APPART'CITY
Être responsable aujourd'hui pour demain

2024

RAPPORT RSE

Responsabilité Sociétale des Entreprises

France - Belgique - Suisse
inside.appartcity.com

VINCENT COMPAGNON
Président d'Appart'City

Chez Appart'City, il nous tient à cœur d'ancrer notre activité dans une démarche de tourisme durable qui intègre au maximum des modes de production et de consommation écoresponsables pour préserver les ressources naturelles. Nous souhaitons impulser cette dynamique au quotidien à l'ensemble de nos collaborateurs et sensibiliser nos clients à suivre cet exemple.

Nous travaillons tous les jours à l'optimisation continue des conditions de travail, de l'égalité des chances et, en définitive, de l'équilibre de vie de nos collaborateurs. Cela passe par le recrutement et l'intégration, la motivation et l'accompagnement ainsi que la formation.

A hauteur de nos moyens et ambitions, chacune de nos actions quotidiennes doit viser à minimiser les contraintes, tout en offrant un maximum d'aspects positifs et sains, notamment la préservation de la biodiversité, la mise en œuvre d'une politique d'achats durables et la collaboration avec des tiers partageant les mêmes aspirations. Une Direction RSE existe au sein d'Appart'City pour déployer ces mesures et tendre à faire de notre entreprise un acteur majeur du tourisme et de l'hôtellerie durable.

La confiance de nos collaborateurs, clients et partenaires joue un rôle central. Cette confiance repose essentiellement sur l'équité, l'honnêteté et l'attention portée à l'autre. Un savoir-être au quotidien réaffirmé chaque jour.

Bonne lecture.

Aux côtés de la Direction Générale, l'équipe RSE est chargée d'identifier les axes d'amélioration possibles pour tendre vers un tourisme plus durable, de fixer des objectifs ambitieux mais réalistes et de créer une culture d'entreprise commune, responsable et engagée.

Nous avons, à ce titre, le plaisir d'accompagner chaque jour nos collaborateurs dans le déploiement de cette démarche RSE, dont ils sont les principaux acteurs.

C'est en effet grâce aux femmes et aux hommes de notre entreprise et à la mise en œuvre d'actions concrètes en lien avec la diversité et l'environnement professionnel, la durabilité et la promotion d'une économie plus responsable, que nous ferons d'Appart'City une référence en termes de RSE dans le secteur des appart-hôtels.

Nous avons toutes et tous notre rôle à jouer et toutes et tous à y gagner !

ANNABELLE BARTHELEMY
Directrice RSE d'Appart'City

SOMMAIRE

1 QUI SOMMES-NOUS ? 4

2 NOTRE RESPONSABILITE D'ENTREPRISE 7

3 NOS VALEURS ET NOS ACTIONS 10

3.1 PROFESSIONNALISME 10

a. Respect des droits de l'homme et des personnes
b. Respect des conditions de travail
c. Respect des carrières
d. Respect des données personnelles
e. Respect des règles du commerce

3.2 RESPONSABILITÉ 14

a. Responsabilité envers les clients
b. Responsabilité envers les collaborateurs
c. Responsabilité envers les partenaires financiers
d. Responsabilité envers la société

3.3 ENGAGEMENT 22

a. Pour l'égalité femme/homme
b. Pour la diversité
c. Pour le bien-être de tous

3.4 HOSPITALITÉ DURABLE 26

a. Réduction impact environnemental
b. Réduction des consommations d'énergie et de ressources
c. Réduction des déchets
d. Préservation de la biodiversité

1 QUI SOMMES-NOUS ?

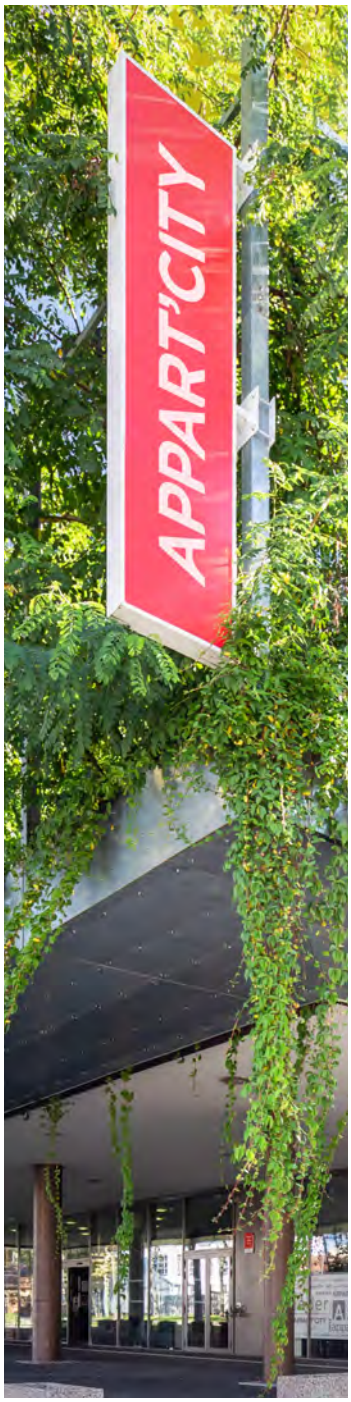
LEADER FRANÇAIS DE L'APPART-HÔTEL

Appart'City compte une centaine d'établissements **en France,** mais aussi **en Belgique** et **en Suisse.**

Du studio à l'appartement 3 pièces, pour une nuit ou plus, clients affaires et/ou loisirs profitent librement d'une cuisine équipée, d'un espace bureau, du wifi, d'un parking sur place ou à proximité ainsi que de services hôteliers tels que le petit-déjeuner.

L'entreprise mène une démarche RSE qui vise un tourisme durable et responsable. Les trois quarts du parc hôtelier sont labellisés Clef Verte et un objectif de 100% sera atteint en 2025.

Riche de 1 400 collaborateurs au service de l'hospitalité, Appart'City est distinguée par le magazine Capital : « Meilleur Employeur » et « Entreprise engagée pour la diversité ».



Avec

PLUS DE 10 000 APPARTEMENTS

« prêts à vivre » au cœur des villes...

Le réseau bénéficie d'une complémentarité très forte, tant sur le plan territorial, avec un maillage cohérent, que sur le positionnement, avec une offre d'hébergement du 2 au 4 étoiles.

APPART'CITY

CHIFFRES CLES (2024)

94 APPART-HÔTELS

200 M€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES

PLUS DE 10 000 APPARTEMENTS

2.7 MILLIONS DE NUITEES

66 APPART-HÔTELS LABELLISES CLEF VERTE

72% DE TAUX D'OCCUPATION

UXCO Group, anciennement Grand M Group, est un groupe intégré d'investissement, promotion et opération d'immobilier résidentiel en France. Avec plus de vingt-cinq ans d'expérience dans le secteur, UXCO Group dispose d'une richesse d'expertises métiers lui permettant de maîtriser l'ensemble de la chaîne de valeur.

Les activités du groupe sont ainsi organisées en trois entités distinctes : Promotion (portée par Océanis Promotion) - Hôtellerie (portée par Appart'City) - Foncière étudiante (portée par UXCO Management & UXCO Property, via les résidences UXCO et ECLA).

Appart'City est un acteur clé d'UXCO Group et représente plus de 2/3 des effectifs totaux.
La transformation des modes de vie est aujourd'hui une opportunité majeure du secteur immobilier dont le Groupe se saisit.

