

RAPPORT RSE 2022

HOTEL L'ELYSEE VAL D'EUROPE



Hôtel l'Elysée
Val d'Europe

CLIENTS
COLLABORATEURS
ENVIRONNEMENT
COMMUNAUTÉ
GOUVERNANCE

QUI SOMMES-NOUS ?

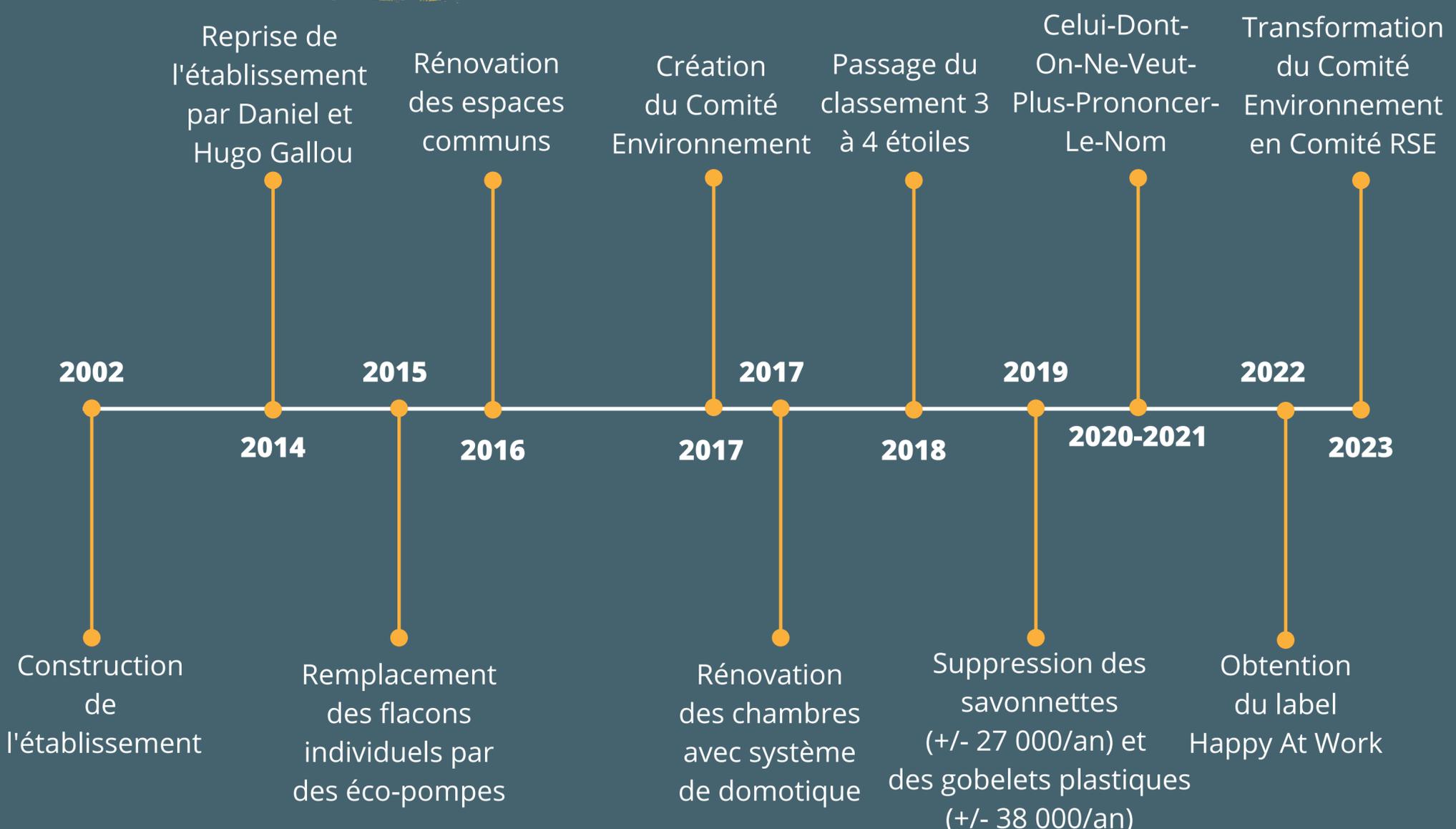
L'Hôtel l'Elysée Val d'Europe est un établissement 4 étoiles, indépendant, idéalement situé en plein cœur du Val d'Europe et à quelques minutes des Parcs Disney® et de la gare internationale Chessy Marne la Vallée.

