



L'HOTEL DU COLLECTIONNEUR
PARIS
★★★★★

HÔTEL DU COLLECTIONNEUR PARIS

RAPPORT RSE 2025

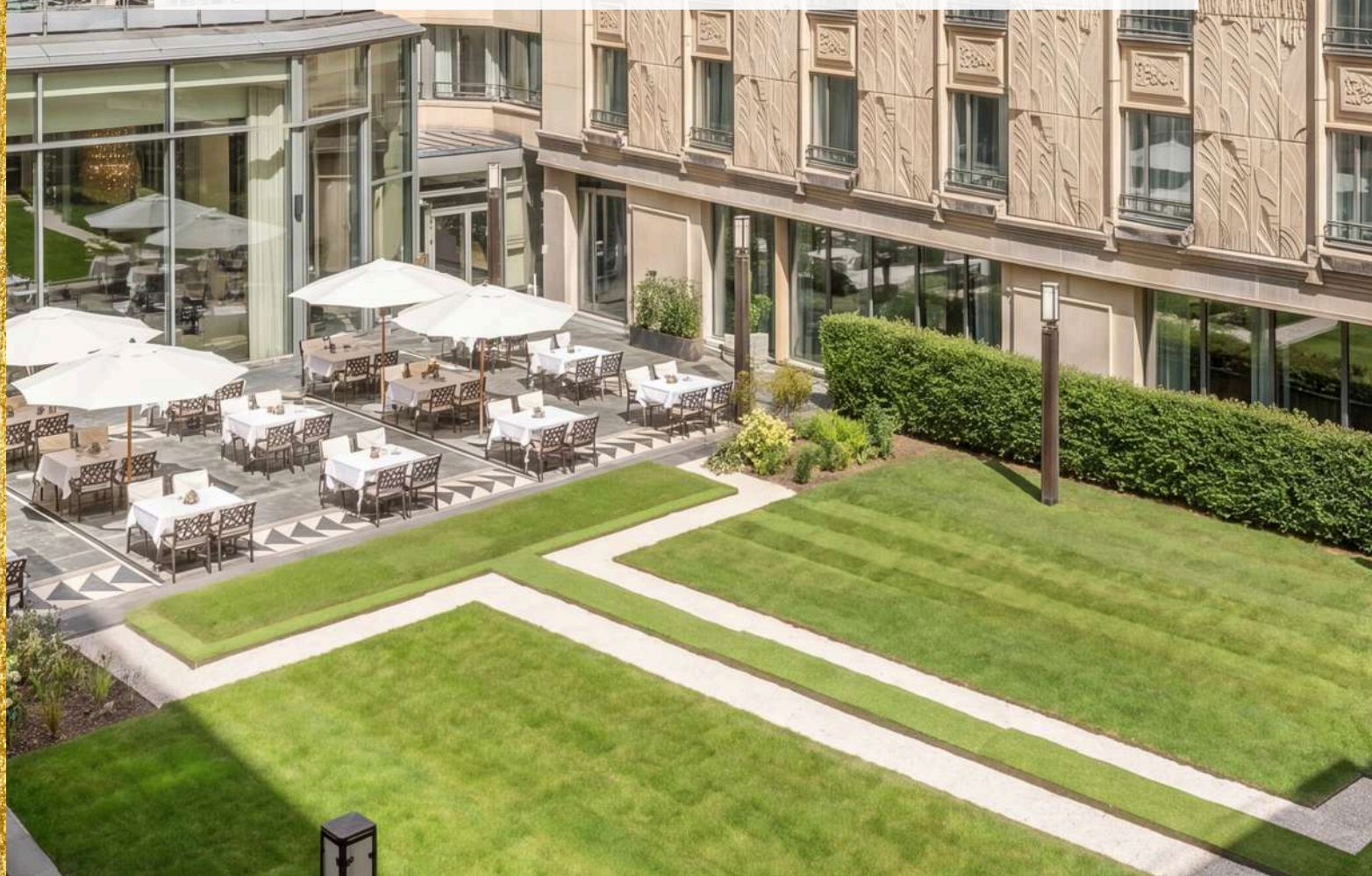


TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	3
1. Présentation de l'Hôtel du Collectionneur Paris	3
1.1 Histoire	3
1.2 Mission, vision, valeurs	6
1.3 Organigramme	7
2. Gouvernance et enjeux RSE	8
2.1 Analyse de matérialité	8
2.2 Engagements et objectifs	15
2.3 Structure de gouvernance RSE	23
2.4 Certifications et labels obtenus	24
3. Éthique des affaires	24
3.1 Éthique interne	25
3.2 Gestion des risques	26
3.3 Achats responsables	27
4. Gestion environnementale	29
4.1 Conception durable de l'Hôtel	29
4.2 Climat et ressources	31
4.3 Offre et activités	39
4.4 Biodiversité	42
5. Impact social	44
5.1 Engagement envers les employés	44
5.2 Engagement auprès des clients	45
5.3 Relations avec la communauté	49



AVANT-PROPOS

Établissement 5 étoiles au cœur de Paris, l'Hôtel du Collectionneur Paris propose une expérience d'hospitalité où l'exigence de service, la qualité d'exécution et l'attention portée aux détails constituent des marqueurs identitaires.

Dans ce contexte, la responsabilité sociale (RSE) s'inscrit dans la continuité d'un haut niveau d'exigence, au service des clients, des collaborateurs, des partenaires et du territoire.

Le présent rapport couvre l'année de gestion 2025. Il met en lumière les actions déjà en place, les dynamiques engagées en 2025, et celles prévues pour 2026.

1. PRÉSENTATION DE L'HÔTEL DU COLLECTIONNEUR PARIS

L'Hôtel du Collectionneur Paris incarne l'excellence de l'hôtellerie de luxe au cœur de la capitale. Idéalement situé entre l'Arc de Triomphe, les Champs-Élysées et le parc Monceau, cet établissement 5 étoiles bénéficie d'un emplacement privilégié au sein de l'un des quartiers les plus emblématiques de Paris. Il se distingue par un positionnement haut de gamme fondé sur une qualité de service irréprochable, une attention constante portée aux détails et une capacité à accueillir une clientèle internationale exigeante, qu'elle soit d'affaires ou de loisirs.

Dans un environnement où les standards sont parmi les plus élevés, l'engagement en matière de responsabilité sociétale (RSE) constitue un levier stratégique essentiel. Il renforce la solidité et la cohérence du positionnement de l'hôtel, tout en affirmant sa volonté de s'inscrire durablement dans les enjeux contemporains.

Cette démarche répond aux attentes croissantes des clients et partenaires en matière de durabilité, tout en contribuant à valoriser l'établissement auprès de ses équipes, en donnant du sens à leurs actions et en renforçant leur engagement au quotidien.

1.1 Histoire

L'histoire de l'Hôtel et son identité architecturale s'inscrivent dans une tradition parisienne d'hospitalité haut de gamme. La démarche RSE vise à prolonger cette identité en y intégrant une dimension de durabilité opérationnelle : sobriété, qualité des relations humaines, exemplarité des pratiques et amélioration continue.



1.1.1 Héritage culturel

Hommage à l'Art déco, l'Hôtel du Collectionneur Paris est situé rue de Courcelles, face au Parc Monceau, à deux pas du Palais de l'Élysée et de la rue du Faubourg Saint-Honoré. Il se veut une référence dans l'Art de recevoir, tout en faisant revivre les décors avant-gardistes de l'Art Déco.

L'établissement s'inspire notamment de l'Hôtel du Collectionneur de Jacques-Émile Ruhlmann, présenté à l'Exposition Universelle de 1925. Pour restituer au plus près l'esprit de cette période, l'hôtel a acquis les plans du musée Ruhlmann et collaboré avec le musée de Boulogne-Billancourt lors de sa construction, afin de rendre hommage de manière fidèle à l'Art Déco.

Dans l'esprit des grands paquebots transatlantiques, l'espace hôtelier s'organise autour d'un jardin central bordé d'une pergola de verre, invitant à la promenade comme sur le pont d'un bateau. L'effet de perspective et de hauteur, essentiel à tout édifice inspiré de cette époque, est sublimé par un escalier monumental, réalisé d'après les plans originaux qu'Auguste Perret, grand architecte et ingénieur des années 30, avait conçus pour le Centre Économique et Social du Trocadéro.

À l'Hôtel du Collectionneur Paris, l'Art Déco ne se contemple pas : il se vit. Des volumes majestueux du hall d'entrée à l'intimité des appartements, chaque espace révèle la beauté intemporelle de ce style. Du lobby au jardin, en passant par les chambres, chaque détail raconte une histoire : l'évocation d'un matériau rare, un motif inspiré d'un dessin d'origine, la présence d'une œuvre d'art ou d'un meuble acquis en salle des ventes.

1.1.2 Ancrage territorial

L'Hôtel est affilié à des organisations (office du tourisme et des congrès de Paris ainsi qu'Atout France) de promotion et de tourisme, ce qui contribue à son ancrage dans l'écosystème local et à la valorisation du territoire auprès des clients, dans une logique de partenariat et de mise en valeur de l'art de vivre à Paris.

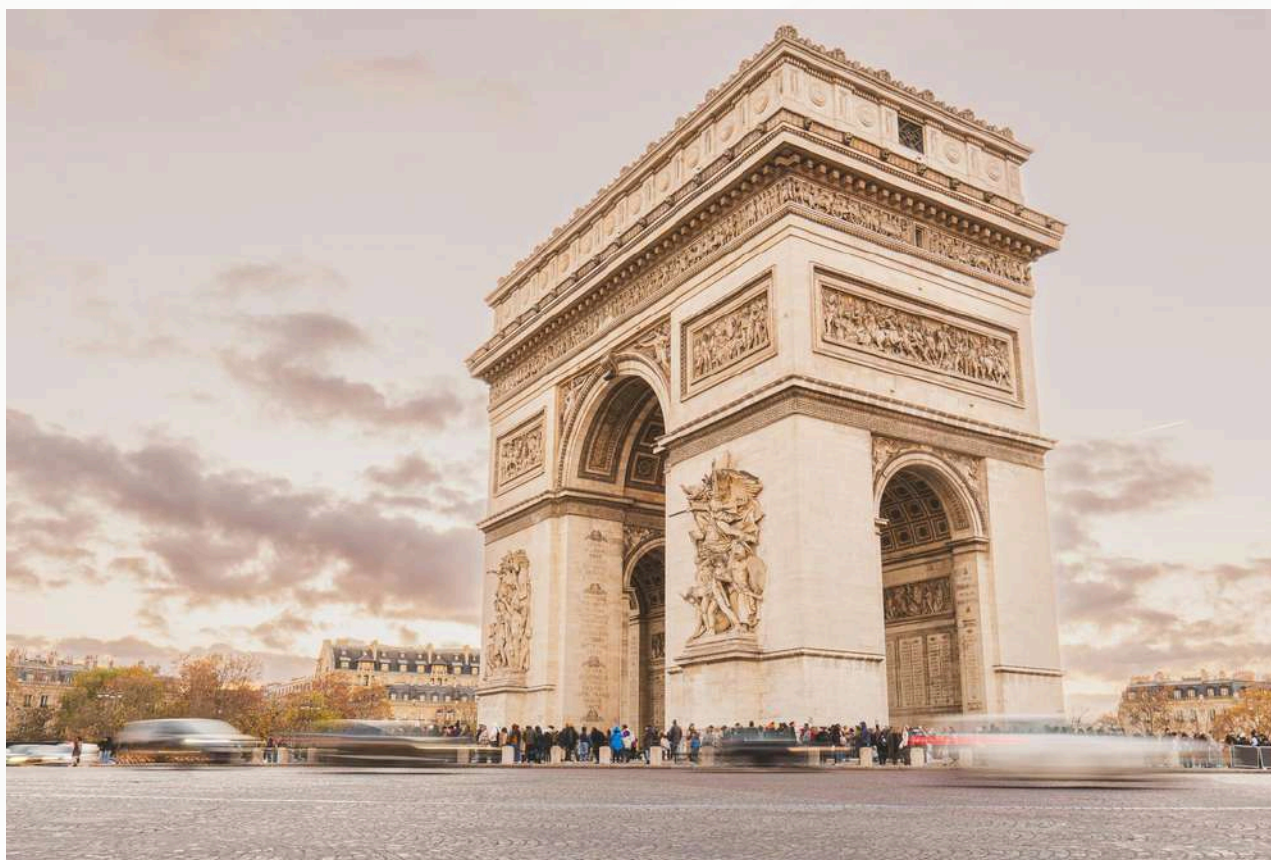


ADHÉRENT DU COMITÉ CHAMPS-ÉLYSÉES

L'Hôtel du Collectionneur Paris est adhérent du Comité Champs-Élysées, une association emblématique qui fédère les acteurs économiques, culturels et institutionnels du quartier. Cette adhésion traduit la volonté de l'établissement de s'inscrire pleinement dans la dynamique locale et de contribuer activement à l'attractivité et au rayonnement de ce territoire d'exception.

À travers cette implication, l'hôtel participe à des initiatives collectives visant à promouvoir un développement harmonieux, durable et responsable du quartier. Cela se traduit notamment par une collaboration étroite avec les autres acteurs locaux, le partage de bonnes pratiques et la participation à des actions communes en matière d'animation, de qualité d'accueil et de transition écologique.