NOTRE BUSINESS MODEL

Partenaires clés

- Fournisseurs équipement
- Fournisseurs produits alimentaires
- Fournisseurs produits hygiène et entretien
- Investisseurs
- Propriétaires
- OTA(1)
- OT(2)
- SNRT(3)

Activités clés

- Prestations de service d'hébergement

Ressources clés

- Collaborateurs
- Equipes ménage externes
- Bâtiments
- Equipements

Offre, proposition de valeur

- Des appartements prêts à vivre avec kitchenette
- Une offre du 2 au 4*
- La liberté de bénéficier des services hôteliers
- Des appartements plus spacieux qu'à l'hôtel
- Des équipes compétentes

Relation client

- Réseaux sociaux
- Service clients

Canaux de distribution

- appartcity.com
- Centrale de réservation
- OTA
- Sur place

Segments de clientèle

- BtoB
- BtoC
- Individuels ou groupes

Structure des coûts

- Loyers
- Energie
- Salaires et charges
- Dépenses liées à la maintenance / ménage
- Fournitures / produits alimentaires

Structure des revenus

- Offre d'hébergement de 2 à 4* pour des courts et longs séjours,
- avec ou sans petit-déjeuner

(1) Online Travel Agency
(2) Offices de Tourisme
(3) Syndicat National des Résidences de Tourisme

LES TALENTS D'APPART'CITY

1 423 collaborateurs
(dont **92% en CDI**)
pour satisfaire la clientèle

Une académie de formation **Interne**

Un réseau de **formateurs certifiés** au sein du groupe

2728 actions de formation dispensées

1192 personnes formées en 2024

Index égalité femmes-hommes 2024 : **99/100**

Label Capital **« Meilleur Employeur »** depuis 2019

Distinction Capital **« Entreprise engagée pour la diversité »** en 2022 et 2023

Hospitality Award 2023 dans la catégorie Employee Care

Un engagement fort dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétales des Entreprises)

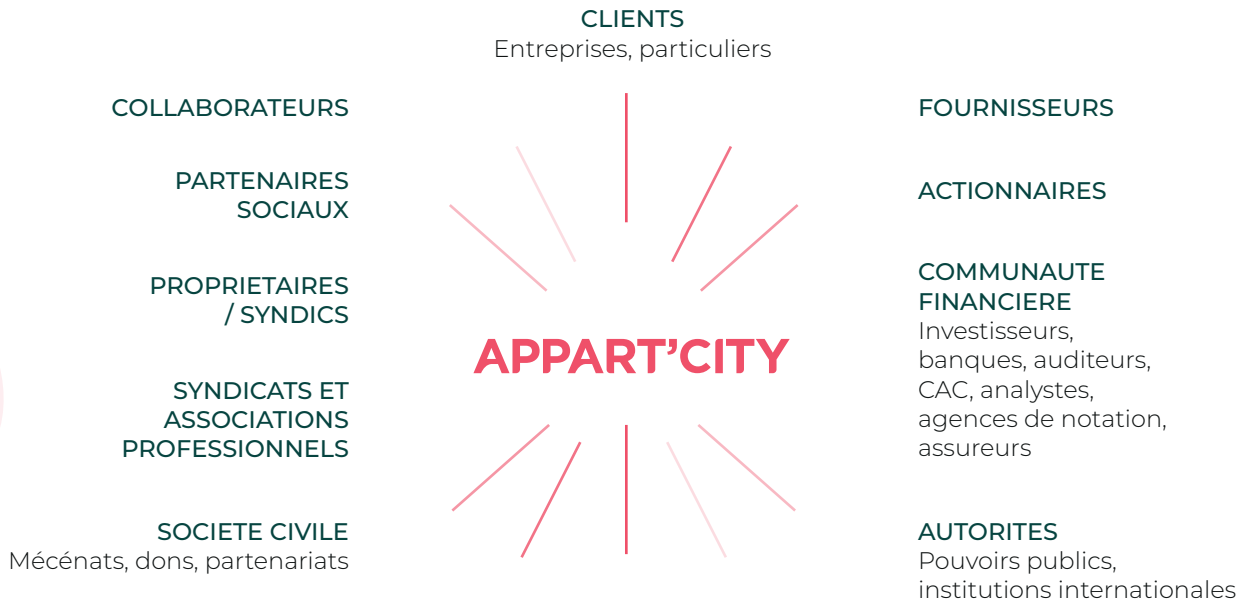
2 NOTRE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Appart'City fait partie des acteurs de l'hôtellerie qui ont pris conscience de l'importance de la RSE pour le secteur privé.

Cette pleine conscience de la responsabilité, qui incombe aux entreprises, se traduit par des mesures prises en interne afin de structurer sa RSE et d'élaborer une stratégie s'alignant sur les objectifs de développement durable des Nations Unies. Tant sur le plan environnementale que social, plan sur lequel Appart'City est en phase avec les avancées des entreprises dominant le secteur.

Une démarche de structuration de sa politique RSE a donc été lancée début 2019.

Dans un premier temps, une cartographie des parties prenantes directement ou indirectement impactées par notre activité a alors été réalisée.

