



RSE

Démarche RSE volontaire

TABLE DES MATIERES

04

INTRODUCTION

Notre démarche en quelques mots

05

NOS VALEURS

Découvrez les 3 piliers de notre collection

06

SATISFACTION

Nos clients, nos collaborateurs...

07

CLIM'ACTION

Notre action pour le climat

08

TRADITION

Notre région, notre richesse

09

ALLER PLUS LOIN

La démarche RSE volontaire chez 3A

10

CONCLUSION

En conclusion...

11

REJOIGNEZ-NOUS

Rejoignez 3A La Collection

INTRODUCTION

L'engagement de 3A La Collection a toujours été d'explorer de nouvelles voies, d'anticiper les évolutions du monde qui nous entoure. L'histoire de 3A est marquée par des changements significatifs, et nous nous trouvons aujourd'hui à un moment clé de notre transformation.

Après la dernière pandémie de COVID 19 et la crise énergétique, notre modèle économique a évolué, redéfinissant ainsi notre champ de responsabilité. A présent, nous plaçons au cœur de notre engagement les valeurs de respect de l'environnement et de responsabilité sociétale.

Il nous semble impératif de réduire l'impact de nos activités sur notre magnifique région, d'accompagner et reconnaître les talents et savoirs faire qui nous entourent, d'aller plus loin dans la satisfaction de notre clientèle internationale, mais aussi, de nos collaborateurs, sans qui rien de tout cela ne serait possible !

Pour aller toujours plus loin dans notre volonté d'amélioration, nos 4 établissements se sont donc engagés dans une démarche de labélisation auprès de la Clef Verte.

Le label Clef Verte distingue les hébergements touristiques et les restaurants engagés dans une démarche environnementale volontaire, performante et dynamique. Depuis déjà deux ans, un jury indépendant constitué d'experts et de professionnels du tourisme et de l'environnement, nous ont attribué cette distinction.

Car cette nouvelle vision repose sur des équipes passionnées qui la portent et la mettent en œuvre. Nous la partageons avec les partenaires qui nous font confiance, nos fournisseurs qui s'associent à notre marque avec fierté.

Il est essentiel de souligner la nature ambitieuse et exigeante de cette vision : chacun de nos gestes, de nos comportements, chaque action engage notre responsabilité.

Notre engagement envers la responsabilité sociale, sociétale et environnementale, notre intégrité et notre respect des traditions, sont des éléments clés pour la pérennité de notre projet. Il est impératif que nous poursuivions notre développement de manière éthique, engagée et respectueuse.

Au-delà de la performance, 3A s'est toujours distingué en sélectionnant des partenaires et fournisseurs capables de nous accompagner dans ces démarches.

Ce socle de valeurs constitue notre héritage et reste au cœur de notre engagement collectif. La Charte 3A et notre démarche RSE volontaire nous servent à présent de guide et nous accompagnent dans chacune de nos décisions quotidiennes.

Je suis convaincu que vous saurez l'adopter et la mettre en pratique au quotidien, dans une perspective de croissance durable bénéfique pour tous.



J.F. Richomme
Jean-François RICHOMME

Administrateur Groupement GIE 3A La Collection



BIENVENUE CHEZ 3A LA COLLECTION

Avec 384 chambres, 1420m² d'espaces de séminaire répartis sur 18 salles, 1 plage privée, 3 restaurants et 3 bars, le groupe 3A Hôtels La Collection s'impose comme l'un des groupements d'hôteliers les plus influents à Nice.

Il réunit l'Hôtel West End****, l'Hôtel Aston La Scala**** ainsi que l'Hôtel & Plage Beau Rivage****, chacun apportant son propre style au paysage touristique de la Côte d'Azur, bénéficiant des emplacements les plus emblématiques de la ville de Nice.





L'HÔTEL WEST END



Premier établissement construit sur la mythique Promenade des Anglais en 1842, l'Hôtel West End propose un style architectural Belle Epoque.

Les 121 chambres mêlent avec bonheur les exigences d'aujourd'hui et le charme d'antan. La moitié de ses chambres offre une vue sur la mer méditerranéenne.

Dans son restaurant, Le Siècle, la cuisine méditerranéenne rime avec le respect des traditions et des airs d'Opéra.