Composé de 152 chambres et suites mais aussi d'un restaurant « Le George », d'un bar « Le Diplomate » et de 200m² d'espaces séminaires, notre établissement propose des prestations de qualité dans un cadre confortable et élégant.

Nous avons à cœur et pour valeurs :

- > De satisfaire nos clients à chaque instant de leur parcours
- > D'anticiper pour surpasser les attentes
- > D'innover et de casser les codes traditionnels de l'hôtellerie
- > D'émouvoir nos clients en prenant plaisir à leur faire plaisir
- > De progresser pour évoluer ensemble durablement

Quelques dates clés



Focus sur l'année 2022 !

- **112 223** est le nombre de clients que nous avons eu le plaisir d'accueillir
- **92.6%** est le taux de clients que nous avons rendu heureux
- **87,2%** est le taux de salariés satisfaits
- **10 millions d'€** est notre chiffre d'affaires (HT) (et même un peu plus...)

Une année record, alors que nous débutons l'année avec trois mois de crise et mesures sanitaires !



Nous avons eu à cœur de maintenir notre trio vertueux avec la satisfaction de :

Nos clients / Nos collaborateurs / Nos actionnaires

Les chiffres nous démontrent que ce pari a été largement rempli !

La démarche environnementale fut aussi partie intégrante dans nos actions et nos décisions.

Nous avons fait le choix cette année de transformer notre politique environnementale en démarche RSE - pour communiquer plus globalement sur tous les sujets qui nous tiennent à cœur, mais aussi pour élargir nos actions 2023.

Nous sommes heureux de vous faire découvrir tout ce que nous avons mené avec plaisir, joie et passion, tous ensemble !

NOTRE RAPPORT RSE EN 5 THEMATIQUES



CLIENTS



COLLABORATEURS



COMMUNAUTE



GOUVERNANCE



ENVIRONNEMENT





NOS CLIENTS



1

LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS



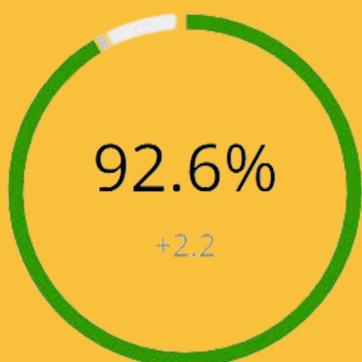
Nous avons un (petit) côté borné et ne démordons pas de satisfaire toujours plus nos clients !

**Les retours sur place, les réponses à notre questionnaire après séjour, les avis en ligne, que ce soit des petits mots doux ou moins doux, nous lisons TOUT !
Ce sont ces retours qui nous aident à nous améliorer et à nous faire grandir.**

Nous avons l'immense joie de cumuler en 2022 une note globale de 92.6% sur les différents sites (Tripadvisor, Google, Booking, Expedia...).

Nous ne sommes pas peu fiers d'avoir dépassé notre objectif 2022 qui était fixé à 92% !

Global Review Index™



Avis En Ligne



Analyse Sémantique



Réponses De La Direction



**Ces notes nous ont valu le prix TripAdvisor
"Travellers' Choice Best of the Best"**



Grâce à ces différents retours (et un peu à nos idées !), nous avons amélioré nos prestations avec :

- + de communication en chambre
- Du linge haut de gamme
- + de produits bios / + de produits locaux
- Et toujours + de digital pour faciliter la vie de tous !

1

LA SECURITE DE NOS CLIENTS



NOS LABELS !