Cet engagement s'inscrit pleinement dans la démarche RSE de l'Hôtel du Collectionneur Paris, en renforçant son ancrage territorial et en affirmant sa volonté de contribuer, aux côtés de ses partenaires, à un écosystème local plus durable, innovant et attractif.



1.2 MISSION, VISION, VALEURS

1.2.1 Mission

LA MISSION DE L'HÔTEL DU COLLECTIONNEUR PARIS PEUT SE RÉSUMER COMME LA CAPACITÉ À OFFRIR UNE EXPÉRIENCE PARISIENNE D'EXCEPTION, PORTÉE PAR UN SERVICE ATTENTIF ET UNE EXÉCUTION IRRÉPROCHABLE.

1.2.2 Vision

La vision RSE qui se dessine pour l'établissement consiste à devenir une référence de l'Hôtellerie de luxe responsable à Paris, en conciliant performance, attentes clients, respect des équipes, maîtrise des impacts et contribution positive au territoire. Cette ambition repose sur des valeurs d'excellence, de considération, de responsabilité, de transparence et d'amélioration continue.

1.2.3 Valeurs

Les valeurs de l'Hôtel du Collectionneur Paris s'inscrivent dans celles du groupement d'Hôtels français indépendants sous la marque The Gate Collection auquel elle appartient :



EXCELLENCE

Viser l'excellence chaque jour
*SENS DU DÉTAIL – EXIGENCE –
RIGUEUR – ESPRIT D'ÉQUIPE*



ÉLÉGANCE

Incarner l'élégance en toute circonstance
*POSTURE – ATTITUDE –
PRÉSENTATION – ACCUEIL RAFFINÉ*



HÉRITAGE

Porter l'histoire du lieu
*ART DÉCO – CULTURE – MÉMOIRE
VIVANTE – PARIS INTEMPOREL*



1.3 ORGANIGRAMME

La démarche RSE s'appuie sur une gouvernance qui associe la direction générale et les directions métiers concernées, afin d'intégrer progressivement la durabilité dans les décisions, les arbitrages et les modes opératoires. En clarifiant la responsabilité de chacun, elle inscrit la RSE dans les opérations, et organise le suivi des actions et des indicateurs sur la durée.



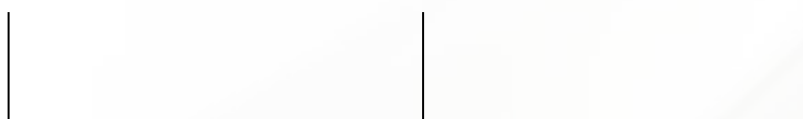
Quentin Rouanet
Directeur Commercial



Laurent Mayzoué
Directeur F&B



Rayane Ghamri
Directrice hébergement



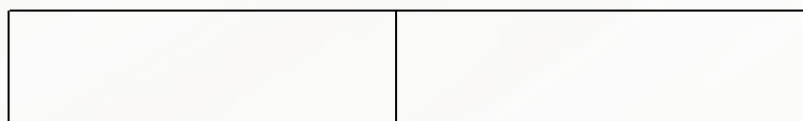
Marie Harmoniaux
Directrice des
Ressources Humaines



Karima Grine
Directrice générale



Alexandre Auger
Chef Exécutif



Sabine De Labarre
Directrice Marketing &
Communication



Jérôme Elzingre
Directeur Financier



José Delgado
Directeur Technique



2. GOUVERNANCE ET ENJEUX RSE

2.1 Analyse de matérialité

2.1.1 Méthodologie d'analyse

Pour structurer sa démarche, l'Hôtel du Collectionneur Paris a adopté une approche progressive, articulée autour d'un diagnostic initial des pratiques existantes réalisé fin 2024, d'une cartographie des parties prenantes, d'une analyse comparative sectorielle et d'une analyse de matérialité.

La méthode mobilisée s'inscrit dans l'approche de double matérialité, inspirée des référentiels européens, afin d'identifier à la fois les enjeux qui peuvent influencer la performance et la résilience de l'Hôtel (matérialité financière) et ceux qui correspondent aux impacts de l'activité sur l'environnement et la société (matérialité d'impact). Cette démarche permet de prioriser, de donner un cap, et d'orienter le plan d'actions, notamment dans la perspective de la labellisation Green Globe.

L'objectif de cette dernière est de déterminer, de manière argumentée, les enjeux RSE les plus significatifs pour l'Hôtel, en croisant deux dimensions complémentaires : l'importance de ces enjeux pour les parties prenantes et l'importance de ces enjeux au regard des impacts, des risques et des opportunités pour l'établissement.

Une méthodologie en trois temps a ainsi été développée pour identifier, évaluer et prioriser les enjeux matériels environnementaux, sociaux et de gouvernance de The Gate Collection :

- 1** la compréhension du contexte au travers d'analyses sectorielles et un benchmark non exhaustif sur le secteur de l'Hôtellerie de luxe ;
- 2** l'identification des impacts, risques et opportunités pertinents au groupe, notamment au travers de l'analyse de la chaîne de valeur et des entretiens menés en interne ;
- 3** l'évaluation des impacts, risques et opportunités (IRO) selon leur occurrence, ainsi que la gravité de l'effet sur l'environnement et/ou les populations affectées;

Les résultats ont été présentés au comité RSE le mardi 13 mai 2025 afin de valider l'analyse et identifier les informations à publier d'après ces IROs matériels pour le groupe. Des corrections y ont ainsi été apportées pour présenter à continuation des enjeux et préconisations pour l'Hôtel du Collectionneur Paris.



2.1.2 Relations avec les parties prenantes

Attentes des parties prenantes

La démarche de matérialité s'appuie sur une lecture structurée des attentes des parties prenantes de l'Hôtel. Les clients attendent une expérience d'excellence, mais également des engagements crédibles et visibles, cohérents avec la promesse de qualité. Les collaborateurs expriment des attentes autour des conditions de travail, du respect, de la sécurité, de la formation, de la reconnaissance et de l'organisation opérationnelle. Les fournisseurs et prestataires attendent une relation claire, des exigences explicites, une visibilité sur les besoins et des pratiques d'achats qui valorisent la qualité autant que la responsabilité. Les partenaires institutionnels et le territoire parisien portent des attentes autour de la sobriété, des nuisances, de la gestion des ressources et de la contribution locale.

Instances de concertation

Afin de garder une excellence opérationnelle et de service, l'Hôtel s'appuie sur plusieurs instances de concertation en interne comme en externe. Ces canaux structurés permettent à la fois de prendre en compte les attentes et propositions des salariés, de la clientèle et des partenaires économiques et institutionnels, et de mieux appréhender les évolutions du secteur hôtelier et de les intégrer dans sa vision de long terme.

En interne, les négociations annuelles obligatoires menées avec le comité social et économique offrent un espace de dialogue privilégié entre la direction et les représentants syndicaux afin de traiter les sujets centraux pour le personnel, tels que les salaires, la durée et l'organisation du temps de travail, l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail.

En externe, les enquêtes de satisfaction systématiques réalisées auprès de la clientèle, l'étroite collaboration entre la direction Achats et les fournisseurs, ou encore les espaces d'échanges entre la direction générale et les organismes publics constituent un socle propice à la bonne compréhension et intégration des enjeux sociaux, économiques et environnementaux soulevés.



2.1.3 Principaux risques et enjeux

Risques et enjeux du secteur hôtelier

Les principaux risques et enjeux identifiés concernent notamment l'exposition croissante au changement climatique (canicules, confort, continuité d'activité, hausse des coûts), la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau, la réduction et la valorisation des déchets, l'empreinte des achats et de la chaîne de valeur, la capacité à attirer et fidéliser les équipes, ainsi que la robustesse des pratiques éthiques et de conformité. Dans un secteur fortement exposé à la réputation, la crédibilité des engagements constitue également un enjeu majeur, au même titre que la sécurité et la protection des personnes.

	Activités en amont	Activités propres	Activités en aval
Environnemental	Niveau de résilience du site, matériaux de construction, nouvelles exigences réglementaires	Consommation de ressources (énergie, eau, déchets) et impacts associés (émissions GES de l'énergie et du traitement des déchets, pollution de l'eau), impact carbone du transport des passagers	
Social	Sécurité et salubrité des marchandises ; santé et sécurité des employés et des prestataires de service ; attraction et rétention des talents ; attentes / exigences de la clientèle en matière de services	Santé et sécurité des employés, des prestataires de service et des clients (nuisances sonores, lumineuses, qualité de l'air)	Expérience du séjour, risque pour les employés / prestataires de service si la résolution des plaintes est mal gérée en interne et crée des tensions / pressions
Economique	Risques sociaux chez les fournisseurs et prestataires de service et niveau de dépendance dans l'approvisionnement de matières premières, risques réglementaires et financiers de mise aux normes	Sécurité physique et IT de l'établissement : RGPD, sécurité du bâtiment (à l'intérieur et face à des intrusions externes)	Risque d'image et donc perte de valeur si le nombre de plaintes est trop élevé et la gestion de celles-ci mal suivie



Enjeux prioritaires de l'Hôtel du Collectionneur Paris

Le tourisme durable dans le secteur hôtelier se base sur des critères de conservation des écosystèmes et de bien-être social. Il a plusieurs finalités :

Améliorer les modèles qui impliquent la population locale à la fois dans la prise de décision et dans le suivi, le contrôle et la gestion participative des activités dans la destination ;

Réduire les pressions écologiques portées sur les ressources et les écosystèmes et préserver la biodiversité aux travers d'actions au niveau local ou au moyen d'achats raisonnés

Adapter les infrastructures pour augmenter la résilience au changement climatique et réduire la consommation de ressources naturelles sans compromettre la qualité de service

Intégrer les producteurs locaux - petites et moyennes entreprises - dans la chaîne de valeur du tourisme, grâce à des conditions équitables qui favorisent le développement des économies locales par la consommation de produits durables en circuit court ;

Promouvoir des modèles de préservation et appui au patrimoine naturel, culturel et sportif et utiliser le voyage et sa promotion comme une opportunité d'enrichissement personnel et de sensibilisation au patrimoine qui est visité et qui sous-tend les destinations touristiques, à l'impact des activités entreprises et à la manière dont le tourisme peut être pratiqué de manière plus responsable.

Garantir l'accessibilité et l'inclusion à l'emploi pour toutes les personnes, sans discrimination, et leur offrir des opportunités de développement et d'épanouissement professionnels.



À continuation sont détaillés les priorités pour l'Hôtel et les sujets associés à chacun :

	Important	Sujets associés
	Santé et sécurité des salariés	Actions pour réduire la pénibilité, parcours de soin
	Achats responsables	Savoir-faire à la française, circuits courts, relations responsables avec les partenaires
	Biodiversité	Part du végétal dans l'Hôtel (terrasse, jardins)
	Conditions de travail juste des prestataires	Pratiques en termes d'horaires, de salaires, de développement des compétences, de santé et de sécurité
	Ancrage social, culturel et sportif	Contribution sur des sujets d'intérêt général et d'appui aux valeurs du groupe
	Lutte contre la corruption	Politiques et procédures de lutte contre la corruption
	Inclusion sociale des clients	Procédures pour garantir l'équité de traitement pour tous les clients
	Innovation numérique au service des clients	IA comme support de vente, personnalisation, individualisation sans distinction