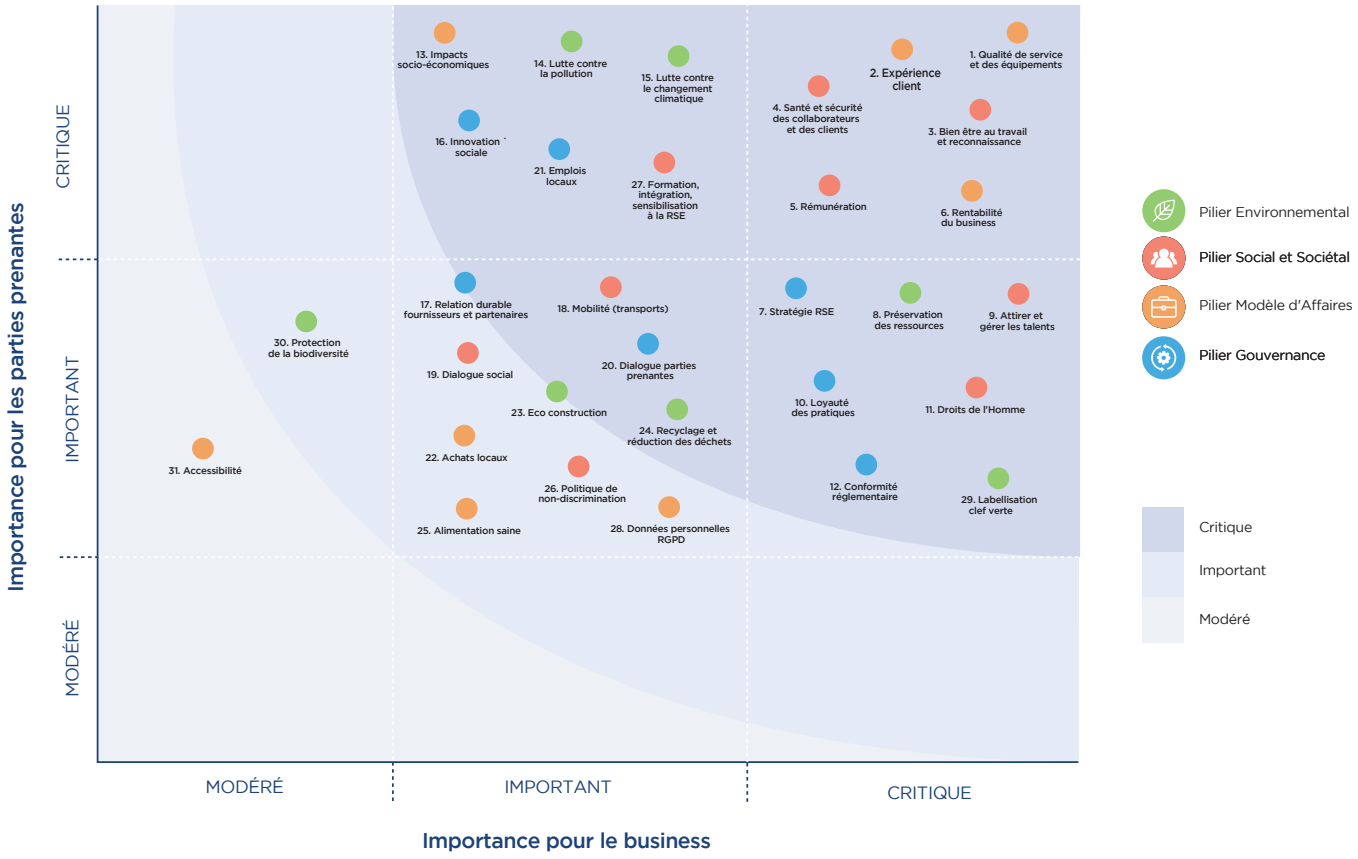


Cette cartographie a permis de mettre en lumière les principaux partenaires d'Appart'City et de les interroger lors d'une vingtaine d'entretiens ayant pour but de dresser, dans un deuxième temps, un bilan des bonnes pratiques déjà en place.

En effet, des bonnes pratiques telles qu'une politique de formation active, l'intégration des collaborateurs à leur arrivée, la mise en place d'une communication transparente, des réductions drastiques de consommation de ressources (eau, énergie, etc.) ont été identifiées et sont à valoriser. Elles doivent être perçues comme de solides points d'ancrage pour la poursuite de la structuration de la démarche RSE de l'entreprise.

Ces entretiens ont également permis d'identifier les enjeux clés et de les prioriser grâce à une matrice de matérialité.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ



Ces enjeux, complétés par les bonnes pratiques répertoriées, ont constitué la base d'une réflexion pour la structuration de la démarche et la construction du plan d'action d'Appart'City.

Il est également important de mettre en avant la vision à long terme d'Appart'City et sa volonté de répondre à des objectifs précis, échelonnés sur plusieurs périodes (un à trois ans), dans le but de donner du sens à la démarche (action ponctuelle et stratégie à long terme).

Aujourd'hui, Appart'City a fait le choix d'une stratégie de mise en cohérence pour dépasser l'existant et systématiser l'introduction de composantes sociales, sociétales, environnementales et économiques, au sein de toutes les prises de décision du Groupe d'une part, mais également dans les processus opérationnels d'autre part. Cette stratégie repose sur :

LES 4 VALEURS D'APPART'CITY

LE PROFESSIONNALISME

L'ENGAGEMENT

LA RESPONSABILITÉ

L'HOSPITALITÉ DURABLE

ET NOS 6 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE 2022-2024

1 Lutte contre le changement climatique
en réduisant de 3% les émissions de gaz à effet de serre d'Appart'City.

2 Invention d'une dynamique de fonctionnement
suivant des modes de production réduisant les consommations d'énergie et de ressources de 10%.

3 Contribution à la solidarité
entre les territoires et entre les générations grâce au maintien et au développement d'une politique RH performante et innovante.

4 Préservation de la biodiversité des milieux
en maintenant le nombre de ruches sur les toits d'appart-hôtels et des ressources en réduisant les déchets de 15%.

5 Lutte contre le gaspillage alimentaire
sur la totalité du réseau d'appart-hôtels.

6 Participation à l'épanouissement de tous
avec une gouvernance systématisant le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes.

Les objectifs fixés sont en lien avec les 17 objectifs de développement durable (ODD) établis par les États membres du pacte mondiale des Nations Unies dont Appart'City est adhérent depuis mai 2023.

AFIN D'ATTEINDRE SES OBJECTIFS APPART'CITY A MIS EN PLACE UNE DIRECTION RSE CONSTITUÉE DE 4 PERSONNES, ACCOMPAGNÉE PAR DES AMBASSADEURS MOBILISÉS.

Les ambitions d'Appart'City sont portées par une gouvernance structurée en matière de RSE, mise en place au fur et à mesure de la maturité de l'entreprise sur le sujet. Cette dernière est indispensable à la réussite de l'intégration de la RSE dans la stratégie globale d'Appart'City et de la mise en œuvre d'actions concrètes. Elle est composée d'une Direction RSE représentée au Comité de Direction et épaulée par 65 Ambassadeurs qui, sur la base du volontariat, travaillent chaque jour au sein des appart-hôtels à la mise en œuvre de la politique RSE Appart'City.

Véritables piliers de la stratégie RSE, ils sont en charge d'identifier et de faire remonter les bonnes pratiques, mais surtout d'engager la dynamique RSE au sein des appart-hôtels. Parmi leurs missions clé : aider à réduire l'impact négatif de l'entreprise sur l'environnement et contribuer à la sensibilisation des équipes aux sujets du développement durable.
La remontée de bonnes pratiques effectuée par les Ambassadeurs RSE permet de généraliser des initiatives individuelles au niveau Groupe.

Appart'City s'engage durablement pour la planète
et embarque ses collaborateurs dans la démarche RSE
autour de ses valeurs

3 NOS VALEURS ET NOS ACTIONS

3.1 PROFESSIONNALISME

Une gouvernance structurée et engagée
qui respecte les droits de l'homme, les conditions de travail,
un management qui accompagne et des équipes compétentes.

3.1.a RESPECT DES DROITS DE L'HOMME ET DES PERSONNES

APPART'CITY SE CONFORME AUX :

- Réglementations internationales ou nationales afférentes à ses activités ;
- Principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 ;
- Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail ainsi qu'à toute réglementation applicable à ses activités dans ses secteurs géographiques, à refuser les pratiques avilissantes dans l'entreprise, le harcèlement moral et sexuel, le travail sous la contrainte ou la menace.
- Appart'City est membre du Pacte Mondial des Nations Unies et soutient ses 10 principes autour des Droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption

APPART'CITY S'ENGAGE À RESPECTER LE DROIT DES PERSONNES ET À :

- Veiller à ce que ses activités ne nuisent pas à la santé et à la sécurité de son personnel, de ses sous-traitants et des intervenants ;
- Respecter la diversité, lutter contre toutes les formes de discrimination en matière d'accès à l'emploi et de parcours professionnel et favoriser l'insertion de personnel exclu de l'emploi ;
- Respecter la liberté d'expression, d'association et le droit à la négociation collective au sein de l'entreprise.

3.1.b RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL

La Direction Générale, la Direction des Relations Humaines ainsi que l'ensemble des managers s'engagent au quotidien pour la qualité des conditions de travail et l'écoute des collaborateurs.