L'HÔTEL ASTON LA SCALA



L'Hôtel Aston La Scala s'est vu offrir la plus belle vue urbaine de la ville de Nice lors de la création de la Promenade du Paillon en 2013.

En plus de ses 149 chambres, l'établissement propose trois espaces de restauration : le restaurant L'Horloge situé sur l'avenue Félix Faure, un rooftop où les niçois se nichent chaque été, ainsi que le Moon Bar, bar restaurant panoramique offrant toute l'année une vue à couper le souffle.





L'HÔTEL & PLAGE BEAU RIVAGE

★ ★ ★ ★

Enfin, l'Hôtel Beau Rivage est le plus « arty » de la Côte d'Azur.

Depuis sa création en 1860, il a vu se succéder les plus célèbres artistes et intellectuels comme Fitzgerald, Tchekhov ou encore Henri Matisse qui y séjourna de nombreux mois en 1917.

Aujourd'hui, l'Hôtel Beau Rivage continue à accueillir des artistes de tous horizons à travers des expositions temporaires.

À 50m de là, la Plage Beau Rivage, est ouverte toute l'année au rythme des rayons du soleil.



NOS VALEURS

Les 3 piliers de notre engagement se déclinent autour des valeurs au cœur de notre métier



SATISFACTION

La satisfaction de nos clients, et de nos collaborateurs est l'objectif ultime de notre cœur de métier.

L'hospitalité s'épanouit grâce au travail d'équipe, et notre capacité à collaborer est notre atout majeur !

C'est la force et la réussite de nos établissements dans la région



CLIM'ACTION

Notre engagement envers la durabilité guide nos actions.

Notre ambition est d'aller toujours plus loin dans notre volonté d'amélioration, nos quatre établissements sont donc engagés dans le label international Clef Verte



TRADITION

Notre regard est tourné vers notre région, c'est notre richesse.

En valorisant les traditions nous créons une expérience unique pour nos clients, et contribuons à préserver l'authenticité de notre région.



Recueillir la satisfaction du personnel est essentiel pour maintenir un environnement de travail positif et productif.

Nos clients guident nos décisions et nos actions, occupent la place primordiale dans notre préoccupation.

Leur satisfaction est notre moteur, et nous nous investissons pleinement pour répondre à leurs attentes.



SATISFACTION

DE NOS COLLABORATEURS
DE NOS CLIENTS

NOS ÉQUIPES

Une communication ouverte avec nos collaborateurs est essentielle pour comprendre ce qui les motive le plus.

Afin de maintenir une bonne qualité de vie au travail, nous mettons en place plusieurs actions qui motivent nos collaborateurs, et en retour, profitent à la satisfaction de nos clients .



RECONNAISSANCE & MOTIVATION

L'employé du mois ou de la saison est reconnu publiquement pour son excellent travail, ce qui renforce sa motivation, son engagement et sa satisfaction au travail.



DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Un personnel motivé et formé en continu, contribue à offrir une expérience client exceptionnelle, ce qui nous aide à fidéliser nos clients et favoriser la réputation de nos établissements.

SATISFACTION

DE NOS COLLABORATEURS

Recueillir la satisfaction du personnel est essentiel pour maintenir un environnement de travail positif et productif.

Nous avons mis en place plusieurs méthodes pour collecter les avis et les feedbacks de nos employés, et y répondre :

- **Les enquêtes de satisfaction** : Avec des questions ouvertes et fermées pour évaluer divers aspects de leur travail, de l'environnement de travail, des avantages, des opportunités de développement, etc. Nous nous assurons que les enquêtes soient anonymes pour encourager la franchise
- **Les Boîtes à suggestions** : Chaque établissement dispose de sa boîte à suggestions dans l'espace de travail où les employés peuvent déposer anonymement leurs idées et leurs préoccupations. Nous nous assurons toujours de répondre à ces suggestions de manière transparente.
- **Les réunions d'équipe** : Lors des réunions d'équipe, nous consacrons du temps pour discuter de la satisfaction de nos collaborateurs. Nous les encourageons à partager leurs commentaires ou à soulever des questions. Nous nous assurons ensuite de tenir compte de leurs opinions.
- **L'Écoute continue** : Nous nous efforçons de montrer que nous sommes disposés à écouter en mettant en place un système d'écoute continue, où les employés peuvent poser des questions ou partager leurs idées à tout moment.
- **Les Entretiens individuels** : Lors des entretiens réguliers dans le cadre du CSE nous discutons avec les employés de leur niveau de satisfaction, de leurs préoccupations, de leurs aspirations et de leurs suggestions. Ces entretiens permettent une communication personnelle et confidentielle.