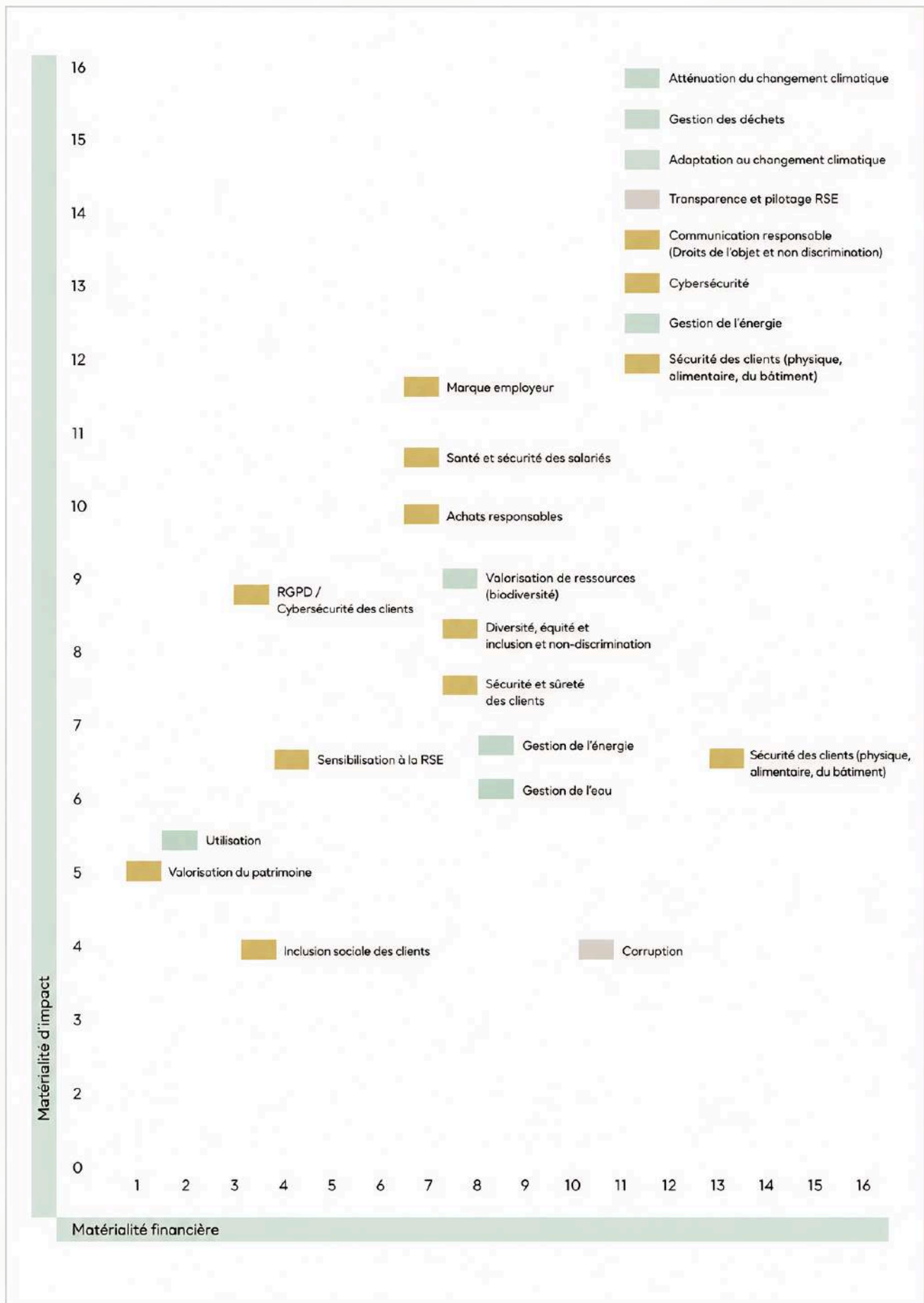
	À surveiller	Sujets associés
	Utilisation de ressources en amont	Choix de matériaux lors de la rénovation des établissement
	Valorisation du patrimoine	Hôtel Arts Déco, marketing sportif



	Prioritaire	Sujets associés
	Atténuation du changement climatique	Bilan carbone, rénovation énergétique, décret tertiaire
	Gestion des déchets, anti-gaspillage	Tri, réduction des déchets à la source, anti-gaspillage
	Adaptation au changement climatique	Gestion des risques climatiques (canicules, inondations...)
	Sécurité et sûreté des clients	Pratiques pour assurer la sécurité et la sûreté des clients (physique, alimentaire, du bâtiment)
	RGPD / Cybersécurité des clients	Protection des données personnelles, sécurisation des plateformes technologiques, sensibilisation des salariés
	Diversité, égalité, inclusion et non-discrimination	Égalité des chances, inclusion de personnes en situation de handicap, pratiques justes pour tous
	Marque employeur	Équilibre vie pro/perso, attractivité et fidélisation, conditions de travail, formation, bien-être, mobilité douce
	Transparence et pilotage RSE	Comité RSE, Labels RSE, Reporting (KPI), Politiques et Chartes
	Gestion de l'énergie	Optimisation des ressources énergétiques
	Gestion de l'eau	Pratiques d'optimisation de la consommation en eau sur les sites
	Sensibilisation à la RSE	Sensibilisation aux thématiques de RSE (écogestes, aspects sociaux internes, achats responsables, etc.)



Matrice de double matérialité



2.2 Engagements et objectifs

2.2.1 Manifeste RSE

Le manifeste RSE formalise la stratégie RSE du groupement d'Hôtels français indépendants, The Gate Collection. Les trois établissements parisiens qui le constituent se distinguent par leur cadre et prestations haut-de-gamme, leur ambiance élégante et chic, et leurs somptueux mobiliers signés :



Riches de leur histoire, les Hôtels souhaitent contribuer à l'écriture d'une nouvelle vision de l'hôtellerie de luxe, à la fois attentive et engagée mais aussi concrète et mesurable.

Soucieux d'offrir des prestations de qualité alliant confort et distinction, ils ont à cœur de bâtir une stratégie de responsabilité sociale ancrée dans leurs valeurs et la richesse de leur savoir-faire.

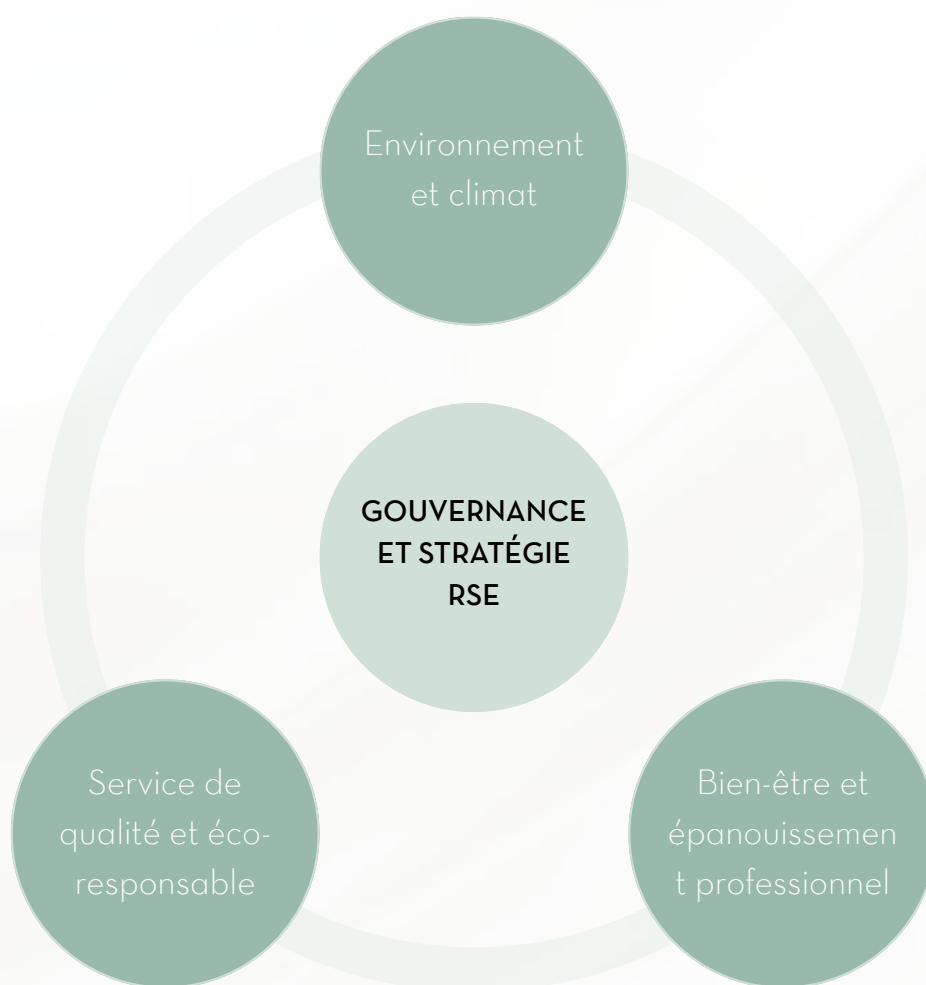
Pour ce faire, The Gate Collection s'engage à intégrer les enjeux sociaux et environnementaux sectoriels aux compétences métiers, tout en veillant à conserver la singularité et le caractère qui font la renommée de chaque Hôtel.

Au niveau de l'Hôtel du Collectionneur Paris, le Manifeste RSE formalise la direction prise par l'établissement avec la gouvernance en son centre et clarifie les engagements qui structurent la démarche. Il constitue un socle commun, destiné à rendre lisible son ambition et à donner un cadre cohérent aux décisions opérationnelles, qu'il s'agisse de gestion des ressources, d'achats, de gestion des ressources humaines, d'expérience client ou de relations avec les partenaires.

2.2.2 Stratégie RSE

En 2025, l'Hôtel du Collectionneur Paris a engagé la structuration de sa stratégie RSE afin de relier clairement les enjeux prioritaires, les actions déjà en place et le plan de progression vers la labellisation Green Globe. La stratégie vise à articuler un cap, des objectifs réalistes et le pilotage du projet RSE, en s'appuyant sur les dynamiques opérationnelles existantes.

Elle met l'accent sur une approche de performance durable : réduire les impacts et les risques, renforcer l'exemplarité des pratiques, et améliorer la robustesse de l'Hôtel sur le long terme.



Axe 1 : La gouvernance comme boussole pour piloter la stratégie RSE

Le manifeste reflète les relations de la marque avec ses parties prenantes : au plus près des attentes de ses clients, à l'écoute de ses collaborateurs et résolument tourné vers l'excellence de ses pratiques pour faire progresser de manière pérenne la gestion de ses Hôtels.

La structuration de notre démarche est possible grâce à une vision claire et partagée avec l'ensemble des parties prenantes de la marque. Nous sommes également convaincus que pour embarquer les équipes et construire une démarche sur le long terme, il est nécessaire d'aligner la feuille de route sur des standards sectoriels reconnus.

Nos engagements

- 1 ➤ Comité RSE. Définir un comité de pilotage qui aura en charge le déploiement et le suivi de la stratégie de responsabilité sociétale des trois établissements de la marque et sera le garant d'une démarche partagée, continue et structurée.
- 2 ➤ Feuille de route. Afin de déterminer les enjeux RSE clés pour les Hôtels de la marque, nous avons réalisé une analyse de double matérialité alignée aux exigences de la CSRD, la norme européenne de reporting de durabilité.
- 3 ➤ Labellisation et certification. Déployer la stratégie de la marque en réponse aux attentes du label Green Globe et de l'évaluation Ecovadis, tous deux reconnus au sein des acteurs de l'Hôtellerie afin de clarifier les priorités, d'assigner des responsabilités, d'anticiper les délais de mise en place et de renforcer la coordination interne. Il se combine avec la stratégie RSE et le pilotage des indicateurs afin de rendre la démarche lisible et robuste.
- 4 ➤ Rapport d'impact. Renforcer la transparence de notre démarche et rendre compte de nos efforts au moyen d'un rapport de gestion annuel qui reflète la vision commune tout en conservant la spécificité et la singularité de chaque établissement.
- 5 ➤ Sensibilisation et communication RSE. Inscrire la sensibilisation RSE et les enjeux de durabilité pour accompagner la montée en compétences progressive et le partage des valeurs avec les parties prenantes.



Axe 2 : Engagement environnemental au cœur des métiers

Notre ambition

Au regard des événements climatiques croissants, et ses conséquences notamment dans les pôles urbains, Paris a lancé son propre Plan Climat afin de contribuer au respect de l'Accord de Paris en limitant la hausse des températures sous les 1,5 °C à l'échelle mondiale, avec des objectifs à 2030 et 2050.

Cette réalité impose de repenser ses usages pour mieux s'adapter aux périodes de sécheresse et ainsi réduire les pressions sur les ressources partagées. En tant que groupe haut de gamme, l'excellence des prestations implique la recherche de l'efficacité et de l'optimisation mais aussi un regard transversal sur les différentes fonctions opérationnelles des établissements.

Notre objectif est clair : nous devons réduire de 30% nos émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 par rapport à 2015, l'année de référence. Cela passe par une mesure fine de nos consommations pour définir avec précision des actions de réduction ambitieuses dans les trois Hôtels.

Nos engagements

1 ➤ Gestion raisonnée des ressources. L'adaptation des établissements au climat et la réduction des coûts de fonctionnement sont deux objectifs intrinsèquement liés et passent tous deux par l'optimisation des consommations d'énergie et d'eau et par la réduction des déchets, de l'amont à l'aval des activités. Le bilan carbone et l'installation de systèmes de suivi des consommations sont les premières actions lancées à date pour identifier et réduire les déperditions de ressources. La lutte contre le gaspillage alimentaire et l'emploi de ressources à usage unique seront d'autres traductions de l'engagement environnemental de la marque. Un guide de bonnes pratiques sera déployé au sein des services pour accompagner les objectifs environnementaux.

2 ➤ Rénovation durable. Les établissements connaissent à plus ou moins grande échelle des périodes de rénovation et d'embellissement de leurs façades et ossature. L'intégration de critères environnementaux dans le choix des matériaux et des technologies est primordial pour garantir le respect des exigences réglementaires grandissantes et maîtriser les coûts associés, sur le long terme.



3

➤ Biodiversité. Le charme des hôtels est aussi le fruit d'une attention toute particulière portée aux espaces verts intérieurs et extérieurs. C'est pourquoi, nous avons l'intention de poursuivre nos efforts dans le choix d'espèces locales et peu consommatrice d'eau et mieux adaptées aux aléas du climat, tout en gardant à l'esprit le bien-être que le végétal apporte aux clients tout autant que leur rôle de refuge pour de nombreuses espèces.