C'est avec grande fierté que nous avons obtenu le label SHE Travel Club ! Ce label est le premier créé par des femmes et des professionnels du voyage, et qui assure que notre hôtel répond aux besoins des femmes



8 femmes sur 10 ont peur de sortir seules le soir et la plupart d'entre elles ont déjà été harcelées dans la rue ou dans les transports en commun. A l'Hôtel l'Elysée Val d'Europe, c'est un sujet central et on a à coeur de s'impliquer dans la prévention du harcèlement de rue. C'est pourquoi nous avons rejoint le dispositif Angéla.

Ce label a pour objectif de lutter contre l'insécurité dans la rue en créant un réseau de lieux sûrs partout sur le territoire français. Dès à présent, toute personne harcelée peut trouver refuge dans notre établissement en toute bienveillance.

DES DONNÉES SOUS CLEFS !



Nous traitons les données de nos clients avec respect et appliquons les principes de la RGPD. Nous nous assurons que les données de nos clients soient sécurisées.

Nous tenons ainsi un registre des activités de traitement définissant un objectif pour chaque donnée collectée et limitant l'utilisation de données sensibles.



NOS COLLABORATEURS



2

Notre équipe, notre fierté



**4.4/5 est la note attribuée par nos salariés !
Nous obtenons donc le label Happy At Work**

Quelle belle récompense pour terminer cette belle année 2022 !

Nous remercions tous nos salariés pour leur bonne humeur et leur passion que nous partageons tous ensemble au quotidien.

Parce qu'une équipe soudée est la clef du succès, c'est aujourd'hui l'une des plus grosses forces de l'établissement.

Ces différents métiers de passion que nous exerçons nous demandent beaucoup d'énergie. Nous essayons de prendre soin de chaque collaborateur pour qu'il puisse s'épanouir et évoluer pleinement.

INTEGRATION ET FORMATION :



- Nous avons développé notre propre application afin de **digitaliser notre livret d'accueil**. Cela permet à nos collaborateurs d'avoir accès à un grand nombre d'informations directement sur leur téléphone en quelques clics (événements internes, actualités, bons plans, valeurs de l'entreprise,...)

+ pratique, + ergonomique et - de papier !



- Chaque salarié bénéficie dès son arrivée d'une nuitée offerte afin de découvrir l'hôtel en tant que client. Ils nous font ensuite part de leur ressenti que nous prenons en compte dans nos actions d'amélioration
- Des sessions d'intégration sont organisées pour tous les salariés - un moment privilégié permettant de revenir sur les infos incontournables à savoir !
- Côté formation, nous les accompagnons et les formons dès leur prise de poste. Chaque salarié bénéficie d'un entretien annuel et d'un entretien de positionnement - il peut alors faire part de ses souhaits de formation. Cette année, tous les salariés ont reçu à minima 1 formation. Des cross-trainings sont aussi organisés entre les différents services. Chacun peut demander à découvrir d'autres métiers. Une belle opportunité de renforcer l'esprit d'équipe !

2

Notre équipe, notre fierté



LEUR PAROLE EST IMPORTANTE !



- Lors de leur embauche, un questionnaire de satisfaction est à compléter, ainsi qu'un rapport d'étonnement 1 mois après leur arrivée. Cela nous permet d'avoir leur ressenti.
- Nous intégrons nos salariés dans les différents projets afin de les inciter à exprimer leurs idées. Notre comité RSE est ainsi composé de 16 employés, représentant tous les services. Une réunion est organisée chaque bimestre, chacun peut apporter son expertise sur différents domaines !
- Une boîte aux lettres est présente en salle de pause afin de recueillir les idées de chacun !

RECONNAISSANCE



- Chaque mois, l'un(e) des employé(e) de l'hôtel est mis(e) en avant en étant sélectionné(e) pour concocter le cocktail du mois qui sera proposé aux clients de notre bar Le Diplomate et de notre restaurant Le George. Tous les employés peuvent proposer un cocktail même s'ils ne sont pas barman et c'est ça qui fait la force du projet ! On se souvient par exemple du délicieux cocktail de juillet « La petite robe rouge » créé par notre agent de maintenance, son cocktail du mois a remporté un franc succès et a depuis été ajouté définitivement à la carte de notre bar !
- Chaque mois, la directrice et les chefs de service élisent les 2 employé(e)s du mois qui sont celles/ux qui représentent au mieux les valeurs de l'entreprise à travers leurs méthodes de travail, les commentaires des clients et leur engouement pour le poste et l'entreprise. Ils sont récompensé(e)s d'une carte cadeau et d'un repas dans notre restaurant avec la Directrice !



BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



- Parce qu'il faut aussi savoir préserver sa santé mentale, tous les salariés ont accès à 4 séances gratuites et anonymes chez une psychologue agréée à proximité directe de l'hôtel.
- Des séances d'écoute sociale sont organisées avec une personne spécifiquement dédiée en interne. Les salarié(e)s peuvent se confier en cas de besoin sur leurs appréhensions, leurs doutes, ou tout autre sujet personnel.
- Un questionnaire est envoyé deux fois par an à l'ensemble des salariés. Celui-ci est anonyme et nous permet de mesurer le niveau de bien-être général et d'apporter des actions d'amélioration si besoin.

2

Notre équipe, notre fierté



ET SURTOUT DES BONS MOMENTS !!!!



Travailler, c'est bien ! Décompresser l'est tout autant :D

- Nous organisons désormais deux fêtes du personnel par an ! Un moment apprécié par chacun qui permet de resserrer les liens en dehors du cadre du travail.
- En fin d'année, nous avons le plaisir de fêter le Noël des enfants ! Un après-midi où petits et grands peuvent s'amuser !
- Chaque service doit organiser un Team Building par an. Un instant un peu plus privilégié avec son chef de service et son équipe (sortie, restaurant, activités,...)
- Des journées portes ouvertes sont organisées en partenariat avec le CSE afin que les salariés puissent faire découvrir à leur proche leur lieu de travail.



SANS OUBLIER LES PETITS CADEAUX...

- Des boissons chaudes à volonté pour tout le monde
- Un mug personnalisé pour éviter le gaspillage de gobelets
- Des offres privilégiées de nos partenaires (Tickets et passeports annuels Disney, avantages CIC, chocolats et champagne à prix réduits)





L'ENVIRONNEMENT



3

Des nouveautés toujours plus durables !



Dans nos chambres



- Des boîtes de mouchoirs et des gobelets en carton 100% recyclé
- Capsules de café équitables et biodégradables
- Un système de domotique high-tech qui régule la lumière, le chauffage, et la climatisation lorsque nos clients entrent et sortent de leur chambre
- Des flacons de gel douche rechargeable de la marque RITUALS



Nos dernières trouvailles :



- Des draps, des serviettes et des peignoirs de meilleure qualité ! Nous collaborons désormais avec la société KALHYGE.

A savoir :

90 % de leurs achats textiles sont réalisés auprès de fournisseurs détenant au moins un label écologique et/ou éthique



- Notre gamme de thé devient BIO !



- Des brosses de toilettes - fabriquées en pulpe de betterave - made in France 

Dans nos points de restauration



- Un petit-déjeuner varié et de qualité avec des produits frais et locaux
- Une carte du restaurant qui change à chaque saison pour travailler avec des produits frais
- Un panel de producteurs locaux (La Fromagère, la ferme de Mauperthuis, les Halles Trottemant,...)
- Des plats végétariens et végétaliens !
- Une sélection de vins bios (Terre du Loou, L'ironda, Château Baratet,...) et de bières locales (Paname)
- Vente à bas prix de nos invendus via l'appli Too Good To Go aux habitants du coin pour lutter contre le gaspillage!



Nos dernières trouvailles :

- Des yaourts en direct de la ferme de Mauperthuis !



Notre parking se met aussi au vert !

Désormais 7 bornes de recharge pour voitures électriques sont à disposition de nos clients gratuitement 24h/24



3

SENSIBILISER POUR MIEUX



GAGNER !

Nous sommes persuadés qu'il devient urgent de sensibiliser chaque acteur, chaque génération dans la préservation de l'environnement !