**Pour nous, le tourisme est bien plus qu'un simple secteur d'activité
c'est un art de l'hospitalité, une science de l'accueil.**

NOS CLIENTS

Lorsqu'on parle d'excellence, on évoque bien plus qu'une simple expérience de séjour.

C'est la promesse d'un service inégalé, d'une attention aux détails et d'un engagement envers le bien-être des clients.

Plus qu'un simple concept, c'est une philosophie de vie.



ACCUEIL & EXCELLENCE

Offrir un excellent service client, c'est offrir un service amical, efficace et attentionné.

Etre à l'écoute des besoins et répondre rapidement aux demandes et aux plaintes des clients.



DURABILITÉ & RESPONSABILITÉ SOCIALE

Notre engagement envers la durabilité et la responsabilité sociale, notre labellisation Clef Verte, sont appréciés par nos clients, soucieux de ces questions

SATISFACTION

DE NOS CLIENTS

Nos clients guident nos décisions et nos actions, occupent la place primordiale dans notre préoccupation.

Leur satisfaction est notre moteur, et nous nous investissons pleinement pour répondre à leurs attentes.

Nous recueillons les avis et analysons grâce aux outils IA le ressenti de nos clients sur les différents canaux d'évaluation, pour piloter nos mesures correctives. En effet, recueillir et évaluer la satisfaction de la clientèle dans un hôtel est essentiel pour améliorer les services, fidéliser les clients et renforcer la réputation de l'établissement. Voici notre processus en plusieurs étapes pour y parvenir :

1. Enquêtes de satisfaction :

- Conception : Nous créons des enquêtes de satisfaction détaillées et adaptées à notre établissement. Les questions couvrent divers aspects, tels que l'accueil, les chambres, la nourriture, les services, la propreté, etc.
- Méthodes : Nous créons des enquêtes en ligne via des plateformes ou des logiciels spécialisés.
- Fréquence : Nous envoyons des enquêtes après le départ des clients, idéalement dans les jours suivant leur séjour.

2. Commentaires directs :

- Nous encourageons les clients à fournir des commentaires verbaux directement à la réception ou par téléphone. Nous nous assurons que le personnel soit formé pour recueillir ces commentaires de manière positive.

3. Tableaux de bord & analyse de satisfaction :

- Nous utilisons ensuite des tableaux de bord de satisfaction pour suivre les scores de satisfaction au fil du temps et identifier les tendances.
- Nous analysons les commentaires et les résultats des enquêtes pour identifier les domaines spécifiques où des améliorations sont nécessaires.

4. Réunion de feedback & plans d'actions

- Nous organisons régulièrement des réunions avec le personnel pour discuter des commentaires et des scores de satisfaction, et définissons des actions correctives si nécessaire.
- Nous établissons des plans d'action pour résoudre les problèmes identifiés, améliorer les processus et former le personnel si nécessaire.
- Formation du personnel : Nous nous assurons que le personnel est formé pour offrir un service de qualité, traiter les clients avec respect et répondre à leurs besoins.

Nous tenons à ce que notre processus de recueil et d'évaluation de la satisfaction de la clientèle soit continu et évolutif.

En tenant compte des commentaires et en apportant des améliorations constantes, nous pouvons créer une expérience client exceptionnelle et fidéliser notre clientèle.



Clef Verte

CLIM'ACTION
Avec l'obtention du label Clef Verte



Notre action en faveur du climat est une démonstration de notre engagement envers un avenir durable.

Nous nous efforçons de réduire notre empreinte carbone, de préserver les ressources naturelles et de participer activement à des initiatives de protection de l'environnement.

Notre objectif est de laisser une planète plus propre et plus saine aux générations futures en réduisant notre empreinte carbone !



