



Victoria Garden
APPART' HOTEL

CHARTRE RSE

Édition mars 2023



NOTRE MISSION

En 1992, Jérôme a une idée : offrir un nouveau concept de tourisme d'affaires de centre-ville nettement différencié de l'hôtellerie traditionnelle et de la location meublée. Il rassemble alors des parcelles de terrains au cœur de Bordeaux et crée sa première résidence de tourisme classée. C'est ainsi qu'est née Victoria Garden.

Depuis plus de 30 ans, notre mission est d'offrir le confort d'un hôtel et la liberté d'un appartement. Animés par la volonté que nos résidences soient plus qu'un simple endroit où dormir, nous les avons pensées comme de véritables lieux de vie où l'on se sent comme chez soi.

Pour répondre aux besoins, en constante évolution, de nos clients, nous avons su nous adapter aux changements de l'industrie hôtelière tout en restant fidèles à notre ADN familial et à notre esprit chaleureux. Aujourd'hui, Hadrien, le fils de Jérôme, a repris la direction de l'entreprise. Il conserve les ambitions de son père tout en portant un engagement fort en matière de rénovation énergétique, de durabilité et de responsabilité sociale.

Nous voulons minimiser l'impact de notre activité sur l'environnement et porter cet engagement au sein des collectivités tout en soutenant les communautés locales dans lesquelles nous opérons. Notre objectif est de construire une organisation et une gouvernance axées sur la satisfaction client en responsabilisant nos collaborateurs. Chez Victoria Garden, nous croyons que c'est la clé pour vous offrir une expérience inoubliable et authentique.



NOS VALEURS



La passion du client

La passion du client et la convivialité qui en découle sont des valeurs qui sont au cœur de notre approche chez Victoria Garden. Nous croyons que la qualité de l'accueil et le souci du détail sont essentiels pour créer une expérience agréable, mémorable et "comme à la maison" pour nos clients.



L'authenticité

Nous sommes fiers de proposer des établissements qui reflètent l'essence même des villes où elles se trouvent, et nous travaillons dur pour préserver leur caractère unique.



La responsabilité

Nous sommes conscients de l'impact que nos activités peuvent avoir sur l'environnement et la société, et nous nous engageons à agir de manière responsable pour minimiser notre empreinte environnementale et maximiser notre contribution à la société locale.



L'ADN familial

En tant qu'entreprise familiale, nous avons à cœur de préserver une ambiance chaleureuse et conviviale pour nos collaborateurs au sein de nos établissements et du siège.



La persévérance

Nous sommes conscients que la réussite nécessite du travail, de la patience et de la détermination, et nous nous efforçons de persévérer dans nos efforts pour offrir la meilleure expérience possible à nos clients.

QU'EST-CE QUE LA RSE ?

La RSE, Responsabilité Sociétale des Entreprises, est une démarche volontaire de l'entreprise visant à intégrer les préoccupations sociales et environnementales à ses activités commerciales et ses relations avec les parties prenantes.

Une entreprise pratiquant la RSE va ainsi chercher à maximiser sa contribution au développement durable et ainsi avoir un impact positif sur la société et l'environnement, tout en conservant sa viabilité économique.

LA RSE AU SEIN DE VICTORIA GARDEN

Chez Victoria Garden, nous avons à cœur de faire découvrir et transmettre notre amour pour nos magnifiques destinations et les trésors de nos régions.

En appliquant des critères de durabilité à chacune des actions et à chacun des choix de l'entreprise, nous nous engageons à rendre l'hôtellerie plus verte et à prendre soin de notre territoire. Au quotidien, nous réalisons alors petits et grands gestes en faveur d'un tourisme durable afin de garantir le meilleur service possible et d'offrir le meilleur de nos destinations aujourd'hui, comme demain.



NOS ENGAGEMENTS

Portés par une démarche écoresponsable depuis une dizaine d'années, nous souhaitons aller plus loin dans nos engagements et améliorer davantage notre impact. Au fil du temps, nous avons alors réalisé de nombreux gestes en faveur de la société et de l'environnement.