A cet égard, l'ensemble de l'encadrement est sollicité et s'engage au travers de la **« Charte des bonnes pratiques sur les relations de travail »** à appliquer et faire appliquer :

- Des relations courtoises en toutes circonstances ;
- Des réunions efficaces ;
- Des relations directes ;
- Le respect des temps de déconnexion ;
- Le respect des périodes de congés.

Appart'City travaille tous les jours à l'optimisation des conditions de travail, de l'égalité des chances et, en définitive, de l'équilibre de vie de ses collaborateurs. Cela passe par le recrutement et l'intégration, la motivation et l'accompagnement ainsi que la formation.

À cet égard, 418 personnes ont suivi une formation anti-harcèlement depuis 2020.

Le dialogue fait partie intégrante de la politique d'Appart'City et chaque collaborateur doit se sentir libre de faire part de points d'amélioration éventuels pour contribuer à la qualité de vie au travail.

C'est pourquoi, chaque collaborateur est encouragé à réfléchir lors de son entretien individuel annuel sur le juste équilibre entre vie professionnelle et personnelle, afin d'identifier des besoins et de mettre en œuvre un accompagnement et des solutions adaptées, tout en tenant compte du contexte professionnel, le cas échéant.
À cet effet, un accord sur le télétravail a été signé en février 2022 et propose à ses collaborateurs, dont les fonctions ainsi que le planning du service le permettent, de bénéficier de deux jours de télétravail par semaine.
De plus chez Appart'City, chaque collaborateur est acteur et participe à la création d'un environnement de travail sécurisé, dans le respect les uns des autres.

3.1.c RESPECT DES CARRIÈRES

Appart'City attache une importance toute particulière à l'accueil et l'intégration de ses collaborateurs ce qui lui permet de consolider l'attractivité de sa marque employeur dans un environnement très concurrentiel.

Depuis 2017, Appart'City consacre chaque année près de 4% de sa masse salariale au budget global lié à la formation, convaincu que cet accompagnement, à l'arrivée et tout au long de la carrière, est un vecteur essentiel pour la professionnalisation, le développement et la motivation de ses collaborateurs, l'entreprise a mis en place :

- Une académie de formation interne avec trois collaborateurs dédiés
- Un coach interne et des actions de coaching pour le management
- Des formations au métier de l'hospitalité dispensées par l'académie de formation interne
- Des formations techniques et de sécurité dispensées par des prestataires externes
- Un partenariat avec des centres de formation par l'apprentissage pour notamment les métiers de direction d'appart-hôtels et de réceptionnistes
- Et des actions régulières de partage d'expériences : Vis mon job, réunions des métiers, ateliers utiles sur différents sujets liés à l'activité de l'entreprise

MODULES DE FORMATIONS PROPOSÉS :

- Enchantement de l'expérience client
- Management et Groupe de Co-développement Professionnel
- Gestion de la Relation Client
- Un appartement au top
- Les bonnes pratiques au service petit-déjeuner
- PMS
- Revenue management
- Compte d'exploitation et fichier de gestion

Plus de 1192 personnes ont été formées en 2024,
avec 2728 actions de formation réalisées
dont 24% ont été réalisées par notre académie.

De plus, un appel à candidature interne est systématiquement effectué pour les postes à pourvoir au sein de l'entreprise.

Ainsi nos collaborateurs ont bénéficié de 13 mobilités
et 74 promotions internes,
dont 60% de femmes et 40% d'hommes en 2024.

3.1.d RESPECT DES DONNÉES PERSONNELLES

SE TRADUIT PAR :

- Une Charte relative aux données personnelles est annexée à tous les contrats de travail, laquelle explique l'utilisation et la conservation de ces données personnelles ainsi que les droits des collaborateurs à ce sujet ;
- Une politique de confidentialité – RGPD sur le site www.appartcity.com ;
- La création d'une adresse mail DPO afin de recevoir toutes les demandes ;
- La désignation d'un DPO/service ;
- Une procédure en cas de violation de données ;
- Une procédure de gestion des demandes de personnes exerçant leurs droits issus de la règlementation sur la protection des données personnelles.

3.1.e RESPECT DES RÈGLES DU COMMERCE

Appart'City demande à chacun de ses prestataires et sous-traitants le respect de la réglementation sociale (lutte contre le travail dissimulé, respect de l'éthique dans les relations commerciales, de la personne, du bien-être animal et respect de l'environnement) et contrôle régulièrement que cela soit respecté.

La signature d'une charte d'achats responsables accompagne, en effet, chaque conclusion de contrat. Cette charte a pour objectif d'exprimer les engagements sociaux et environnementaux ainsi que les attentes d'Appart'City vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants.

A travers elle, Appart'City a pour ambition de partager ses engagements et d'impliquer ses fournisseurs et sous-traitants dans le développement durable.

Cette charte marque donc une volonté d'inscrire dans la durée le critère de sélection RSE au même niveau que les critères de coût, qualité, services, innovation et maîtrise des risques.

De plus, Appart'City a mis en place :

- Un plan de lutte et formation anticorruption (412 personnes depuis la mise en place) ;
- Un code de conduite ;
- La mise en place de l'ABC programme ;
- Le respect des délais de paiement ;
- Un suivi spécifique des litiges fournisseurs ;
- Une dématérialisation responsable dans ses relations avec tous ses fournisseurs.

3.2 RESPONSABILITÉ

Être leader de l'appart-hôtel en France implique d'innover et de devancer les évolutions de la société et les attentes des clients. Appart'City fait donc le choix d'investir dans des technologies et des processus innovants pour inscrire ses activités et ses pratiques dans une vision d'avenir responsable. L'entreprise a compris depuis longtemps que le développement de ses activités allait de pair avec l'engagement local et que l'innovation, qu'elle déploie pour faire croître son activité, est au service de toutes ses parties prenantes.

Ainsi la confiance de ses clients, collaborateurs et partenaires, est cruciale pour Appart'City.

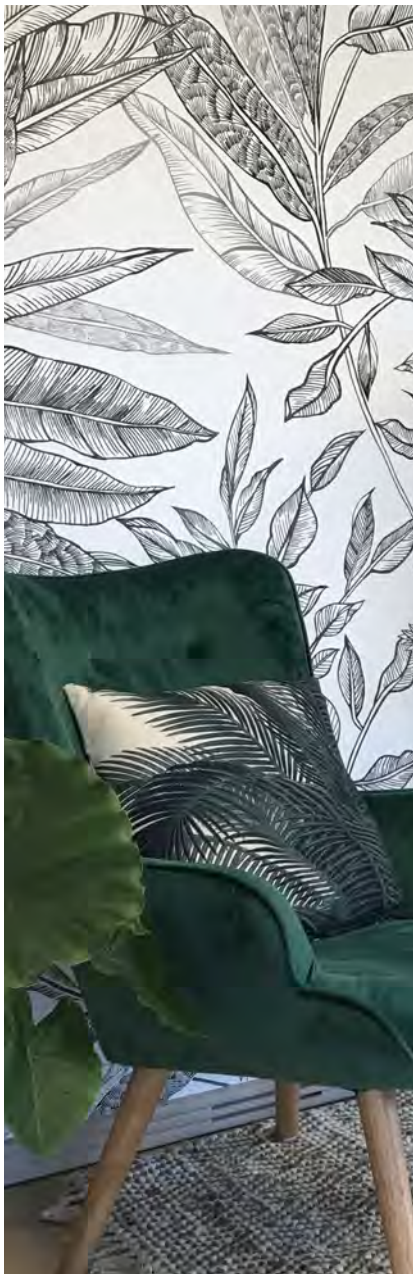
Cette confiance repose essentiellement sur l'équité, l'honnêteté et l'attention portée à l'autre. Un savoir-être réaffirmé chaque jour.

