

Des actions concrètes



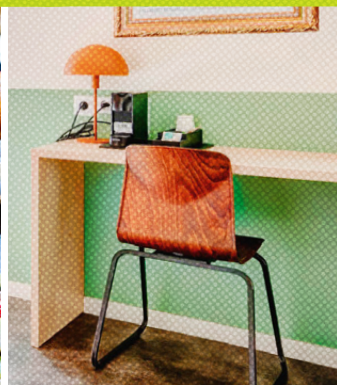












2 200
BORNES DE RECHARGE
pour véhicules électriques mises à disposition de nos clients pour les aider à adopter **des solutions de mobilité plus durables (40 % des hôtels éligibles équipés** contre 31 % en 2023).

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 chambres[3] 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 CO_2e 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, dons 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*.

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



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 %

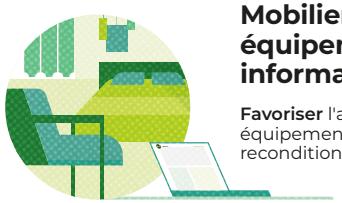
Petit déjeuner

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.



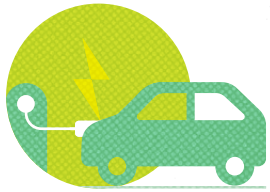
34 %

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.

29 %

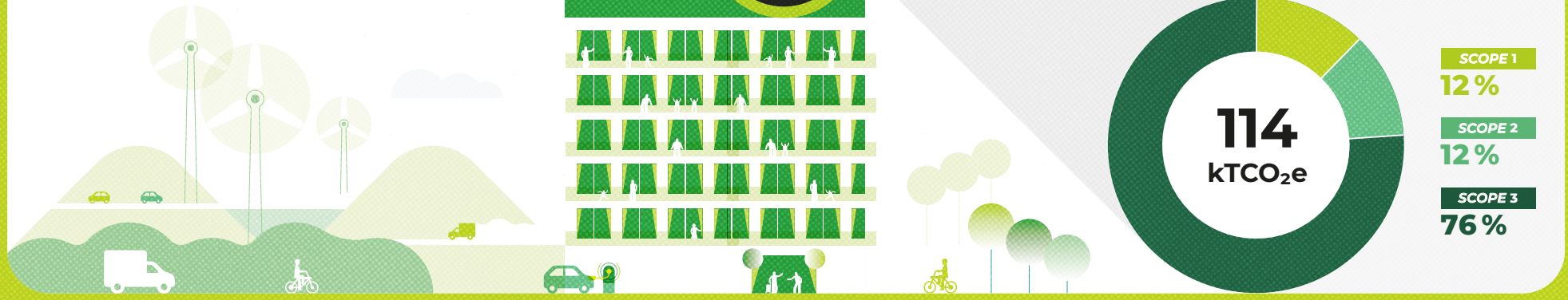
Autres émissions

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

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



B&B HOTELS





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

- S1 Effectifs de l'entreprise
- S2 Travailleurs de la chaîne de valeur
- S3 Communautés affectées
- S4 Consommateurs et utilisateurs finaux



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 Egapro[1]







Des actions concrètes



… 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)

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.

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.

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 équitable 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.



COMME À LA MAISON

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 :
18ème arrondissement de Paris, Rueil-Malmaison (92), Vélizy (78) et Caen (14).



NOS PARTENAIRES & AMIS

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
Services de literie et de serviettes biologiques

SOURIRES LOCAUX

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

Meet My Mama
Plats préparés par des mamans du monde entier

GraffArt
Association locale d'art urbain







« 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





« 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



« 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



« 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





« 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



« 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



« 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





« 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



« 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
Hôtelière entrepreneure
B&B HOTELS Lille Centre Grand Palais
Dunkerque Centre Gare
Lille Lillenium Eurasanté



« 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





« 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



« 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

Accueillir durablement l'avenir

RAPPORT DE DURABILITÉ **2024**



Rédaction et conception : agence sidièse