En 2023, nous souhaitons formaliser notre démarche pour mieux l'appréhender et donner de la cohérence à l'ensemble de nos décisions. Nous avons donc réalisé notre premier Bilan Carbone afin de déterminer nos principaux pôles d'émissions de gaz à effet de serre. Nous avons également inventorié nos pratiques avec comme objectif principal d'identifier des points d'améliorations pour l'expérience client. Toute cette réflexion a été construite en prenant en compte les conseils de l'ADEME et les 17 objectifs de développement durable établis par l'ONU.

Cette charte RSE est le résultat de multiples périodes d'analyses et de réflexions qui nous permettent aujourd'hui de vous dévoiler les engagements pris au sein des résidences Victoria Garden.

Réduire et maîtriser notre consommation d'eau et d'énergie

- Notre électricité est 100 % renouvelable grâce à notre fournisseur Energie d'Ici.
- Des ampoules LED et des économiseurs d'eau sont présents dans tous nos établissements.
- Seules les serviettes laissées au sol sont changées.
- Le linge de lit n'est pas renouvelé tous les jours, et nos clients y sont sensibilisés.
- Nous réalisons des audits de performance énergétique afin d'identifier les postes les plus consommateurs et en réduire la consommation.

Ces mesures répondent aux objectifs 6 et 7 de développement durable de l'ONU :



Réduire, trier et valoriser nos déchets

- Nous luttons contre le gaspillage alimentaire grâce à un partenariat avec *TooGoodToGo*.
- Nous avons supprimé tous les produits d'hygiène en emballage individuel.
- Nous réduisons les emballages au petit-déjeuner en proposant le plus de vrac possible.
- Nous mettons en place un tri de nos déchets (verre, papier, carton, déchets dangereux...) et valorisons nos biodéchets.
- Nous limitons l'utilisation de papier en proposant, par exemple, les factures électroniques.

Ces mesures répondent aux objectifs 2 et 11 de développement durable de l'ONU :



Réaliser des achats durables

- Nous préférons la réparation au remplacement de nos équipements.
- Les équipements à économie d'énergie sont privilégiés.
- Nous avons commencé à travailler avec nos fournisseurs pour améliorer nos empreintes respectives, notamment via l'élaboration de notre charte fournisseurs.
- Nous optimisons les volumes commandés afin d'éviter le gaspillage.
- Nous développons des relations durables avec des partenaires locaux & biologiques.

Ces mesures répondent aux objectifs 8 et 12 de développement durable de l'ONU :



Aménager et entretenir l'hôtel de façon plus responsable

- Les produits d'entretien journaliers sont écolabellisés.
- Les équipes sont formées au développement durable et aux écogestes.
- Des parkings à vélo (et bornes de recharge électriques sur la résidence de Pau) sont disponibles.
- Nous donnons à des associations les mobiliers ou couvertures que nous n'utilisons plus.
- Nous favorisons les alternatives à la voiture pour nos déplacements : transports en communs, vélo...

Ces mesures répondent aux objectifs 3, 4 et 11 de développement durable de l'ONU :



ET PLUS ENCORE...

Chaque année, nous nous fixons de nouveaux critères pour améliorer notre démarche RSE tout en continuant de proposer une expérience toujours plus agréable et satisfaisante. Conscients qu'ensemble nous irons plus loin, nous serions ravis de recevoir vos idées et suggestions pour nous aider à devenir encore plus vertueux.

Nous croyons fermement que l'engagement de chacun est essentiel pour construire un monde plus durable. Ainsi, nous vous encourageons à adopter des comportements responsables lors de votre expérience avec nous, mais aussi à poursuivre cet engagement chez vous !



Hadrien ORMIERES,
Directeur des opérations



Emilie FAVARO,
Directrice des exploitations



Henri DESBIEYS,
Directeur du site de Bordeaux



Jo-Aline MAROT
Chargée de la transition écologique et énergétique





Victoria Garden
APPART' HOTEL