Ainsi, nos clients peuvent nous aider à diminuer notre empreinte carbone à travers le programme super-héros ! Un moyen ludique d'informer et d'encourager nos clients à agir pour l'environnement.



Le Super-Héros en chambre

Les clients disposent d'un petit panneau à poser sur la porte de la chambre pour que le personnel n'entre pas dans la chambre pour la nettoyer. Les clients qui acceptent le défi gagnent alors un super-pouvoir : un jeton de 5 € à utiliser dans notre bar Le Diplomate



Le Super-Héros au petit-déjeuner



Le petit-déjeuner de l'hôtel l'Elysée Val d'Europe est un buffet de type « américain » offrant un vaste choix de plats de qualité chauds, froids, sucrés ou salés à volonté.

Afin de limiter au maximum le gaspillage alimentaire, nous préparons les quantités en fonction du nombre de voyageurs et sensibilisons nos clients sur le gaspillage alimentaire grâce à divers visuels humoristiques disposés dans le restaurant !



Le Super-Héros en voyage

Nos clients sont informés sur les activités de proximité et les taux d'émissions de CO2 de chacun des types de transports disponibles depuis l'hôtel (préférer la marche ou le vélo à la voiture lorsque cela est possible, emprunter les nombreux moyens de transports en commun à proximité dont notre navette gratuite pour rejoindre Disney plutôt que le taxi...) Nous incitons également nos clients à prendre les escaliers plutôt que les ascenseurs grâce à des affichages ludiques!

Le Super-Héros généreux



Lorsque nos clients oublient un objet en chambre, ils reçoivent une alerte via l'appli Peek'in. Ils peuvent alors choisir d'en faire don - nous les remettons à la recyclerie de Meaux afin qu'ils aient une seconde vie - ils sont proposés à bas prix et les bénéfices reviennent à la recyclerie.



Pssst...

Nous ne remercierons jamais assez nos super héros qui aident à sauver la planète !

3

PRESERVER LES RESSOURCES



Le "jour du dépassement" a été atteint le 28 juillet 2022, soit 5 mois plus tôt qu'il y a 50 ans. Aujourd'hui il faudrait 1,5 terres pour produire les ressources nécessaires aux besoins de l'être humain.

Préserver les ressources et adopter la démarche la plus éco-responsable possible nous paraissent donc être devenus indispensables.

GESTION DES ENERGIES



- **DOMOTIQUE** dans toutes les chambres permettant d'éteindre les lumières et de réguler la climatisation lorsque les clients quittent leur chambre
- **100% d'ampoules LED** basse consommation
- **Détecteurs de présence** dans les réserves, parties communes et espaces de circulation
- **Isolation du réseau hydraulique** de chauffage et d'eau chaude
- **Suivi mensuel des consommations**

2022

Cette année, nous avons également passé la température de nos chambres de 21°C à 19°C.



GESTION DE L'EAU



- **Réducteurs de débit d'eau** dans tout l'établissement
- **ZERO produit de nettoyage toxique / polluant** dans les chambres - utilisation d'un nettoyeur vapeur
- **Suivi mensuel des consommations**
- **Entretien préventif des équipements**

GESTION DES DECHETS



- **Tri des déchets** (Cartons, verre, bouteilles consignées, plastique, capsules de café séminaire,...)
- **Suppression des savonnettes** (27000/an)
- **Remplacement des flacons de gel douche individuels** par des éco-pompes
- **Suppression des gobelets plastiques** (40000/an)
- **Produits d'accueil sur demande**
- **Réduction des impressions papiers**
- **Mise en place d'un compost**

2022

Mise en place des bacs de tri dans les espaces communs pour les clients, mais aussi dans les bureaux des salariés

2022

Recyclage des mégots de cigarettes pour les transformer et recycler les matières organiques en compost et en palettes plastiques

2022

Début du tri de nos bio-déchets !