3.2.a RESPONSABILITÉ ENVERS LES CLIENTS

Appart'City enrichit son offre pour ses clients, tout en inscrivant son activité responsable au cœur des territoires.

La rénovation responsable est également au cœur de la politique de développement de l'entreprise.

La démarche est renforcée depuis plusieurs années grâce à la centralisation des achats au niveau national, permettant ainsi d'harmoniser les critères de qualité, de prix et de responsabilité pour tous les services proposés :



- **Un parcours clients de la réservation au départ**
- **La formation des collaborateurs à l'accueil de nos clients**
  Enchantement de l'Expérience Client
  Gestion de la Relation Client
  Un appartement au top
  Les bonnes pratiques d'hygiène au service petit-déjeuner
- **Un accueil avec message personnalisé,**
  petits pots de miel Api'City
  ou gourmandises locales
- **Un plan de rénovation des appart-hôtels**
  afin de garantir la qualité de services
- **100% des petits déjeuners**
  intégrant des produits bios, locaux ou équitables
- **Des produits d'hygiène éco-labellisés**
- **Des produits d'entretien éco-labellisés**
  ou alternatifs
- **100% des nouveaux appart-hôtels**
  permettent l'accès aux personnes à mobilité réduite
- **Une note de sensibilisation des équipes à l'accueil**
  des personnes en situation de handicap
- **Des clients exigeant des engagements RSE auxquels Appart'City répond**
  (appels d'offres marchés publics, appels d'offres privés, voyage d'affaires, etc.)
- **Des audits sécurité annuels volontaires**
  (Partenaire GSI)

3.2.b RESPONSABILITÉ ENVERS LES COLLABORATEURS

3.2.b.1
L'HUMAIN EST LA PREMIÈRE RESSOURCE D'APPART'CITY, SA PREMIÈRE RICHESSE.

Afin de mieux fidéliser ses collaborateurs dans un environnement fluctuant et d'être à la hauteur des nouvelles aspirations clients, Appart'City mise sur l'innovation de son organisation de travail et sur l'engagement pour créer un bien-être social au sein de ses équipes. La culture d'entreprise est forte chez Appart'City : bien plus qu'un état d'esprit, c'est une philosophie qui se cultive, se transmet et se vit au quotidien.

C'est pourquoi, Appart'City attache une importance toute particulière à l'accueil de ses collaborateurs. L'intégration de nouveaux arrivants est un moment clé, propice à la transmission des quatre valeurs fondatrices de l'entreprise : professionnalisme, responsabilité, engagement, hospitalité durable.

3.2.b.2

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL QUI SE TRADUIT PAR :

- Une charte des bonnes pratiques sur les relations au travail et charte de déconnexion
- L'organisation de temps forts pour les collaborateurs de l'entreprise : convention annuelle, réunions régionales, repas du personnel, petits déjeuners d'intégration, etc.
- L'opération « Vis mon job » : un collaborateur découvre le job de l'un de ses collègues le temps d'une journée
- Un réseau social d'entreprise Viva Engage (Yammer) pour favoriser la cohésion, l'information et la participation
- Une participation à la semaine de la Qualité de Vie au Travail
- Un accord sur le télétravail
- Un challenge recherche et innovation City'Lab, accessible à tous nos collaborateurs
- Une politique d'alerte et d'investigation afin de lutter contre la discrimination, la violence et le harcèlement au travail
- Une campagne de sensibilisation contre les violences conjugales, intra-familiales, sexistes et sexuelles
- Un espace d'écoute et d'expression en cas de besoin de soutien psychologique (24h/24)
- La mise en place d'un questionnaire de sortie pour les collaborateurs

610 participations
à l'opération « Vis mon Job »
depuis 2015

- La qualité de vie au travail c'est aussi avoir la possibilité de s'engager. Un réseau de près de 70 Ambassadeurs RSE, qui s'engagent quotidiennement, participe au déploiement de la stratégie RSE sur tout le réseau

3.2.b.3
SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Le document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) en place dans tous les Appart'City
- Des formations, procédures et équipements de sécurité
- La formation des collaborateurs du siège au défibrillateur
- Des produits d'entretien éco-labellisés
- Un stockage sécurisé des produits dangereux dans des bacs de rétention à l'intérieur d'une armoire fermée à clef
- Un suivi spécifique des accidents du travail
- La mise en place d'un traitement spécifique et respectueux des données de chaque collaborateur
- Une Charte relative aux données personnelles est annexée à tous les contrats de travail, laquelle explique l'utilisation et la conservation de ces données personnelles ainsi que les droits des collaborateurs à ce sujet
- Le palmarès des Meilleurs Employeurs est révélé par le magazine Capital® qui a mené une enquête de façon totalement indépendante et anonyme auprès d'un large panel de 20 000 salariés de 2000 entreprises françaises de plus de 500 employés dans 32 secteurs d'activité. Dans le secteur « Hôtels, Tourisme, Loisirs », Appart'City obtient la 6ème place, juste derrière de grands noms de l'hospitalité.

Riche de plus de 1 400 collaborateurs au service de l'hospitalité, l'entreprise Appart'City est distinguée par le magazine Capital

« Meilleur Employeur »
depuis 2019.

PALMARÈS FRANCE
Capital
MEILLEURS EMPLOYEURS
2024
avec statista

3.2.c RESPONSABILITÉ ENVERS LES PARTENAIRES FINANCIERS

MATÉRIALISÉE PAR :

- Une direction dédiée à la relation propriétaires/bailleurs
- Un site internet dédié aux investisseurs propriétaires
- Une communication régulière tout au long de l'année
- La dématérialisation responsable dans les relations avec les propriétaires/bailleurs : ouverture d'un blog, et diffusion multimédia des actualités d'Appart'City
- Le projet de mise en place d'un réseau d'ambassadeurs propriétaires
- Des points mensuels avec les actionnaires
- La publication et la certification des comptes
- Des points réguliers avec nos partenaires bancaires

3.2.d RESPONSABILITÉ ENVERS LA SOCIÉTÉ

Le modèle d'affaires d'Appart'City implique un ancrage territorial fort et des liens avec le tissu associatif et économique local. Appart'City relie ainsi l'activité de ses sites avec des actions de solidarité :

- Promotion d'initiatives et engagements caritatifs à l'échelle locale, régionale et nationale
- Partenariat avec l'association La Cravate Solidaire : plus de 1,2 tonne de tenues professionnelles collectées
- Communication transparente et responsable sur les engagements de l'entreprise et ses actions concrètes :
  - Communiqué de presse spécial RSE
  - Articles d'actualités sur le site institutionnel Appart'City Inside
  - Réseaux sociaux
  - Création d'une identité visuelle RSE
  - Rédaction et diffusion d'un support d'aide à la vente pour les commerciaux
  - Convention de collaboration avec l'association Teragir qui déploie le label Clef Verte

3.3 ENGAGEMENT

Appart'City contribue chaque jour à la solidarité entre les territoires et entre les générations grâce au maintien et au développement d'une politique RH performante et innovante.