Axe 3 : Bien-être et épanouissement professionnel

Notre ambition

Offrir les outils pour accompagner leur développement professionnel et garantir l'équilibre avec leur vie personnelle dans le respect de la diversité, c'est l'ambition que porte le groupe pour l'ensemble de ses collaborateurs. Au travers de sa marque employeur, The Gate Collection souhaite renforcer son image et sa présence en interne et plus généralement dans le secteur de l'Hôtellerie, afin d'ancrer les profils dans la culture de la marque.

Nos engagements

1

➤ Évolution professionnelle. En tant que groupe indépendant, nous souhaitons apporter aux collaborateurs actuels et futurs la garantie d'une ascension plus rapide que dans les chaînes Hôtelières. Pour cela, nous développons un parcours de formation continue avec les managers et un suivi des profils tout au long de son parcours dans l'établissement.

2

➤ Bien être et sécurité au travail. La pénibilité au travail est une réalité dans le secteur de l'Hôtellerie et nous avons conscience de la difficulté de l'accès aux soins pour nos équipes. C'est la raison pour laquelle nous nous engageons à faciliter le parcours de santé pour garantir une prise en charge et un suivi médical optimal. Nous avons également pour ambition de former annuellement les salariés qui le souhaitent pour devenir sauveteur secouriste du travail.

3

➤ Diversité. Chaque collaborateur, indépendamment de son rôle et de son expérience, est l'ambassadeur de l'établissement. Ce travail d'équipe est possible grâce au respect que chacun porte à l'autre. Vivre la diversité s'apprend au quotidien et sur la durée. La diversité est le premier pas d'une culture d'entreprise profondément ancrée dans l'humain à laquelle chaque établissement et collaborateur se verra formé et immergé.



4 ➤ Engagement RSE. Le monde du travail se transforme et le lien dans les équipes aussi bien que l'engagement social sont des besoins exprimés par une grande majorité des salariés. Les Hôtels ont à cœur de faire vivre leur démarche de responsabilité sociétale au travers d'actions d'utilité publique plébiscitées par les collaborateurs et auxquelles ils peuvent s'associer.

Axe 4 : Service de qualité et éco-responsable

Notre ambition

La renommée des établissements de The Gate Collection naît de l'exigence pour le détail afin de rendre leur séjour à Paris inoubliable. Depuis le service offert, jusqu'au choix des éléments décoratifs ou encore des solutions proposées aux visiteurs, chaque tâche implique réactivité et professionnalisme mais aussi et surtout un travail collectif au quotidien des équipes pour faire de l'expérience client une réussite. La sécurité, qu'elle soit physique ou informatique, joue un rôle primordial. Cette démarche nécessite en toile de fond de la rigueur et une formation continue régulière pour garantir des processus sûrs et un accueil parfait.

Nos engagements

1 ➤ Pratiques écologiques dans les prestations. La marque travaille à l'intégration de critères d'achats environnementaux et sociaux tels que : circuits courts, produits locaux et biologiques, ou encore services provenant d'entreprises adaptées ou d'établissements et services d'accompagnement par le travail. Elle souhaite également partager cet engagement avec ses clients au travers de signalétiques orientées vers les éco-gestes mais aussi une communication régulière et transparente aux parties prenantes sur les progrès accomplis par rapport aux objectifs définis.

2 ➤ Sécurité physique et informatique : service de sécurité interne, équipe informatique dédiée et audit tous les 2 ans sur la cybersécurité, renouvellement et refonte du parc informatique et serveurs interne avec segmentation dans le but de mieux lutter contre les risques de cybercriminalité, plan de continuité d'activité mis en place.

- La protection des données personnelles constitue un pilier essentiel de notre responsabilité en tant que responsable de traitement. Nous appliquons strictement les principes du RGPD, notamment la licéité, la minimisation des données, la confidentialité et l'intégrité, afin de garantir un haut niveau de protection des données personnelles et bancaires de nos clients, collaborateurs et partenaires.



Cette exigence s'applique à l'ensemble de nos dispositifs physiques et informatiques, dans une logique de privacy by design et de privacy by default.

- La sécurité constitue un pilier fondamental de notre engagement envers nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires. Notre ambition est triple : garantir la protection optimale des données personnelles et professionnelles qui nous sont confiées, assurer la sécurité physique de nos établissements et de leurs occupants, et maintenir la résilience de nos infrastructures technologiques face aux menaces croissantes de cybercriminalité. Cette vision globale de la sécurité guide l'ensemble de nos actions et investissements stratégiques.
- La sécurité physique de nos clients, collaborateurs et de notre établissement constitue un engagement fondamental de notre responsabilité sociétale. Elle repose notamment sur la présence continue d'une équipe de sécurité expérimentée, la formation et sensibilisation de l'ensemble personnel, l'application rigoureuse des procédures établies ainsi que par la collaboration active avec les services régaliens. La mise en place et l'utilisation de moyens techniques tels que les contrôles d'accès, les lecteurs biométriques ainsi que le système de vidéosurveillance est faite de manière responsable et ciblée, proportionnée aux risques identifiés et strictement encadrée par des procédures internes et les exigences réglementaires et légales en vigueur. Cette démarche s'inscrit dans une approche éthique, respectueuse des droits individuels de nos collaborateurs et clients et intégrée à l'amélioration continue de nos procédures et de nos pratiques de sécurité.

3

➤ Excellence au cœur de nos métiers : En tant que groupement d'Hôtels indépendants, nous faisons de l'excellence notre signature. Il nous est important d'offrir un parcours client mémorable, façonné par une attention sincère et un savoir-faire d'exception. Dans chacun de nos établissements, cette excellence s'exprime à travers leur personnalité unique : le charme intimiste du Patio Bastille, l'esprit parisien issu des anciens ateliers d'artistes des Jardins du Marais, et le cadre Art déco de l'Hôtel du Collectionneur Paris.



2.2.3 Alignement avec les Objectifs de Développement Durable

Les objectifs de développement durable répondent aux défis mondiaux auxquels les êtres humains sont confrontés, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice. Ils sont interconnectés et définis d'ici à 2030 avec pour chacun des cibles spécifiques auxquelles les entreprises, organisations sociales et individus doivent répondre.

À son niveau, l'Hôtel du Collectionneur Paris peut contribuer à plusieurs des objectifs de développement durable en lien avec l'impact direct de son activité au niveau environnemental, social et économique :



SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SALARIÉS



DIVERSITÉ, ÉGALITÉ, INCLUSION ET NON
DISCRIMINATION



MARQUE EMPLOYEUR



INCLUSION SOCIALE DES CLIENTS
INNOVATION NUMÉRIQUE AU SERVICE DES
CLIENTS



ACHATS RESPONSABLES
GESTION DES DÉCHETS, ANTI-GASPILLAGE
GESTION DE L'ÉNERGIE & DE L'EAU
BIODIVERSITÉ



ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE
ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE



TRANSPARENCE ET PILOTAGE RSE
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION
SENSIBILISATION À LA RSE
SÉCURITÉ ET SÛRETÉ DES CLIENTS
RGPD / CYBERSÉCURITÉ DES CLIENTS



ANCRAGE SOCIAL, CULTUREL ET SPORTIF
CONDITIONS DE TRAVAIL JUSTES DES
PRESTATAIRES

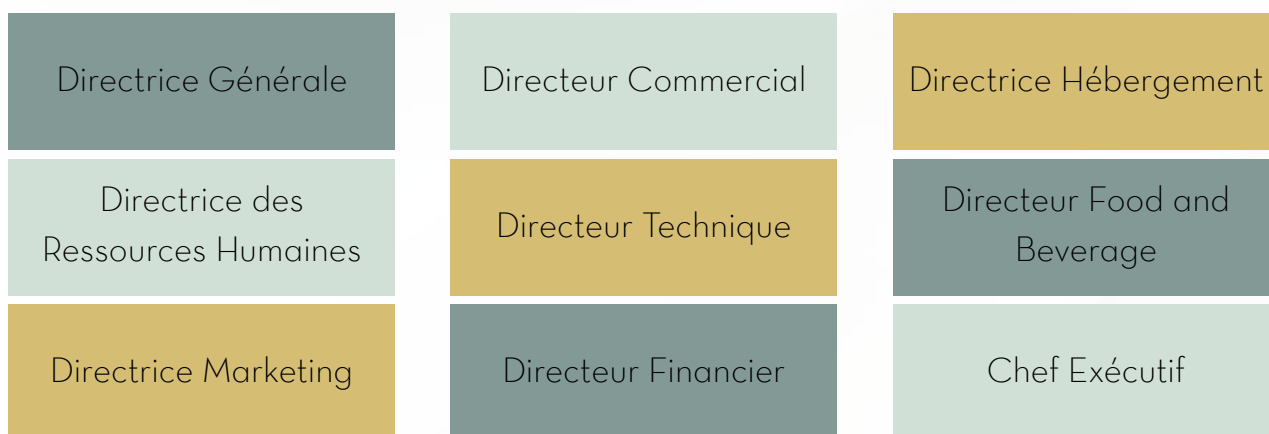


2.3 STRUCTURE DE GOUVERNANCE RSE

L'ensemble des sujets de durabilité sont intégrés aux instances de pilotage via le comité de direction et le Comité RSE, afin que les propositions puissent être consolidées et traduites en décisions ou actions.

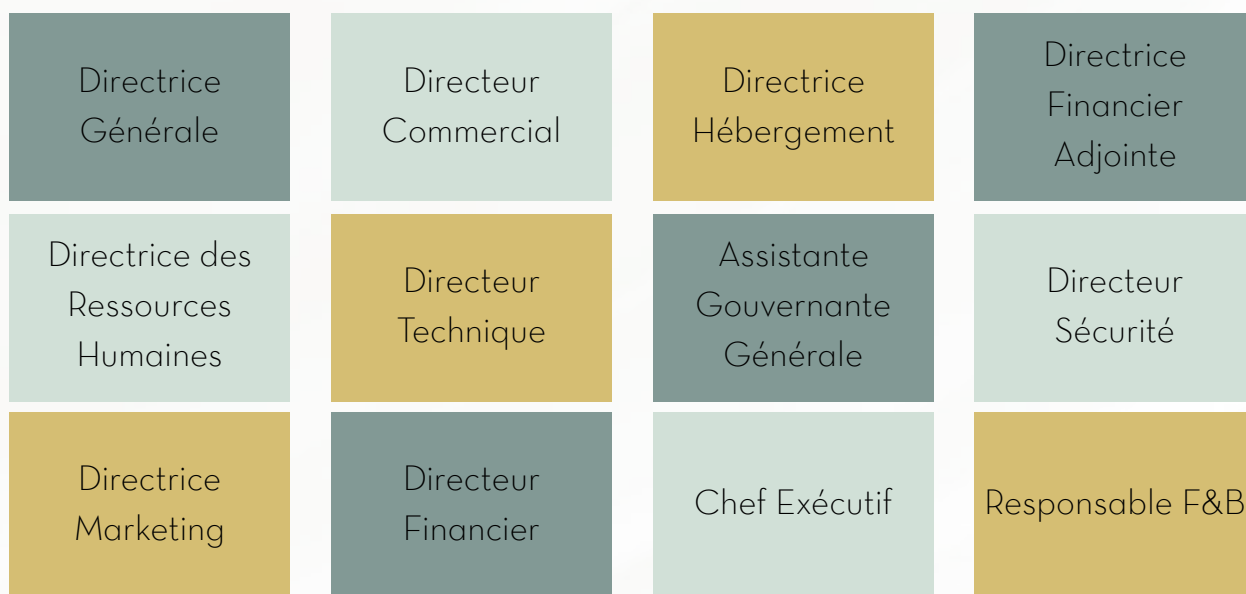
2.3.1 Comité de Direction

Le Comité de Direction est l'organe de direction opérationnelle qui réunit régulièrement les principaux directeurs de l'Hôtel afin de mettre en œuvre les grandes orientations stratégiques et assurer le pilotage quotidien des activités.



2.3.2 Comité RSE

Le Comité RSE, représenté par les principaux directeurs et responsables opérationnels de l'Hôtel, se réunit régulièrement et constitue un espace de suivi concret des actions et priorités de la stratégie RSE.



2.4 Certifications et labels obtenus

Preferred Hotels & Resorts



L'Hôtel du Collectionneur Paris est membre du réseau Preferred Hotels & Resorts. Cette organisation représente le portefeuille mondial le plus raffiné et le plus diversifié d'hôtels indépendants et d'expériences hôtelières indépendantes.

Preferred Travel Group ouvre la voie à un leadership dans son secteur grâce à son plan d'action climatique, une initiative stratégique visant à lutter contre la crise climatique et à susciter des changements significatifs dans l'industrie du voyage et du tourisme. Ce plan souligne l'engagement de l'entreprise à réduire ses émissions de carbone et à impliquer ses collaborateurs dans la lutte contre le changement climatique à tous les niveaux de l'organisation.

En tant que membre, L'Hôtel du Collectionneur Paris doit se conformer aux Preferred Standards of Excellence™, des normes de qualité renommées qui sont évaluées lors d'inspections anonymes annuelles sur site réalisées par des experts professionnels indépendants.

3. ÉTHIQUE DES AFFAIRES

L'Hôtel du Collectionneur Paris évolue dans un environnement où la confiance est une condition de l'excellence. Pour un établissement de luxe, cette confiance se construit autant dans l'expérience vécue par les clients que dans la manière de conduire les affaires au quotidien, avec intégrité, transparence et respect des personnes.