2022

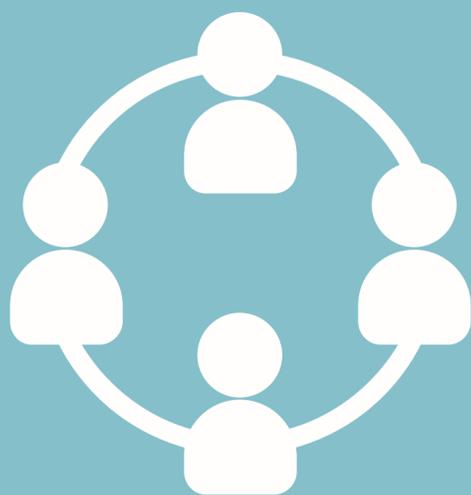
Des fleurs naturelles longue durée



Parce qu'ensemble, nous sommes plus forts !
Tous nos salariés ont eu une formation sur le développement durable



COMMUNAUTE



4

COMMUNAUTÉ



ENVIRONNEMENT LOCAL :

Nous avons à cœur de nous impliquer dans le quartier et la zone géographique dans laquelle nous évoluons depuis plus de 20 ans.



77% de nos salariés habitent dans un rayon inférieur à 32 km de l'hôtel.



85% de nos fournisseurs sont à moins de 100km de l'hôtel



876 paniers repas distribués à bas prix aux habitants du coin via l'application Too Good To Go - cela représente 2,19 tonnes de CO2 économisés !

Nous sommes également très fiers de collaborer avec le CIC, une banque coopérative, locale et engagée au service de la collectivité !

INCLUSIVITÉ ET DIVERSITÉ :

Nous soutenons l'emploi des travailleurs en situation de handicap et favorisons la diversité au sein de nos équipes.

A ce titre, nous avons ajouté dans nos offres d'emploi ces mentions afin de renforcer notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion.

Nos installations permettent d'accueillir les personnes en situation de handicap, et une action de formation a été effectuée auprès de nos collaborateurs afin de les accueillir au mieux !



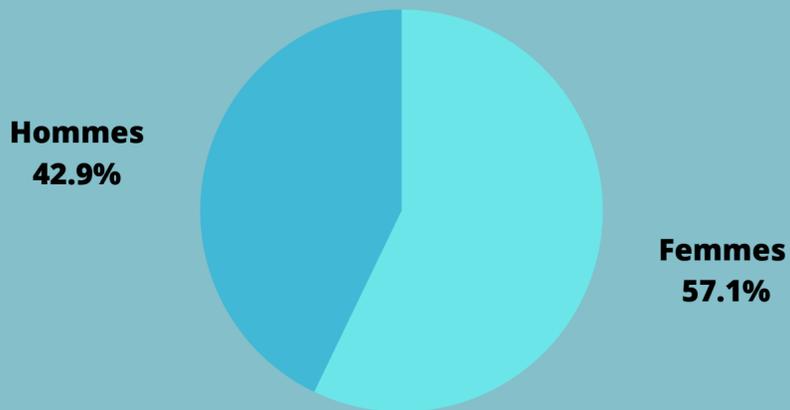
4

Nos superwomen !

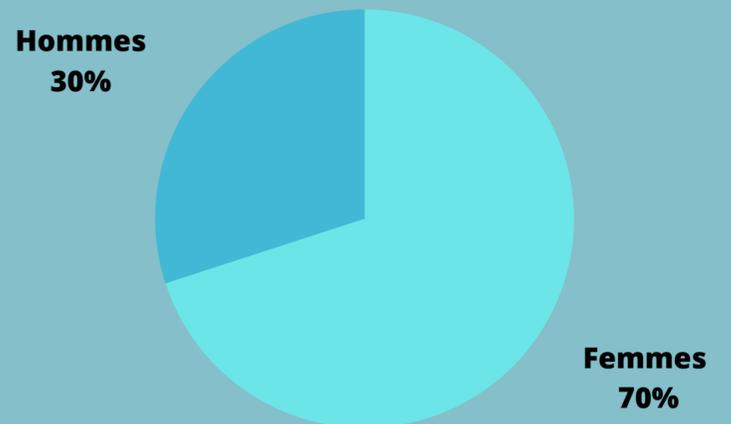


Les femmes représentent 57,1% de nos effectifs et 70% parmi les managers !