NOS ACTIONS

Parmi les actions entreprises en faveur de l'économie d'énergie, citons 3 projets qui nous ont aidé, grâce en partie aux crédits C2E, à réduire nos coûts énergétiques

D'abord à l'aide d'audits énergétiques, puis le renforcement du calorifugeage, et enfin dans l'installation de réducteurs d'eau, pour les robinets et les douches...

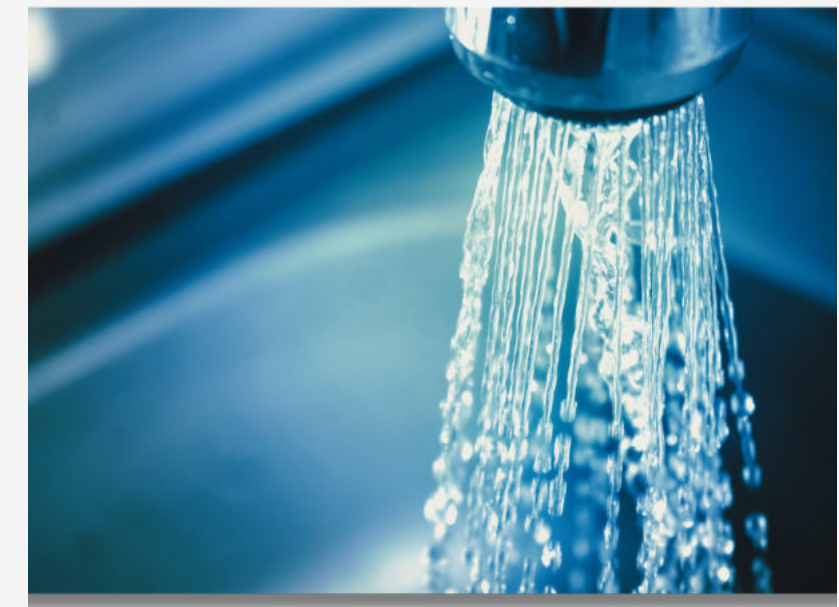
01 L'audit énergétique



02 Le Calorifugeage



03 Les réducteurs d'eau



La labellisation **Clef Verte** est certainement un atout , à la fois du point de vue environnemental et commercial.

Voici quelques raisons pour lesquelles cette certification est bénéfique pour nos établissements touristiques:

1.Responsabilité environnementale :

La certification Clef Verte est attribuée aux établissements qui respectent des critères stricts en matière de gestion environnementale.

**Obtenir ce label démontre l'engagement de nos 4 établissements en faveur de la durabilité,
de la réduction de l'impact environnemental et de la protection de la planète.**

2.Économies d'énergie et de coûts :

Les pratiques durables encouragées par la certification Clef Verte nous aident à réduire la consommation d'énergie, d'eau et de ressources, ce qui se traduit par des économies significatives à long terme, malgré les fluctuations du marché de l'énergie...

3.Sensibilisation du personnel & fidélisation de la clientèle :

La certification Clef Verte motive nos collaborateurs à adopter des pratiques plus respectueuses de l'environnement et à participer activement à la mission de nos établissements en matière de durabilité : le tri des déchets, les mesures anti-gaspi font à présent partie de leur quotidien !

Les clients qui privilégient les établissements éco-responsables reviennent volontiers dans nos établissements qu'ils jugent alignés sur leurs valeurs