En 2025, l'Hôtel a consolidé un cadre éthique destiné à aligner l'ensemble des pratiques internes et des relations externes avec les standards attendus par ses partenaires, ses clients, ses salariés et ses fournisseurs, et avec les exigences du référentiel Green Globe.



3.1 Éthique interne

3.1.1 Charte éthique

Cadre éthique, conformité et intégrité

En 2025, l'Hôtel s'est doté d'un socle clair de principes et de règles à travers sa Charte éthique, conçue comme un document de référence pour guider les comportements et les décisions à tous les niveaux de l'organisation. Cette charte relie directement la recherche d'excellence à l'intégrité, au respect des lois et à l'exemplarité, en rappelant que la qualité d'un service haut de gamme repose aussi sur la manière dont l'établissement protège les personnes, sécurise ses relations commerciales, et garantit une conduite irréprochable.

L'intégrité des affaires constitue un autre pilier central du cadre éthique. En 2025, l'Hôtel affirme une politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption et du trafic d'influence. Cette position s'accompagne d'un effort de structuration des pratiques de prévention. La charte encadre également les situations sensibles pouvant créer des risques de conflits d'intérêts, de fraude ou de pratiques inappropriées, avec une attention particulière portée aux interactions commerciales, à l'attribution de marchés, et à l'acceptation d'avantages.

L'Hôtel s'inscrit dans une logique de respect strict des obligations légales et réglementaires applicables à son activité. Cette attention est portée à la fois sur les dimensions opérationnelles et administratives, et sur la conformité des pratiques internes aux règles en vigueur. L'objectif n'est pas seulement d'être conforme, mais d'instaurer un réflexe de vigilance et de sécurisation, adapté à un établissement recevant du public et opérant au sein d'un contexte urbain dense et exigeant tel que Paris.

Sensibilisation et canal d'alerte

La charte prévoit une diffusion large et lisible, y compris auprès des partenaires et des fournisseurs, afin de partager un même niveau d'exigence et de cohérence dans les pratiques. Un point structurant de la charte est la mise à disposition d'un canal de questionnement et d'alerte dans l'optique d'installer une culture de responsabilité, où chacun peut demander conseil, clarifier une conduite à tenir ou remonter un problème sans crainte, de manière préventive plutôt que réactive. Ce mécanisme permet de signaler, de bonne foi, toute situation susceptible de constituer une violation des principes énoncés dans la charte, avec une protection contre les représailles.



3.1.2 Systèmes et procédures de contrôle interne

Un cadre éthique prend toute sa valeur lorsqu'il est accompagné de mécanismes de pilotage et de contrôle capables de le faire vivre dans la durée.

Le rôle des fonctions clés, en particulier les Ressources Humaines et les membres du comité de direction, est de garantir l'application des règles, de s'assurer de la diffusion des principes, et d'organiser la révision régulière des documents lorsque les enjeux évoluent. Ce pilotage est aligné avec une approche pragmatique : clarifier qui fait quoi, comment les décisions sont encadrées, et comment les risques sont identifiés et réduits.

Pour ce faire, une procédure sur les cadeaux et invitations a été formalisée afin d'éviter toute ambiguïté et de protéger les équipes en leur donnant une règle simple : rien ne doit être offert ou accepté si cela peut influencer une décision, altérer l'objectivité, ou contrevenir aux règles internes. Ce dispositif est particulièrement important dans un contexte où l'hôtellerie de luxe travaille avec un grand nombre d'interlocuteurs et de prestataires, et où les relations commerciales doivent rester irréprochables.

3.2 Gestion des risques

L'éthique des affaires est indissociable d'une lecture structurée des risques, car c'est souvent là que se jouent la robustesse d'une organisation et la confiance accordée par les parties prenantes.

3.2.1 Sécurité des employés et des clients

En termes de sécurité des employés, l'établissement s'appuie sur une organisation interne de premiers secours structurée, avec 22 personnes formées aux premiers secours, complétée par un prestataire de sécurité mobilisant 3 personnes. Cette configuration renforce la capacité de réaction en cas d'incident, tant pour les clients que pour les équipes, et de sécuriser la continuité d'exploitation.

L'établissement met aussi à disposition des affichages réglementaires d'évacuation dans les chambres, directement sur les portes, en français et en anglais. Ces supports indiquent aux clients comme au personnel les équipements disponibles ainsi que les consignes et cheminements essentiels à suivre (portes coupe-feu, escaliers de secours) en cas de situation d'urgence. Il encadre également l'usage des espaces sensibles (fitness, piscine, spa) par des règlements intérieurs formalisés. Les documents disponibles détaillent les conditions d'accès, les règles d'hygiène et de sécurité, les comportements attendus, ainsi que les mesures de responsabilité et les modalités d'application du règlement.



Afin d'encadrer la réponse aux situations critiques, parmi lesquelles les incendies et les catastrophes naturelles, l'établissement assure le suivi de ses obligations de prévention et de préparation via un registre de sécurité, qui trace notamment la réalisation des exercices d'évacuation annuels pour l'ensemble du personnel, des clients et des visiteurs.

Des procédures détaillées sont également intégrées au manuel d'urgence et les installations de sécurité incendie sont révisées annuellement, tout comme les groupes électrogènes de sécurité et de remplacement en cas d'incident majeur, gérés et surveillés par une société spécialisée dans la maintenance préventive et curative des installations électriques critiques.

Enfin, l'Hôtel veille à ce que l'ensemble de ses installations électriques soit sécurisé, conformément aux exigences réglementaires, et notamment à la Norme NFC15-100. Cette vigilance se traduit par des vérifications périodiques réalisées par un cabinet d'audit externe reconnu.

3.3 Achats responsables

Dans l'hôtellerie de luxe, une part importante de l'empreinte environnementale et sociale se situe dans la chaîne d'approvisionnement : produits alimentaires, linge, produits d'entretien, prestations techniques, équipements, services événementiels. En 2025, l'Hôtel du Collectionneur Paris renforce une approche d'achats responsables visant à concilier qualité, sécurité, performance et responsabilité, en intégrant progressivement des critères RSE dans la sélection des fournisseurs et le suivi des prestations. L'établissement a ainsi élaboré sa propre Charte d'Achats Responsables qui intègre des critères environnementaux et sociaux tels que les certifications (agriculture biologique, commerce équitable), la préférence d'achat à des biens réutilisables, récupérables et recyclables lorsque disponibles, la minimisation des emballages ou encore leur reprise et enfin la proximité des produits dans une logique de développement économique local et de réduction de l'empreinte carbone. La charte sera transmise pour signature à l'ensemble des fournisseurs et prestataires de services de l'hôtel en début d'année 2026.

Cette démarche s'exprime d'abord par une attention portée à la qualité et à l'origine des produits. Le café proposé au sein de l'établissement, par exemple, est issu de filières qui revendiquent des engagements de responsabilité et/ou de certification environnementale.



Afin de soutenir le tissu économique de proximité et renforcer l'ancrage parisien de l'expérience proposée, des partenariats avec des fournisseurs locaux sont également développés lorsque cela est pertinent pour le service et la satisfaction client. C'est le cas notamment sur des offres de service complémentaires telles que des prestations de massages depuis 2022 ou encore la livraison de fleurs depuis 2024.

Sur les achats de fournitures et de consommables, l'établissement privilégie des options plus écologiques sur plusieurs postes structurants. Par exemple, le papier d'impression ou encore les cartes-clés disposent de la certification FSC. Pour le blanchiment du linge et des produits d'hygiène, l'Hôtel travaille avec un prestataire qui emploie de l'eau oxygénée, comme alternative écologique au chlore. Enfin, les mouchoirs, le papier toilette et les serviettes en papier sont certifiés EcoLabel. Enfin, le service de laverie utilise des produits de lessive conformes aux normes européennes en vigueur.



4. GESTION ENVIRONNEMENTALE

La performance environnementale de l'Hôtel repose sur la maîtrise des ressources et la réduction des impacts, en tenant compte des contraintes spécifiques d'un bâtiment urbain parisien et des exigences de confort liées à l'hôtellerie de luxe.

En 2025, l'établissement structure ses actions autour de l'énergie, de l'eau, des déchets, des achats, de l'alimentation et des pratiques de maintenance, avec une attention particulière à la crédibilité des mesures et à l'amélioration continue.

4.1 Conception durable de l'Hôtel

La durabilité de l'Hôtel s'exprime d'abord dans la manière de maintenir et d'améliorer les équipements, de choisir des solutions robustes, et de privilégier des arbitrages qui réduisent les impacts tout en préservant le confort. Cette logique constitue un levier majeur d'efficacité énergétique, de réduction des consommations et de prévention des risques.

4.1.1 Gestion du patrimoine

Pour renforcer son engagement en faveur du développement durable, l'Hôtel s'attache à inscrire ses bâtiments dans un cadre réglementaire strict garantissant leur intégration harmonieuse dans leur environnement.

Dès les premières étapes de sa construction, l'établissement a porté une attention particulière à la gestion maîtrisée des nuisances environnementales associées.

L'établissement s'est par ailleurs efforcé de garantir, par la conception et la construction du bâtiment, la réduction des besoins de chauffage, de refroidissement, d'éclairage et de consommation d'eau par le biais de solutions technologiques, en maintenant un suivi régulier.

Conformément aux obligations réglementaires relatives au traitement des effluents, le parking est équipé d'un bac de séparation des hydrocarbures, destiné à éviter tout rejet polluant dans les réseaux, et faisant l'objet d'opérations régulières de vidange et de nettoyage. Il en va de même en cuisine avec l'équipement de bacs à graisses qui bénéficient de vidanges et d'entretien périodiques.

Cette gestion s'incarne également dans la politique d'aménagement durable de l'établissement qui privilégie des revêtements et matériaux ayant un faible impact environnemental. Ainsi, l'Hôtel a opté pour l'utilisation d'une tapisserie écologique au sein de ses espaces.



Celle-ci offre la garantie du recyclage de tous les déchets générés, d'une consommation d'eau réduite de 40 % et d'une consommation électrique pour leur fabrication issue à 100 % de sources renouvelables.

De même, pour ses travaux de peinture, l'Hôtel privilégie des produits durables et respectueux de la santé et de l'environnement sans composé organique volatil (COV) et sans plomb, en ayant recours à un produit certifié Ecolabel.

4.1.2 Rénovation responsable du bâtiment

Au premier trimestre 2026, l'Hôtel mettra en place la Gestion Technique du Bâtiment (GTB) au sein de l'établissement. Ce système informatique centralisé de contrôle, de supervision et d'optimisation des équipements techniques, classé d'efficacité B au sens de la norme NF EN ISO 52120-1:2022, offrira une optimisation conséquente des consommations énergétiques et hydriques de l'Hôtel.

La nouvelle GTB intègre des fonctions de base en supervision permettant différentes améliorations telles que :

- 1** le suivi du bon fonctionnement des installations techniques et de possibles consommations anormales en termes d'électricité, de CVC et de plomberie ;
- 2** le suivi du niveau de confort par local (températures...), l'état d'usure des éléments clés (ex. filtres), les consommations et la performance énergétique ;
- 3** la réalisation des actions globales ou par zone ou système d'éclairage, de climatisation, etc. (par ex. par plage horaire) ;
- 4** l'optimisation des temps de fonctionnement en fonction de l'occupation ;
- 5** le pilotage de manière sectorisée des zones à occupation différenciées, la gestion des températures de consigne adaptées à chaque zone (chauffage et refroidissement), et la régulation individuelle des locaux en fonction de l'occupation (chauffage et climatisation) ;
- 6** l'intégration de fonctions de programmation horaire des systèmes de CVC en salles de réunion, avec notamment un arrêt général ou séquencé de l'installation à une heure prédéterminée, ou encore le passage en mode inoccupé ou en mode autorisation de fonctionnement ;
- 7** pour l'éclairage, un contact à carte est à l'entrée de la chambre, les téléviseurs sont en veille et s'allument avec un message d'accueil pour l'arrivée du client au moment du Check-in, les mini-bars sont en mode économie d'énergie au moment du Check-out jusqu'au prochain Check-in.



4.2 Climat et ressources

4.2.1 Bilan carbone

Le bilan carbone constitue un outil structurant pour orienter la stratégie climat de l'Hôtel en identifiant les postes d'émissions significatifs et en priorisant un plan d'actions de réduction. La démarche vise à passer de l'intention au pilotage opérationnel concret, fondée sur la mesure, l'amélioration et la transparence.

Le périmètre d'étude est le groupement The Gate Collection. L'analyse a eu lieu au premier semestre 2025 sur les données de 2024.