3.3.a POUR L'ÉGALITÉ FEMME/HOMME

Une gouvernance paritaire de femmes et d'hommes compose le Comité de Direction et Appart'City est fier d'afficher un index d'égalité femmes/hommes de 99/100, un des meilleurs du secteur, grâce aux actions concrètes sur :

- L'écart de rémunération hommes-femmes : 39/40
- L'écart de répartition des augmentations individuelles : 20/20
- L'écart de répartition des promotions : 15/15
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congés maternité : 15/15
- La paritéparmi les plus hautes rémunérations : 10/10

3.3.b POUR LA DIVERSITÉ

Appart'City travaille tous les jours à l'optimisation des conditions de travail, de l'égalité des chances et, en définitive, de l'équilibre de vie de ses collaborateurs.

Cela passe par le recrutement et l'intégration, la motivation et l'accompagnement ainsi que la formation de tous ses collaborateurs, sans discrimination.

APPART'CITY A DONC MIS EN PLACE :

- Un charte de recrutement et de mobilité interne basée sur l'égalité de traitement, la non-discrimination et le respect des candidats et collaborateurs internes
- La présence dans des salons pour le recrutement de personnes en situation de handicap
- La formation de l'équipe recrutement à la non-discrimination à l'embauche
- Une expérience de recrutement via MRS (Méthode de Recrutement par Simulation) pour des postes opérationnels
- Un parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs et diffusion d'un livret d'accueil
- Des partenariats avec des Centres de Formation par l'Apprentissage et embauche de 43 alternants en 2023

Accueillir tous les publics, y compris en situation de handicap, est une priorité déclinée et engagée pour l'ensemble du parc hôtelier d'Appart'City :

- 100% des nouveaux appart-hôtels permettent l'accès aux personnes à mobilité réduite
- Formation de plus de 800 de nos collaborateurs en contact avec notre clientèle à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Sensibilisation de tous les collaborateurs en contact avec le public à l'accueil des clients en situation de handicap
- Note de sensibilisation des équipes à l'accueil des personnes en situation de handicap
- En plus d'un sac en coton, le « Welcome Kit » offert aux enfants durant les mois de juillet et août contient un jeu de cartes « Let's sign » pour apprendre en s'amusant le langage des signes.
- Sensibilisation de l'équipe communication pour l'accessibilité des communications aux personnes en situation de handicap
- Sensibilisation de l'équipe de l'Académie Appart'City afin d'intégrer ce sujet dans ses formations internes

3.3.c POUR LE BIEN-ÊTRE DE TOUS

Les entreprises ne peuvent survivre et se développer que si elles « respirent » avec leur environnement.

Elles ne peuvent pas vivre repliées sur elles-mêmes. « L'ouverture sur les autres est capitale » comme l'ont souligné de nombreux observateurs des entreprises (Crozier et Sérieyx, 1994). Ce n'est qu'en se nourrissant quotidiennement de leurs échanges avec l'environnement qu'elles peuvent progresser.

Grâce à son modèle d'affaires, Appart'City nourrit des relations privilégiées avec ses parties-prenantes et maintient un dialogue constructif permettant de prendre en compte les besoins de chacun et de participer ainsi au bien-être de tous, au plus près des territoires.

Chez Appart'City, le dialogue enrichit l'engagement !

3.3.c.1 RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC NOS CLIENTS

- Enquête de satisfaction adressée à nos clients après chaque séjour
- Suivi de la qualité et de la satisfaction clients par un service dédié
- Comités qualité mensuels
- Adaptation des services hôteliers en fonction des retours clients, comme les produits du petit-déjeuner par exemple

3.3.c.2 RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC LES COLLABORATEURS

- Communication régulière auprès des collaborateurs.
- Communication de la Direction générale
- Revue de presse interne hebdomadaire
- Newsletters internes :
  - Zoom, sur l'actualité des collaborateurs
  - Next Step, sur le programme de transformation digitale d'Appart'City
- Flash infos réguliers et notes internes
- Appels à candidatures internes et cooptation
- Journée « Vis mon job »
- Réseau social interne Viva Engage (Yammer), pages entreprise et page spécifique Eco'City pour l'échange de bonnes pratiques RSE

3.3.c.3
RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC LES PARTENAIRES FINANCIERS

Communication régulière et transparente, avec présentation de la stratégie et des performances auprès des investisseurs.

3.3.c.4
RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC LES PARTENAIRES SOCIAUX

- 11 séances de Comité Social et Economique (CSE) par an ainsi que des séances CSE extraordinaires, si besoin
- Réunions syndicales
- Négociations Annuelles Obligatoires (NAO)

Au-delà des réunions formelles du Comité Social et Economique, la Direction des Relations Humaines entretient des relations régulières avec les membres du CSE au sujet de situations individuelles ou problématiques collectives, ce qui permet souvent de trouver ensemble des solutions voire aussi d'adapter certaines actions en fonction du retour des Elus.

Sur demande des Elus, des focus particuliers sont faits sur des sujets techniques ne pouvant pas être traités en réunion.
Le Président du CSE fait ponctuellement un point d'information avec le Secrétaire du CSE sur des sujets d'actualité de l'entreprise.

3.3.c.5
RELATIONS PRIVILÉGIÉES AVEC LES COMMUNAUTÉS LOCALES

Appart'City est un acteur engagé pour le développement local. Avec 94 appart-hôtels implantés au sein des territoires, les activités liées au modèle d'affaires de l'entreprise favorisent l'emploi local et les liens avec tous les acteurs territoriaux. En enrichissant ses offres de service pour les clients, Appart'City œuvre pour le développement local !

- Créateur d'emplois en local, Appart'City est présent dans 47 départements, 19 régions de France, ainsi qu'en Belgique et en Suisse
- Sur l'ensemble de ces départements et régions, Appart'City emploie plus de 1 400 collaborateurs
- Pour tous les achats de prestations ménage, linge, entretien espaces verts ou des ruches, Appart'City fait appel à des entreprises, partenaires et prestataires locaux
- Adhésion aux Offices de tourisme locaux et aux Comités Régionaux du Tourisme (CRT)
- Relations avec les collectivités et les partenaires locaux

Ancrée dans les territoires,
l'entreprise assume son rôle de leader
en montrant la voie d'un modèle économique responsable.

3.4 HOSPITALITÉ DURABLE

Devançant les aspirations de la société, Appart'City s'est engagé depuis plusieurs années pour la préservation des ressources naturelles.

Acteur responsable, le groupe encourage toutes ses parties prenantes à porter attention aux éco-gestes, contribuant ainsi à lutter contre le réchauffement climatique, à lutter contre la pollution ou tout simplement à prendre soin de la nature.

Au sein de chaque appart-hôtel, clients, collaborateurs et fournisseurs sont libres d'aimer et de protéger l'environnement !

A hauteur des moyens et ambitions de l'entreprise, chacune de ses actions quotidiennes doit viser à minimiser les contraintes, tout en offrant un maximum d'aspects positifs et sains, notamment la préservation de la biodiversité, la mise en œuvre d'une politique d'achats durables et la collaboration avec des tiers partageant les mêmes aspirations.

Une Direction RSE, composée de 4 personnes, a été créée au sein d'Appart'City pour déployer ces mesures et tendre à faire de notre entreprise un acteur majeur du tourisme et de l'hôtellerie durable.