**Mixité femmes / hommes
2022**



Parmi les cadres



**Zoom sur la big boss de l'hôtel :
une jeune italienne qui en a dans le ventre !**



Arrivée en tant que réceptionniste en 2011, elle n'a jamais lâché son rêve de devenir un jour directrice de l'hôtel l'Elysée Val d'Europe.

Après de multiples évolutions, c'est en décembre 2020 qu'elle le réalise.

Malgré la crise, elle s'est promise de réussir à faire de belles choses, dans la joie et la bonne humeur.

Impliquée à 1000% dans le bien-être de son équipe, de ses clients et de la planète, elle ne manque pas d'imagination !

4

STAND WITH UKRAINE



L'Union Européenne s'est mobilisée sur l'ensemble du continent pour aider les personnes fuyant la guerre en Ukraine.

Nous avons voulu apporter aussi notre soutien en proposant des chambres aux familles ukrainiennes afin qu'ils puissent trouver un peu de confort dans cette épreuve.

Nous avons ainsi pu accueillir entre mars et juin 2022, 38 familles (*et exceptionnellement un petit chat !*) pour un total de 82 nuitées.





Gouvernance



5

Gouvernance



Les préoccupations sociales et environnementales doivent faire partie intégrantes de la gestion de notre entreprise, de nos décisions et de nos objectifs.

Cela passe par l'implication de tous !



CADRES ET DIRIGEANTS

Comité de direction

Des objectifs primés incluant des performances sociales et environnementales

Des indicateurs sociaux et environnementaux (bien-être des salariés, diminution des consommations, satisfaction clients,...)

POUR TOUS LES SALARIÉS

Un comité RSE pour que tout le monde puisse s'exprimer

Des fiches de postes avec des missions sociales et environnementales

Transparence sur les données financières et les objectifs de l'établissement

Audit par un cabinet externe des données financières

Dispositif d'alerte interne visant la lutte contre la corruption

Boîte aux lettres anonyme pour signaler une réclamation, un problème ou toute suggestion d'amélioration



ET POUR LA SUITE ?

Les objectifs de 2023 s'articulent comme depuis le rachat en 2014 sur trois axes principaux :

Nos clients, nos collaborateurs et nos actionnaires.