Cartographie d'activité

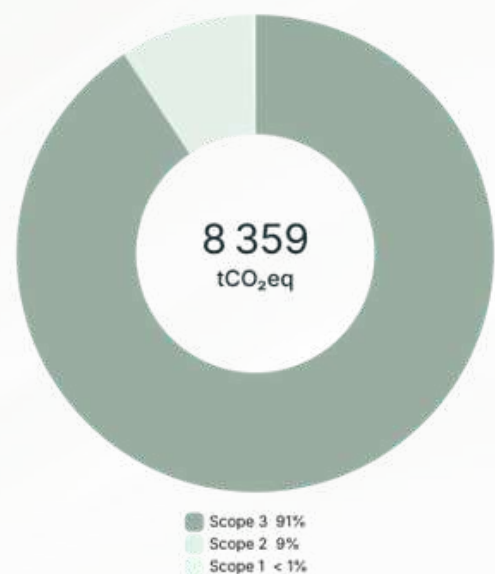


Emissions par scope

Le scope 1 représente les émissions de combustion des carburants et les fuites de gaz des climatisations.

Le scope 2 représente les émissions liées à la consommation d'électricité.

Le scope 3 représente toutes les autres émissions indirectes (achats, transport, déchets...). C'est pourquoi il représente couramment plus de 90% des émissions d'un bilan.



The Gate Collection

Indicateur	Valeur
Émissions totales	10 992 tCO _{2e}
Émissions par collaborateur	38 977 tCO _{2e} / collaborateur
Émissions par chiffre d'affaires	125 kgCO _{2e} / k€
Émissions par chambre	12 962 kgCO _{2e} / chambre
Émissions par chambre occupée	60,8 kgCO _{2e} / chambre occupée
Émissions par client	35,6 kgCO _{2e} / client

L'Hôtel du Collectionneur Paris capte la majeure partie des émissions du fait de sa capacité d'accueil supérieure aux deux autres et des prestations proposées au regard de son standing. Il a donc un volume d'achats plus élevé, accueille plus de visiteurs et consomme plus d'énergie. Les travaux réalisés en 2024 à l'Hôtel du Collectionneur Paris, qui ont concerné la rénovation du lobby, le salon Normandie et l'appartement situé au 56 rue de Courcelles, ont également un impact élevé sur cette répartition.

L'Hôtel du Collectionneur Paris

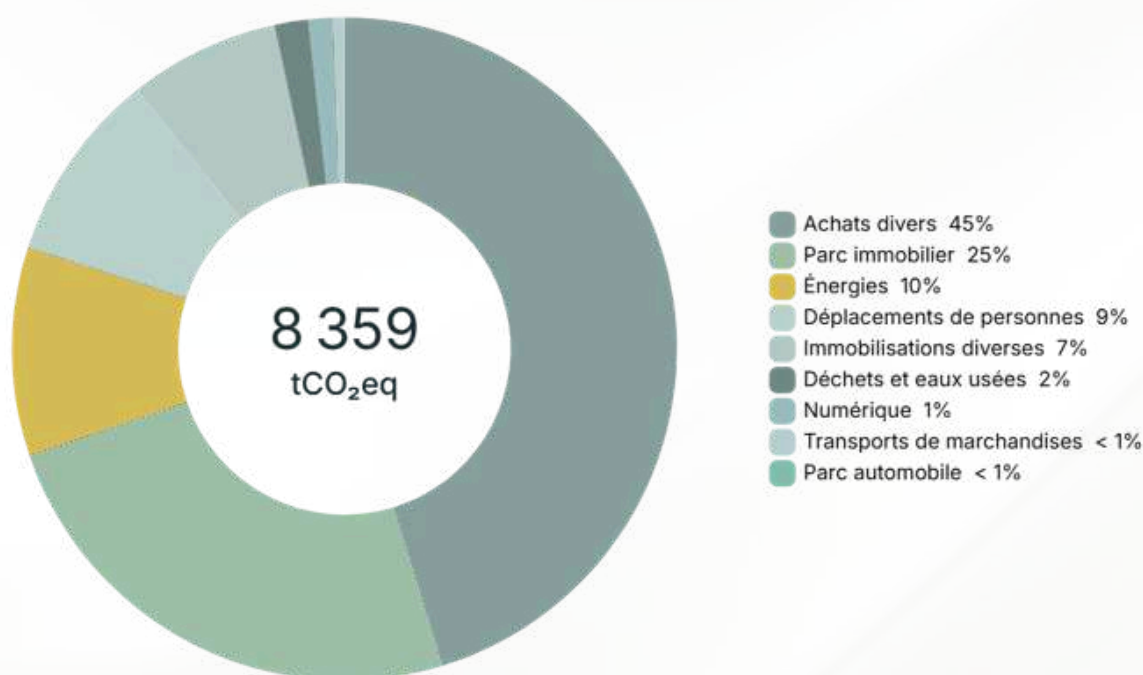
Indicateur	Valeur
Émissions totales	8 359 tCO _{2e} (76 % des émissions de The Gate Collection)
Émissions par collaborateur	38 877 tCO _{2e} / collaborateur (99,7 % des émissions de The Gate Collection)
Émissions par chiffre d'affaires	124 kgCO _{2e} / k€ (99,2 % des émissions de The Gate Collection)
Émissions par chambre	16 818 kgCO _{2e} / chambre (vs 12 962 kgCO _{2e} pour l'ensemble de The Gate Collection)
Émissions par chambre occupée	84,4 kgCO _{2e} / chambre occupée (vs 60,8 kgCO _{2e} pour l'ensemble de The Gate Collection)
Émissions par client	50,6 kgCO _{2e} / client (vs 35,6 kgCO _{2e} pour l'ensemble de The Gate Collection)



Poids des émissions de GES par poste

Les achats sont le premier poste d'émissions et correspondent essentiellement aux achats de services et de matières premières (nourriture et boisson).

Les émissions liées aux bâtiments représentent le second poste d'émissions et correspondent essentiellement aux travaux de rénovation de l'Hôtel du Collectionneur Paris.



Achats divers :
45% DES ÉMISSIONS

Parc immobilier :
25% DES ÉMISSIONS

Déplacements des
personnes :
9% DES ÉMISSIONS

Enfin, les déplacements de personnes forment la troisième catégorie d'émissions et incluent le carburant, les déplacements professionnels, domicile-travail et visiteurs.



Actions prioritaires

À la suite de la réalisation du Bilan Carbone de l'exercice 2024, l'Hôtel du Collectionneur s'engage à réaliser un nouveau bilan carbone tous les deux à trois ans afin de suivre l'évolution des émissions et d'évaluer l'efficacité des actions mises en place. Le prochain bilan est prévu en 2028 sur l'exercice 2027, notamment pour mesurer l'impact des travaux réalisés en 2026 tels que l'installation de la GTB et le remplacement des ascenseurs. Un tableau de suivi annuel regroupant l'énergie, les achats, les déchets et la mobilité sera instauré afin d'éviter toute perte de données.

Dans une logique d'amélioration, un plan d'action a été mis en place reprenant les points suivants :

1. Diminution de la dépendance aux données financières

Les futurs bilans carbones intégreront davantage de données physiques telles que les kWh, litres, kilogrammes ou kilomètres afin de limiter la dépendance aux ratios financiers. Afin d'atteindre cet objectif, un système de collecte mensuelle des volumes d'achats sera instauré et les données des prestataires seront centralisées. La création d'un fichier partagé accessible à tous les services permettra une mise à jour mensuelle systématique.

2. Mise en place d'un service éco-responsable pour les transports en taxi

L'hôtel souhaite réduire l'impact environnemental des trajets de courte distance réalisés par les collaborateurs et les clients en renégociant les contrats afin d'intégrer davantage de véhicules électriques ou hybrides. Le service sera mieux valorisé auprès des clients grâce à une communication sur le site, dans les confirmations de réservation et en chambre. Les collaborateurs seront encouragés à opter pour la mobilité douce. En ce qui concerne les clients, un questionnaire amélioré permettra de mieux mesurer l'impact de ces déplacements pour le calcul du scope 3.

3. Réduction de 10 % des émissions par chambre d'ici 2030

L'hôtel vise une réduction de 10 % des émissions par chambre à l'horizon 2030, à partir d'une base annuelle de 16 818 kg CO₂eq par chambre (résultats 2024). Cette réduction repose notamment sur la baisse des consommations énergétiques et le choix de produits et services avec une intensité carbone plus faible que ceux actuellement sélectionnés. Les clients seront sensibilisés par une signalétique adaptée en chambre, encourageant les éco-gestes.



4. Pilotage à distance des chambres et salons

Un système de pilotage à distance sera déployé sur trois ans pour optimiser l'utilisation du chauffage et de la climatisation en fonction de l'occupation. La GTB sera installée en 2026 puis configurée avec plusieurs scénarios tels que les modes nuit, inoccupé ou faible affluence.

La programmation sera prévue comme telle :

- Maintien d'une température entre 16° et 32° lorsque la chambre est inoccupée en fonction des saisons.
- Maintien d'une température entre 19° et 21° à partir du Check-in jusqu'au Check-out avec une possibilité de variation de température de -3° à +3°.

5. Formation et sensibilisation des employés

Sur trois ans, l'hôtel renforcera la formation des équipes sur les enjeux liés à l'empreinte carbone . Les managers bénéficieront d'une formation annuelle et des ambassadeurs RSE seront désignés dans chaque département. Une Fresque du Climat pourra être organisée chaque année et une page dédiée à la RSE sera intégrée aux documents d'intégration des nouveaux collaborateurs.

6. Respect du décret tertiaire

L'Hôtel du Collectionneur réalisera un suivi régulier de sa feuille de route dans le respect des exigences du décret tertiaire visant ainsi une réduction de 40% des consommations énergétiques d'ici 2030.

7. Production européenne pour les produits d'accueil et amenities

L'hôtel privilégiera désormais des produits d'accueil provenant de fournisseurs européens afin de réduire l'impact lié au transport. La sélection se portera sur des produits certifiés tels que l'Ecolabel, Cosmos ou Ecocert, tout en réduisant les volumes ainsi que le recours aux emballages individuels.



4.2.2 Efficacité énergétique

L'efficacité énergétique est abordée comme un enjeu à la fois environnemental et opérationnel, car elle permet de réduire l'empreinte carbone de l'activité tout en renforçant la maîtrise des coûts et la robustesse du fonctionnement, sans compromettre le niveau de confort attendu dans un établissement 5 étoiles.

En plus d'opter pour l'achat d'électricité intégrant une part d'énergies renouvelables à hauteur de plus de 30%, l'Hôtel décide de structurer à partir de 2025 la démarche autour de la mesure, de l'optimisation des équipements et de la diffusion de pratiques de pilotage adaptées à un contexte urbain parisien.

Parmi les actions de réduction mises en place depuis plusieurs années, tous les dispositifs d'éclairage sont passés en LED ou en ampoules basse consommation et des mesures de fermeture des rideaux occultants sont activées pendant les périodes de fortes chaleurs afin de diminuer les apports solaires et donc la charge de refroidissement, sans compromettre le confort de la clientèle.

Dans les bureaux, les équipements informatiques sont labellisés Energy Star, une certification reconnue en matière de sobriété énergétique.

Période	Consommation d'énergie (kWh EF)	Evolution N+1 vs N
2020	6 663 762	
2021	7 132 214	7.03%
2022	11 451 346	60.56%
2023	10 586 446	-7.55%
2024	10 458 000	-1.21%
2025	11 771 000	12.55%

Une consommation majeure est observée sur l'exercice 2025 en comparaison avec l'année antérieure. Cette hausse est due à la fois à un taux d'occupation supérieur de 11,7 points, couplé à un hiver plus froid et un été plus chaud par rapport à l'année 2024.



Néanmoins, la consommation de l'année 2025 par rapport à 2015, qui est l'année de référence, montre une baisse de 16,6% par chambre occupée et une consommation brute totale en baisse de 15%. Il est à noter que l'exercice 2025 est assez comparable en termes de taux d'occupation, de nuitées et de chambres occupées par rapport à 2015.

4.2.3 Conservation de l'eau

La gestion de l'eau est traitée comme un enjeu de sobriété et de maîtrise des ressources, particulièrement sensible en contexte urbain et dans un secteur où le confort demeure un prérequis.

Soucieux de son environnement et du bien-être des communautés avoisinantes, l'Hôtel du Collectionneur Paris veille à opérer dans le cadre des règles applicables afin que son activité n'entrave pas au bon fonctionnement des réseaux publics d'assainissement et d'approvisionnement en eau et en électricité. Dans Paris, la collecte et le traitement des eaux usées est gérée par le prestataire "Eau de Paris" qui réalise un contrôle sanitaire régulier pour en assurer la qualité aux administrés.

Les mesures en faveur d'une gestion raisonnée de l'eau s'observent aussi au travers des pratiques liées aux espaces végétalisés. Ainsi, l'établissement sélectionne des plantes endémiques peu consommatrices d'eau, l'arrosage automatique et au goutte à goutte est ajusté selon les saisons et réalisé la nuit afin de limiter l'évaporation.

Pour réduire les consommations d'eau, l'établissement déploie également un programme de réutilisation des serviettes et des draps, selon un principe de lavage "à la demande", pour limiter les lavages systématiques. Cette volonté de sobriété s'appuie sur un suivi précis et régulier de la consommation d'eau par l'Hôtel assuré par le réseau public : un compteur journalier collecte des données détaillées sur les volumes consommés, retranscrites tous les mois dans les factures. Cette organisation favorise une gestion responsable et un suivi efficace des usages, contribuant à l'efficacité des mesures de réduction et de contrôle de l'eau au sein de l'établissement.