3.4.a RÉDUCTION IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité,
Appart'City souhaite faire évoluer ses pratiques
au regard des enjeux climat.-

LA RÉALISATION D'UN BILAN CARBONE COMPLET, PUBLIÉ SUR SITE DE L'ADEME, A PERMIS DE RÉPONDRE AUX OBJECTIFS SUIVANTS :

- Réaliser un état des lieux des émissions de gaz à effet de serre
- Hiérarchiser les postes d'émissions afin d'élaborer un plan de transition pertinent et chiffré
- Identifier les pistes d'action pour Appart'City
- Développer une vision et une stratégie
- Construire un plan d'action
- Piloter sa mise en œuvre
- Favoriser une communication efficace sur les conclusions du Bilan Carbone
- Assurer la cohérence de l'ensemble de ce travail avec les autres démarches engagées par Appart'City

LE PÉRIMÈTRE COUVERT PAR LE BILAN CARBONE EST CELUI D'APPART'CITY DANS SON ENSEMBLE :

- Le siège à Montpellier
- La totalité des appart-hôtels

STANDARDS DE RÉFÉRENCE

- Méthode de calculs utilisée :

BC BILAN CARBONE®

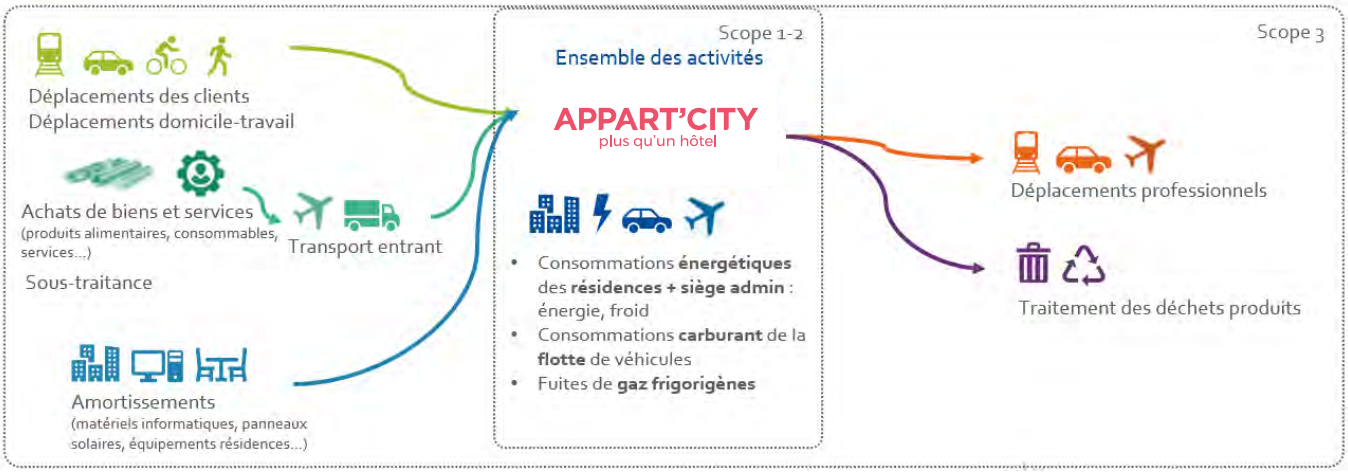
- Facteurs d'émissions utilisés :

ADEME AGENCE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

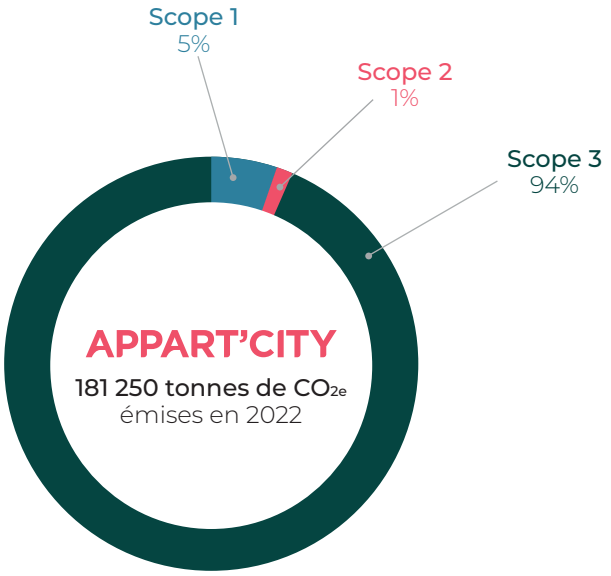
Base Carbone

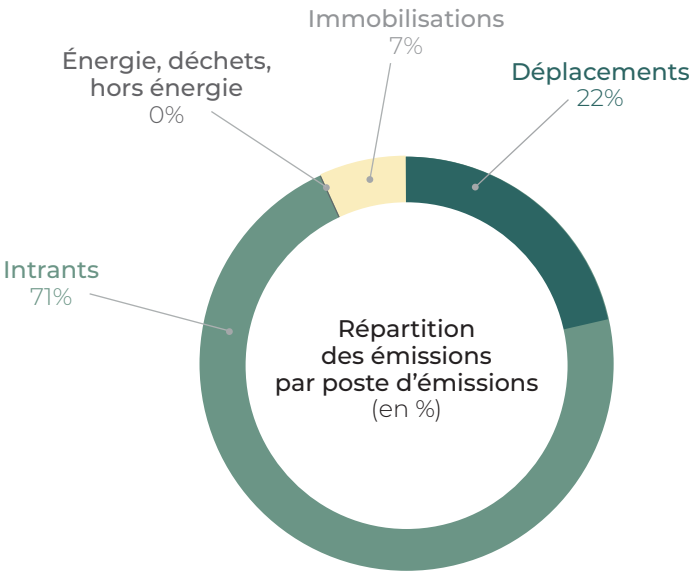
L'étude porte sur la mise en œuvre
de l'ensemble des activités directes et induites par Appart'City,
sur l'année complète d'activité : 2022

APPROCHE RETENUE : « PAR CONTRÔLE OPÉRATIONNEL »
prenant en compte ce que l'entreprise détient et ce qu'elle contrôle



CLASSIFICATION RÈGLEMENTAIRE





	Émissions de GES (tCO2e/an)	Répartition
Exploitation	16 312	9%
Siège	7 250	4%
Déplacements des visiteurs	157 688	87%
Total (tCO_{2e})	181 250	100%

Ratio par ETP	6,76 tCO2e/ETP
Ratio par € de CA	39,04 kgCO2e/k€
Ratio par m^2	3,62 tCO_{2e}/m^2

OBJECTIFS DE RÉDUCTION

Objectifs de réduction	tCO2e	% de réduction
Réduction après 3 ans	5437,5	3%
Réduction après 5 ans	29000	16%
Réduction après 10 ans	52562	29%

Afin d'atteindre les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, des actions immédiates ont été mises en place dès l'annonce des résultats de notre bilan carbone.