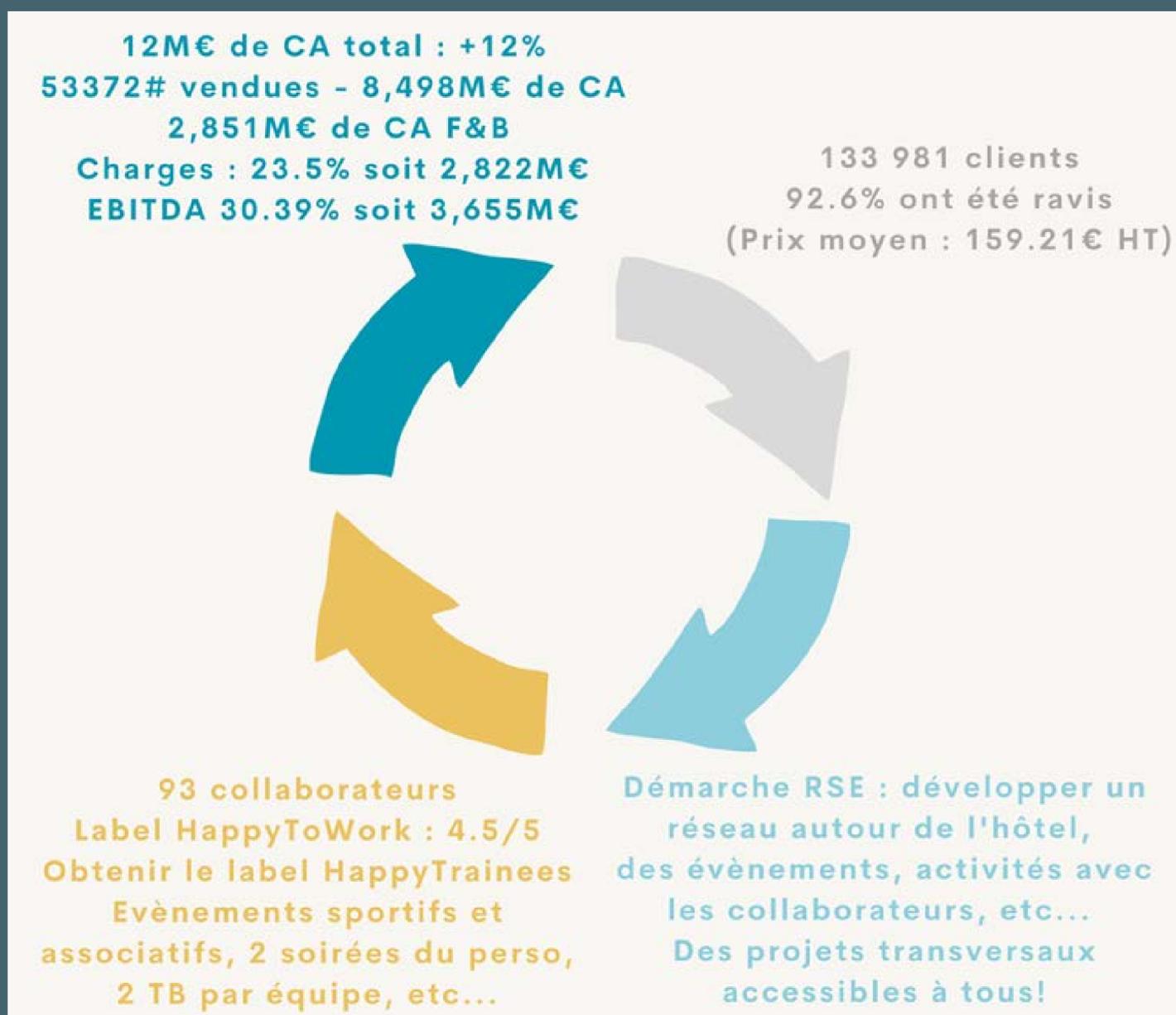
Notre approche combinée aux procédures qualité nous donne la possibilité d'être meilleurs.

Nous avons aujourd'hui l'envie de nous ouvrir et ajouter un nouvel axe à nos objectifs :

« la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ».

La RSE comptera désormais autant que les trois premiers.

Nous nous engageons auprès de nos clients, et auprès de nos collaborateurs, sur des objectifs ambitieux mais réalisables, mais surtout des objectifs qui nous pousseront une fois de plus à nous dépasser, tous ensemble.



Une démarche RSE forte

Pour développer et structurer notre démarche RSE, nous souhaitons nous appuyer sur les **17 Objectifs de développement Durable (ODD)** :



- > Continuer à distribuer des paniers anti-gaspi à bas prix
- et de faire des dons d'objets à la recyclerie
- > Distribuer un % des bénéfices et s'impliquer dans les assos locales



- > Proposer des activités bien-être à nos salariés en plus des séances de psychologie
- > Renouveler notre label Happy at Work et obtenir le label Happy Trainees
- > Organiser des événements sportifs et associatifs
- > Encourager nos salariés à utiliser les diverses possibilités d'actions de formations
- > Mettre les femmes à l'honneur !



- > Obtenir le label Clé Verte
- > Continuer d'utiliser des produits naturels pour éviter la pollution des eaux
- > Développer l'utilisation de ressources renouvelables
- > Mesurer et réduire notre empreinte carbone
- > Préserver les ressources



- > Développer des partenariats et s'impliquer dans la vie locale de l'établissement
- > Acheter local et durable
- > Avoir des fournisseurs avec des engagements RSE
- > Innover toujours plus en favorisant les petites entreprises

Merci de nous avoir lu !



**On a déjà hâte de vous
raconter nos
(futures) aventures !**



**En attendant, vous pouvez les
suivre en direct sur nos
réseaux sociaux :**