Enfin, l'établissement agit également pour éviter, détecter et réparer les fuites d'eau en intégrant, à partir d'avril 2026, un suivi de toute consommation anormale en termes de plomberie, notamment dans les chambres au moyen de la nouvelle GTB.



Consommation d'eau

Période	Consommation d'eau (km 3)	Evolution N+1 vs N
2020	9 766	
2021	9 883	1.20%
2022	39 186	296.52%
2023	47 358	20.85%
2024	53 973	13.96%
2025	43 967	-18.54%

Le ratio des consommations d'eau par rapport au nombre de clients est stable depuis un an.

Les consommations linéaires de l'établissement (parties communes, vestiaires, sanitaires, cuisines, piscine et autres) sont absorbées lorsque le taux d'occupation de l'hôtel dépasse 55%.

L'exercice 2025 montre une consommation inférieure de 10 000 m³ par rapport à l'année précédente, bien que l'hôtel ait accueilli plus de 50 000 personnes supplémentaires.

4.2.4 Gestion des déchets

La gestion des déchets est abordée à travers une hiérarchie d'actions : réduire à la source, trier, orienter vers des filières de valorisation adaptées et améliorer la traçabilité. À son niveau, l'Hôtel consolide ses pratiques de tri et renforce l'objectif de réduction, notamment sur les flux les plus fréquents en hôtellerie-restauration.

Le pilotage des biodéchets constitue un axe concret et démontrable de la démarche. Depuis 2024, ceux-ci sont récupérés par un prestataire spécialisé qui les valorise en biogaz dans ses installations à Stains (93240) via le procédé de méthanisation agricole. Ainsi, entre le 1er janvier et le 17 septembre 2025, 16 tonnes de biodéchets ont été collectées et valorisées.



Au-delà des biodéchets, l'Hôtel structure une démarche de réduction à la source et de tri sur les principaux flux, en articulant les pratiques des services (restauration, étages, back-of-house) et en s'appuyant sur des filières dédiées lorsque celles-ci sont pertinentes. Un registre de suivi informatisé et des synthèses de collecte est maintenu tout au long de l'année et mis à disposition par le prestataire.

Pour le recyclage du carton, l'Hôtel s'appuie sur un prestataire spécialisé qui offre le service de compactage du carton en attendant de le collecter pour sa revalorisation industrielle.

Concernant les impressions, l'établissement limite la production de papier en facilitant des parcours plus dématérialisés dans l'expérience client, notamment sur les étapes de check-in et de check-out. En effet, le client a la possibilité d'effectuer son check-in en ligne, que ce soit en amont ou bien directement à la réception via une tablette mise à disposition. Pour le check-out, le client peut laisser sa carte de chambre dans une boîte disponible à la réception de l'Hôtel, la facture lui sera ensuite envoyée directement par mail.

Enfin, une pratique de réutilisation, voire de réemploi est mise en place sur certains consommables, notamment des lavettes et serpillères adaptées à un usage répété ou encore via la collecte et la réutilisation de cintres issus des uniformes et du pressing. Cette démarche réduit les achats récurrents et limite les déchets sur un poste discret mais fréquent en hôtellerie.

Sur les trois premiers trimestres de l'année 2025, des 193,3 tonnes de déchets collectés, 7,8 tonnes de papier et de carton ont été recyclés. Les 185,6 tonnes restants représentent des déchets industriels banals.

En ce qui concerne les déchets organiques, 16 tonnes ont été collectés, 37% de moins que l'année antérieure.

4.3 Offre et activités

4.3.1 Alimentation durable

L'alimentation est un levier majeur d'impact et de différenciation, particulièrement visible dans un hôtel de luxe. L'Hôtel du Collectionneur Paris inscrit l'alimentation durable dans une logique qui combine sécurité sanitaire, transparence, qualité des approvisionnements et réduction progressive des impacts environnementaux.



Le socle de cette démarche repose sur un système de maîtrise sanitaire structuré afin de garantir la sécurité alimentaire et de prévenir les risques. La restauration s'appuie sur des procédures HACCP et des contrôles opérationnels, notamment des relevés de températures et des enregistrements réguliers sur les équipements froids dans toutes les étapes de manipulation des aliments, de leur livraison jusqu'à leur utilisation en cuisine. Un plan de maîtrise sanitaire présente le programme de manipulation de la nourriture correspondant aux meilleures pratiques du secteur. Quant au personnel en cuisine, l'ensemble de l'équipe a été formé sur la gestion des allergies alimentaires.

Via la solution digitale E-Pack Hygiène et l'usage de sondes et d'équipements de mesure, les équipes en cuisine peuvent sécuriser la traçabilité grâce à l'extraction de relevés journaliers. Ce logiciel, couplé au maintien des portes du congélateur en parfaite condition d'utilisation, ainsi que des bobines propres, participe à la sécurité alimentaire tout en évitant des pertes énergétiques inutiles.

Par ailleurs, l'Hôtel encadre la qualité sanitaire de l'eau et de la glace par une organisation de nettoyage planifiée et tracée. Le nettoyage des équipements liés aux glaçons est réalisé tous les trois mois, avec un suivi enregistré via E-Pack. Enfin, des contrôles sanitaires de l'eau sont réalisés par un laboratoire externe comprenant le contrôle de surface par bilame gélosée 2 fois par mois, l'analyse microbiologique 3 fois par mois, la visite d'hygiène mensuelle et enfin un audit annuel de sécurité alimentaire avec l'envoi d'un rapport d'analyse.

La transparence vis-à-vis des clients constitue un deuxième pilier. L'établissement met à disposition des matrices d'allergènes actualisées pour le restaurant et pour le bar au moyen d'une mention au bas du menu qui renvoie vers une fiche informative détaillant les allergènes de chaque plat. Sur les buffets, des étiquettes présentent les allergènes, et l'information est également disponible en anglais afin de couvrir une clientèle internationale.

Le restaurant propose au moins un plat végétarien ainsi que des options de nourriture saisonnière locale. Pour tous les produits de la mer, l'Hôtel s'approvisionne auprès d'un fournisseur disposant de certifications MSC et ASC.

Concernant le service, l'Hôtel met à disposition une jarre avec de l'eau infusée au niveau du bar, et une carafe d'eau peut être servie sur demande au restaurant. Les buffets ne présentent pas de plateaux pour les consommateurs, invitant les clients à réguler la quantité servie et ainsi limiter le gaspillage alimentaire.



La maîtrise des pratiques passe également par des contrôles à réception. L'établissement utilise un outil de contrôle de réception des marchandises, afin de vérifier la conformité des livraisons, les conditions de transport, la température et l'intégrité des produits, et de documenter les non-conformités le cas échéant. La documentation présentée illustre que les produits suivis sont de consommation courante et traditionnelle, et qu'ils ne comportent pas d'espèces en danger ni de produits explicitement associés à des pratiques non durables.

Une offre alimentaire durable présuppose également une attention portée à la question des emballages. Lorsque cela est possible, l'Hôtel met en place un système de reprise des contenants, comme c'est le cas avec le yaourt servi au petit-déjeuner ou avec les bouteilles d'eau en verre proposées aux clients. Sont également mis à disposition des couverts et contenants « à emporter » fabriqués à partir de matériaux compostables.

Enfin concernant l'offre de restauration, l'Hôtel propose un menu renouvelé chaque saison comprenant une option végétarienne et des produits de saison et locaux. Une attention est portée à l'origine des produits. En outre, cette offre s'applique aussi bien au restaurant, destiné aux clients, qu'aux événements organisés au sein de l'Hôtel.

4.3.2 Événementiel responsable

L'activité événementielle concentre des enjeux de logistique, de ressources et de relation client. L'Hôtel du Collectionneur Paris structure progressivement une offre événementielle plus responsable en veillant à la sobriété des prestations, à la réduction des consommables à usage unique et à la cohérence avec les engagements portés sur l'ensemble de l'établissement.

L'offre de conférences et d'événements est documentée à travers des supports commerciaux et opérationnels qui cadrent les prestations proposées et mettent en valeur les engagements RSE de l'Hôtel. Ils informent sur les avantages, espaces et autres éléments proposés ou offerts aux entreprises venant pour des événements professionnels. La documentation portant sur l'offre dédiée au segment MICE (Meetings, Incentive, Conférences, Exhibitions / Events) est structurée et documentée, facilitant le choix des espaces les mieux dimensionnés aux besoins événementiels.



Sur les choix de décoration et d'ambiance, l'Hôtel fait le choix de solutions compatibles avec la réduction des déchets, notamment en réutilisant les mêmes pots pour renouveler les plantes grasses sur les centres de table ou encore en disposant des bougies LED réutilisées lors des événements banquets. Dans la même démarche, il utilise des bouteilles en verre consignées pour la restauration, les banquets et conférences.

La mobilité des participants constitue un levier complémentaire. L'établissement liste les solutions de transport proches afin de faciliter des choix de mobilité plus sobres, notamment le réseau de transports en commun et de vélos en libre service. Ces informations sont communiquées au client groupe via une plaquette commerciale partagée avant l'arrivée sur le site, et recensées sur le site internet de l'Hôtel^[1].

^[1] [Hôtel Art Déco | Hôtel du Collectionneur Paris | Rue de Courcelles](#)

4.4 Biodiversité

4.4.1 Gestion paysagère raisonnée

La biodiversité, à l'échelle d'un hôtel urbain, se travaille avant tout à travers des choix d'aménagement, de gestion des espaces végétalisés, de limitation des nuisances et d'orientation des clients vers des espaces naturels et protégés.

Dans ce cadre, l'Hôtel du Collectionneur Paris structure une approche cohérente avec son contexte parisien, en s'assurant que ses activités n'induisent pas d'impact sur les habitats de la faune et de la flore locales et en veillant à ce que les pratiques d'exploitation ne portent pas atteinte aux milieux environnants.

L'établissement fait des choix de végétalisation cohérents au niveau environnemental en choisissant des plantes endémiques et donc peu consommatrices d'eau, dans une logique de sobriété et d'adaptation au contexte local.

Enfin, la démarche se prolonge dans l'expérience proposée aux clients, en encourageant la découverte d'espaces naturels protégés et d'espaces classés à proximité de l'Hôtel. La brochure "Green Walk" présente des balades autour du Parc Monceau et du Bois de Boulogne et mentionne explicitement que le Parc Monceau est un site classé au titre du code de l'environnement. Cette mise en avant via des supports dédiés contribue à sensibiliser de manière positive et à orienter les clients vers des espaces reconnus, en cohérence avec une démarche de tourisme responsable et de valorisation de la nature en ville.



4.4.2 Gestion limitée des substances dangereuses

La limitation des substances dangereuses s'appuie sur la substitution progressive, la maîtrise des usages, le stockage sécurisé et la formation. Depuis 2007, l'Hôtel du Collectionneur Paris n'a plus recours à des produits phytosanitaires dans la gestion des espaces verts, afin de limiter l'usage de substances dangereuses et les risques associés. En ce sens, l'établissement privilégie des solutions biologiques ou des alternatives plus responsables pour les usages concernés (engrais, herbicides, fongicides), afin de limiter l'empreinte chimique et les risques de pollution. Cette orientation s'inscrit dans une logique de prévention, cohérente avec la protection des sols, de la biodiversité et de la santé des personnes.

Concernant les pratiques de nettoyage et d'exploitation dans les chambres, dans les espaces communs et en cuisine, les produits d'entretien utilisés sont écologiques et, si possible, concentrés, en s'appuyant sur une gamme restreinte de produits et des références certifiées Ecolabel européen lorsque cela est applicable, afin de limiter l'exposition des équipes et des clients à des substances toxiques. C'est le cas pour le nettoyage des nappes pour lequel l'Hôtel fait appel à un prestataire qui n'a pas recours au perchloroéthylène afin de protéger la santé de ses collaborateurs et limiter son impact environnemental. En cuisine, le produit pour lave-vaisselle est certifié Ecolabel.

Enfin, concernant la gestion des nuisibles, l'Hôtel fait appel à un prestataire sanitaire Étoile, qui utilise des dispositifs de désinsectisation et de dératisation non toxiques, et des produits homologués et conformes à la réglementation en vigueur.



5. IMPACT SOCIAL

5.1 Engagement envers les employés

5.1.1 Conditions de travail

La qualité de service est indissociable de celle des conditions de travail. L'Hôtel renforce son attention aux sujets de santé, sécurité, organisation et climat social, afin de protéger les équipes et de soutenir une exécution de haut niveau dans la durée.

L'établissement dispose d'un socle robuste sur les sujets relevant des conditions d'emploi et de garanties sociales. Les salaires et avantages respectent ou dépassent le cadre réglementaire applicable, et les dispositifs de couverture et de protection sont en place, notamment via des mécanismes de mutuelle et de prévoyance selon les catégories.

Les heures supplémentaires sont encadrées et traitées conformément aux règles du secteur, avec une gestion qui intègre rémunération et/ou récupération selon les modalités applicables, et les droits aux congés payés annuels sont garantis et tracés. La sécurité sociale, ou équivalent, est fournie pour l'ensemble des employés, conformément aux exigences attendues.

Au-delà des garanties, l'Hôtel s'appuie sur des pratiques de management et de suivi des parcours. Les collaborateurs font l'objet d'entretiens et d'évaluations abordant la performance, les objectifs, les aspirations, l'évolution et les besoins de formation.