- **Partenariat avec Too Good To Go**
  Plus de 42 tonnes CO2e évitées sur l'année
- **Déploiement des fontaines à eau**
  20 tonnes de plastique en moins par an
- **Accord sur le télétravail**
  Plus de 66 tonnes CO2e évitées par an
- **Réduction des déplacements professionnels**
  Priorisation des réunions via Teams et, si nécessaire, utilisation du train priorisée par notre politique voyage
- **Actions de sensibilisation des collaborateurs**
  Ateliers utiles, réunions régionales, workshop commercial, séminaire d'intégration des nouveaux Directeurs d'appart-hôtels, intervention CSE : écogestes par métier
- **Actions de sensibilisation des clients : affichage permanent**
  Eco-gestes, anti-gaspi, stickers utilisation miroirs et cuisines, film sur la RSE chez Appart'City diffusé sur les TVs en réception

Egalement, depuis 2018,
Appart'City est engagé pour une mobilité plus durable.

Les titres de transport en commun de tous les salariés sont remboursés à hauteur de 75%, limitant ainsi les émissions de gaz à effet de serre.

Les véhicules de fonction sont des véhicules hybrides en Ile de France et dans les grandes métropoles.

DE PLUS, ONT ÉTÉ MIS EN PLACE DANS LES APPART'CITY :

- Davantage de produits bios et moins transformés au petit-déjeuner
- Une sensibilisation du personnel de ménage dans nos formations pour diminuer la consommation de produits d'entretien
- Des centrales de dilution afin de maîtriser la consommation des produits et réduire des emballages, avec sourcing de produits éco-labellisés
- Des actions pour l'obtention progressive du label Clef Verte pour les appart-hôtels du groupe : premier label environnemental international pour l'hébergement touristique et la restauration, Clef Verte/Green Key distingue des hébergements touristiques et restaurants qui justifient d'une gestion environnementale performante, continue et dynamique ainsi que de pratiques responsables.

Et depuis plus de cinq ans, Appart'City optimise ses appart-hôtels pour les rendre toujours plus respectueux de l'environnement, portant l'ambition de tendre vers un tourisme plus durable.

C'est pourquoi, l'entreprise est impliquée dans ce programme de labellisation.

Ce sont ainsi 66 sites qui ont obtenu le label Clef Verte pour l'année 2024 et 85, soit la totalité du parc hôtelier, pour 2025.

Ce label est la démonstration d'actions concrètes en faveur du développement durable, mises en place au sein des établissements.

3.4.b RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ET DE RESSOURCES

- Mise en place d'un plan de sobriété
- Signature de la charte écowatt et mise en place d'actions associées
- Installation d'économiseurs d'eau/réducteurs de pression
- Remplacement des ampoules traditionnelles par des LEDs
- Suivi et pilotage des consommations eau/électricité
- Installations de boîtiers d'effacement de consommation
- Messages de sensibilisation aux collaborateurs sur les gestes écoresponsables par métier
- Messages de sensibilisation aux clients sur les gestes écoresponsables
- Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux
- Cahier des charges spécifiques séminaires
- Produits FSC ou PEFC (issus des forêts gérées durablement) : meubles, papeterie, etc.

3.4.c RÉDUCTION DES DÉCHETS

Les appart-hôtels agissent de façon concrète pour limiter leurs déchets et participer au recyclage, dans une démarche vertueuse pour tous.

Dans toutes les communes qui le permettent, le tri des déchets est systématiquement organisé dans les appart-hôtels : verre, carton, plastiques, etc.

En outre, la rénovation fait partie de la vie d'un bâtiment.

À cette occasion, les équipes des appart-hôtels concernés s'impliquent et participent directement au démontage des éléments les plus sommaires, à leur tri et à leur recyclage interne ou vers des associations. En donnant une seconde vie à des objets, les collaborateurs créent un impact positif sur leur environnement, sur tous les plans.

Appart'City s'engage pour l'économie circulaire, au cœur des territoires.

NOS ACTIONS DE RÉDUCTION.

- Limitation de la vaisselle jetable
- Produits en vrac sur les buffets petit-déjeuner
- Déploiement d'un partenariat avec l'application anti-gaspillage « Too Good To Go »
- Participation à la journée mondiale de sensibilisation au gaspillage alimentaire
- Mise en place de points de tri et de collecte des déchets
- Dématérialisation des factures fournisseurs
- Baisse de 42% en 2024 par rapport aux impressions 2019, avec reporting impressions mensuel en place
- Recyclage des cartouches d'encre
- Déploiement de cafetières Malongo fabriquées en France avec dosettes compostables
- Don du matériel informatique obsolète à l'association Nouas
- Partenariats avec des entreprises de covering afin de limiter le remplacement de meubles de salle de bain, plans de travail, joues de baignoire...
- Partenariat avec des associations locales comme Emmaüs pour le don de meuble et literie, ENVIE pour le don d'équipement électroménagers
- Partenariat avec les Usines Réunies : Le mobilier est déconstruit, puis est acheminé dans un centre de traitement pour séparer les matières. Ensuite le matériau (bois/métal/polypro) est récupéré pour être traité avant d'être recyclé.
- Mise en place de composteurs ou ramassage des biodéchets

APPART'CITY EMBARQUE SES CLIENTS DANS CETTE DÉMARCHE VERTUEUSE

Ils sont incités à trier leurs déchets
et à ne pas changer leurs serviettes chaque jour.

3.4.d PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Pour préserver, il faut savoir bien cultiver !

C'est pourquoi la totalité des espaces verts des appart-hôtels est entretenue sans produits chimiques. Nos collaborateurs sont formés à l'arrosage raisonné.
Au-delà du respect de la loi sur l'entretien des espaces verts ouverts au public, ces usages permettent de protéger la biodiversité.

A CÔTÉ DE SES JARDINS, APPART'CITY CULTIVE AUSSI SES ESPACES INTÉRIEURS.

Pour l'entretien et le ménage des appart-hôtels, les contrats de prestations passés par un grand nombre d'établissements comportent des clauses spécifiques concernant notamment l'usage de produits ménagers plus respectueux de l'environnement.

En outre, Appart'City s'engage dans une démarche de formation des agents de ménage aux éco-gestes responsables.

APPART'CITY S'EST ENGAGÉE POUR LA PROTECTION DES ESPÈCES VIVANTES DÈS L'ANNÉE 2017,

Grâce à l'installation d'hôtels à insectes, de nichoires, de plantes aromatiques ou de fleurs mellifères Appart'City contribue à la préservation de la biodiversité mais également en installant des ruches sur les toits des appart-hôtels de Montpellier, d'Île-de-France et du Nord-Ouest

Ce sont ainsi 23 sites qui sont équipés de plus de 60 ruches qui produisent chaque année plus d'une tonne de miel.

Le menu de nos petits déjeuners, nos plateaux de courtoisie et cadeaux clients sont concoctés avec du miel Api'City (marque déposée), qui a, sans nul doute :

le goût de liberté et d'engagement !

API' CITY
Miel 100% naturel issu des toits Appart City

APPART'CITY
Être responsable aujourd'hui pour demain

Il n'y a pas de petits gestes quand on est 8 milliards à les faire.

Document interne - Appart'City® - Adobe Stock® - Avril 2025

L'équipe RSE est à votre disposition
pour tout complément d'information sur ce rapport.

ANNABELLE BARTHÉLÉMY
DIRECTRICE RSE
annabelle.barthelemy@appartcity.com

TIANA MAUREIN
COORDINATRICE RSE
tiana.maurein@appartcity.com

CHRISTOPHE GUERARD
CHARGE DE REPORTING RSE
christophe.guerard@appartcity.com