L'Hôtel renforce également la qualité des conditions de travail de son personnel en allant au-delà de ses obligations légales et en garantissant des avantages concrets tels que la prise en charge des titres de transports en commun à hauteur de 80% depuis l'année 2025. Par cela, l'Hôtel encourage également des modes de transport durables pour ses collaborateurs en soutenant l'utilisation des transports en commun.

5.1.2 Formation

La formation est considérée comme un levier central de professionnalisation et de diffusion des pratiques responsables, au service de la qualité, de la sécurité et de l'amélioration continue.



Les collaborateurs sont régulièrement formés sur des sujets transversaux ou propres à leurs fonctions afin de renforcer leurs compétences techniques et ainsi garder un haut niveau de professionnalisation.

L'Hôtel du Collectionneur Paris s'appuie sur des standards et des procédures opérationnelles déployés par les services, afin d'assurer une homogénéité de pratique et un niveau de qualité constant, ce qui est essentiel dans l'hôtellerie de luxe. La préparation aux situations d'urgence fait également partie du dispositif, avec des sessions organisées par les Ressources Humaines et dispensées par les équipes sécurité et cybersécurité selon les sujets, afin que les équipes soient outillées et que la continuité d'activité soit renforcée.

Enfin, l'établissement met à disposition des supports de sensibilisation, des manuels et des éléments RH via ses canaux internes, en tenant compte du fait qu'un environnement très opérationnel nécessite de combiner intranet, affichages obligatoires et communications directes pour assurer la diffusion réelle des informations.

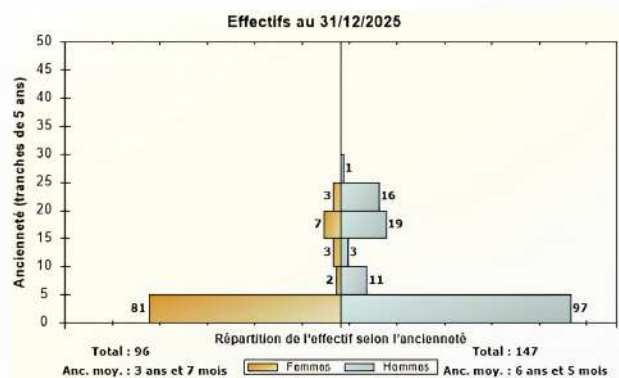
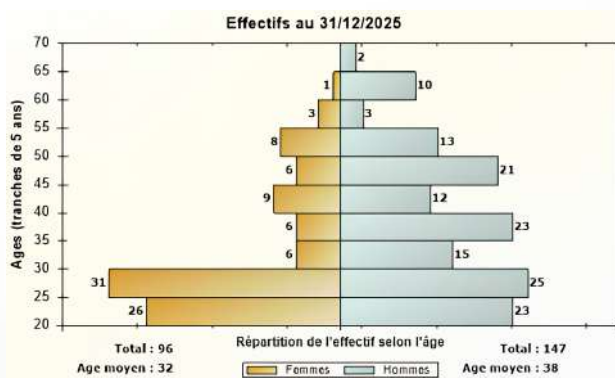
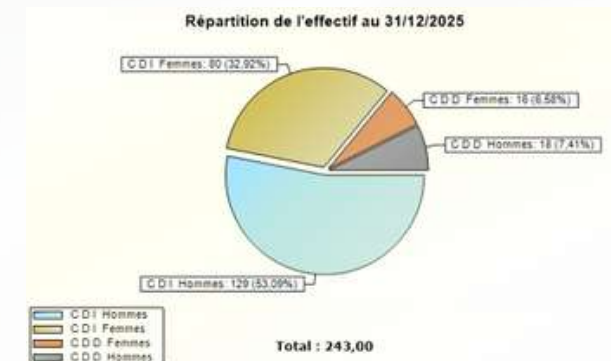
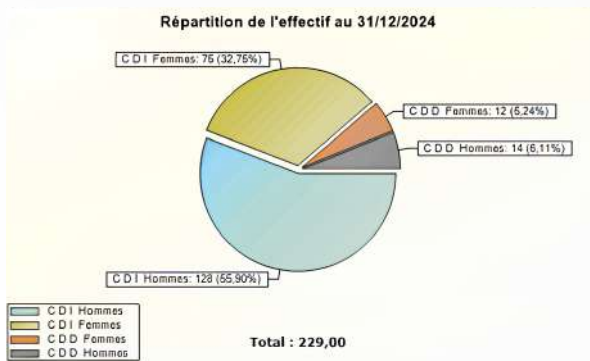
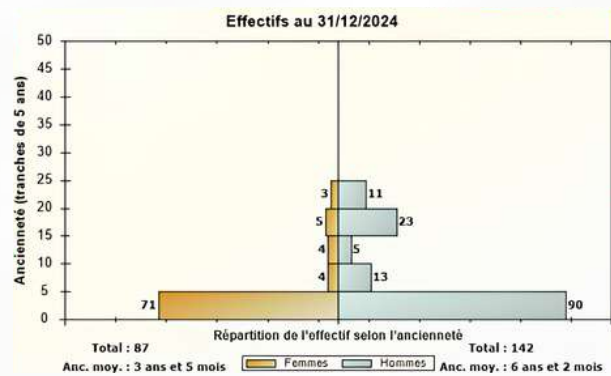
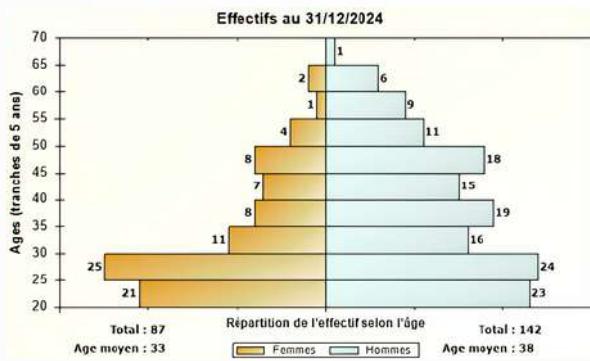
Cette dynamique sera renforcée par un atelier de la Fresque du Climat qui sera réalisé auprès du comité de direction en 2026, dans une logique d'alignement de la gouvernance et de consolidation du portage interne.

5.1.3 Diversité

La diversité est au cœur des valeurs éthiques de l'Hôtel du Collectionneur Paris, considérée comme structurante pour l'équité interne, l'attractivité et la cohérence de l'expérience client.

La Charte éthique inclut tout un volet sur ce point en mettant en exergue la protection des personnes, le respect et la qualité du climat social. Elle rappelle l'engagement de l'Hôtel en faveur de la diversité et de la non-discrimination, ainsi que la volonté de garantir un environnement de travail préservé de toute forme de harcèlement. En 2025, ces principes sont posés comme non négociables, car ils conditionnent directement la qualité de l'accueil, la stabilité des équipes et la capacité de l'établissement à offrir, dans la durée, un service de très haut niveau.





5.2 Engagement auprès des clients

5.2.1 Satisfaction

La satisfaction client est mesurée et utilisée comme un levier d'amélioration continue. Dans un établissement de luxe, cette démarche s'appuie à la fois sur des outils de collecte et sur la capacité des équipes à traiter les retours, à corriger, et à capitaliser sur les enseignements.

Depuis 2014, l'Hôtel dispose d'un mécanisme structuré pour recevoir, centraliser et analyser les remarques, plaintes et commentaires des clients via un outil informatique qui agrège les avis issus de différentes plateformes externes telles que Google, Tripadvisor, Booking ou Expedia. Les retours sont tracés et consultables, ce qui facilite la mise en œuvre et le suivi d'actions correctives dans la durée.



Ce processus est complété depuis 2025 par des enquêtes de satisfaction à destination des organisateurs d'événements et des clients BtoB et BtoC pour lesquelles l'établissement s'appuie sur un logiciel dédié. Le questionnaire est envoyé de manière systématique, afin d'évaluer et de renforcer l'expérience client globale dans une optique d'amélioration continue. Des questions spécifiques liées à la durabilité sur les volets hébergement et restauration sont incluses pour enrichir la connaissance des attentes client sur ces aspects.

5.2.2 Tourisme par l'expérience

L'établissement valorise l'identité culturelle et patrimoniale de l'Hôtel. Le dispositif est porté par une conciergerie experte Clef d'Or qui garantit la qualité et la pertinence des recommandations en fonction des attentes des clients, tout en valorisant des options cohérentes avec un tourisme par l'expérience et plus responsable.

Des supports de médiation et de communication sont mis à disposition, notamment une newsletter mensuelle avec les recommandations d'événements et d'expériences locales ou encore la brochure "Green Walk" qui propose, quant à elle, des balades dans des parcs proches de l'Hôtel.

L'établissement met aussi en avant des dimensions culturelles et artistiques en cohérence avec son identité au travers de brochures Arts Déco et des contenus éditoriaux disponibles au sein de l'Hôtel. Ils présentent l'héritage architectural de l'établissement et renforcent la compréhension de son histoire au travers de nombreuses représentations d'artistes. Les documents rappellent l'histoire de l'Hôtel et son héritage architectural, tout en présentant l'établissement, ses suites et appartements. Cette approche contribue à une expérience client enrichie, ancrée dans une valorisation culturelle et patrimoniale lisible.

L'établissement facilite par ailleurs l'accès des clients à des expériences culturelles, naturelles et sportives via son site web dédié aux "Expériences"^[1], qui rassemble des informations utiles sur les expériences culturelles, naturelles et sportives dans Paris et proche banlieue. Via cette plateforme, l'Hôtel oriente les clients vers des activités variées, en cohérence avec une démarche de tourisme par l'expérience.



En 2025, l'établissement approfondit l'expérience client par des recommandations structurées autour de parcours de découverte et d'activités locales. L'objectif est de faciliter l'accès à des expériences enrichissant le séjour tout en valorisant le territoire et en soutenant le tissu économique de proximité. Il relaie ainsi des services assurés par des prestataires locaux ou s'associe à des acteurs locaux pour proposer des prestations de service à sa clientèle, telles que la livraison de fleurs ou encore des prestations de bien-être. Il met également à disposition des recommandations d'adresses et de services engagés à proximité, tels que des restaurants, commerces ou services certifiés afin d'aider les clients à faire des choix éclairés pendant leur séjour et de prolonger l'expérience responsable au-delà de l'Hôtel.

5.2.3 Communication responsable

L'Hôtel veille à la qualité, à la justesse et à la cohérence des informations communiquées dans ses supports, afin que la promesse faite aux clients et partenaires reflète fidèlement la réalité de l'offre. Les éléments disponibles incluent plusieurs exemples de contenus diffusés sur le site web de l'Hôtel, qui illustrent la manière dont l'établissement présente ses services et son positionnement. La communication est également appuyée par des supports dédiés à des publics spécifiques, comme les clients corporate, ainsi que par des ouvrages éditoriaux mettant en avant l'histoire et l'héritage architectural de l'Hôtel. L'information est disponible en anglais, y compris sur les dimensions liées à la durabilité.

Par ailleurs, l'établissement communique de manière visible sur le niveau d'accessibilité auprès des clients, notamment via le site web et les supports promotionnels. Cette information permet aux personnes concernées d'anticiper leur séjour et de faire un choix éclairé, tout en renforçant la transparence sur les conditions d'accueil et les aménagements disponibles. Conformément à la réglementation, l'Hôtel dispose de 11 chambres accessibles aux personnes à mobilité réduite, communiquées sur son site web.

L'établissement encourage des pratiques responsables "à la demande" afin de réduire les impacts sans dégrader l'expérience client, en particulier sur les usages liés au linge (changement des draps et serviettes à la demande). La communication vise à rendre le choix clair et actionnable, dans une approche compatible avec le niveau de confort attendu dans un établissement 5 étoiles.



5.3 Relations avec la communauté

En tant qu'acteur implanté au cœur de Paris, l'Hôtel entretient des liens directs et indirects avec son écosystème local. En 2025, la démarche RSE intègre une attention à la contribution locale, aux partenariats et à la cohérence des pratiques vis-à-vis du territoire, démontrant ainsi une dynamique de partenariats et de projets menés avec des acteurs locaux.

5.3.1 Développement communautaire

L'Hôtel du Collectionneur Paris a mis en place en 2025 plusieurs partenariats avec des structures académiques, sportives et de santé.

Il accueille régulièrement des écoles en management hôtelier dans le cadre d'une démarche pédagogique axée sur l'expérience terrain. Lors de ces rencontres, les étudiants de Ferrandi Paris ou Luxury Hôtel School Paris abordent, entre autres, l'expérience client et la politique RSE au sein de l'hôtellerie de luxe.

Une journée de collecte avec l'Établissement Français du Sang est prévue du 12 au 17 janvier 2026, dans le cadre de la semaine de la solidarité. Sur la base du volontariat, les collaborateurs de l'Hôtel pourront participer à cette action durant leur temps de travail. Ils auront la possibilité de s'inscrire au 10Km des Étoiles le 29 mars 2026, une course réalisée en partenariat notamment avec l'association Laurette Fugain, pour aider la lutte contre la leucémie.