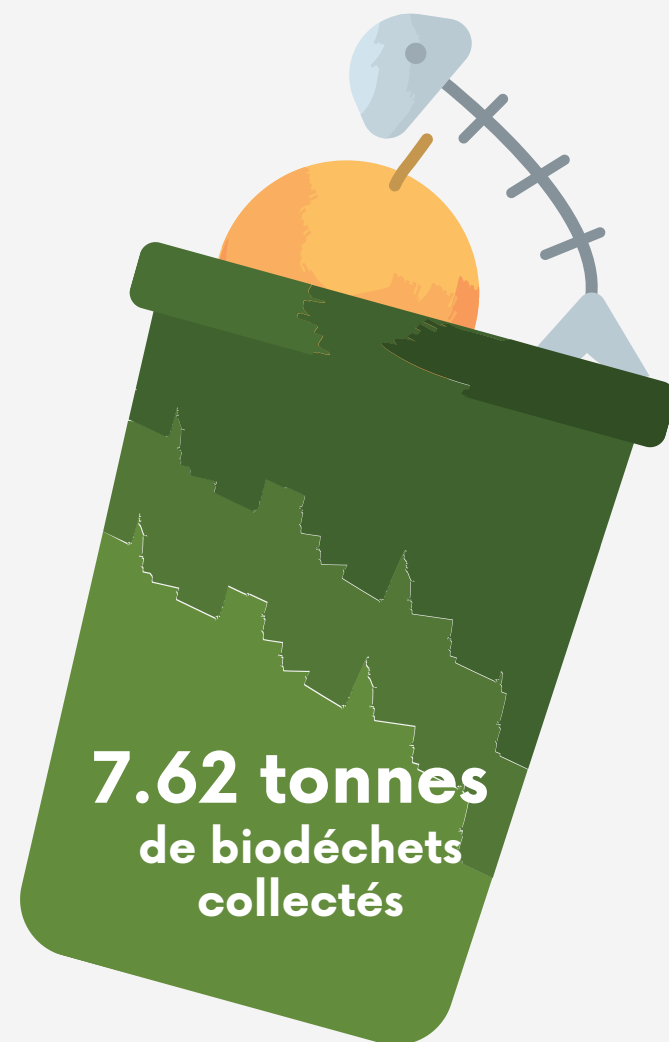
4.De (très) bonnes relations avec la communauté locale :

En s'engageant dans des initiatives sociales et artistiques locales, 3A La Collection renforce ses liens avec la communauté environnante, les commerçants locaux, les traditions culinaires et autres richesses de notre patrimoine.

Ainsi, nos établissements se distinguent de la concurrence en étant reconnus comme socialement responsables.

CLIM'ACTION

EN CHIFFRES
comparatif année 2019 et 2023



3 tonnes
de CO₂ évitées





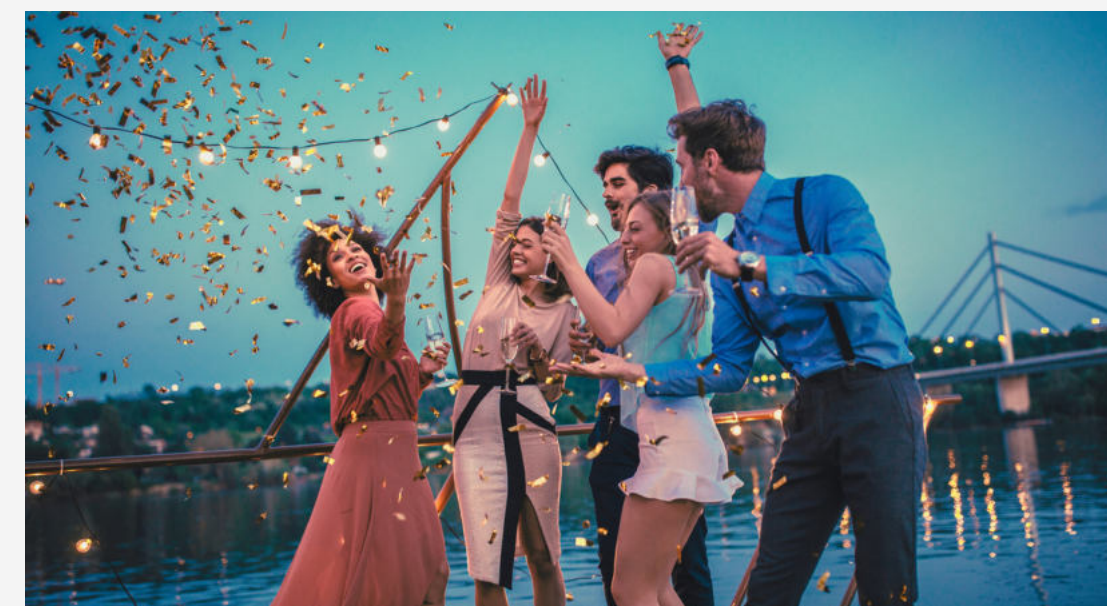
TRADITION

Contribuer au rayonnement Niçois



Valoriser les traditions dans l'hôtellerie à Nice est une excellente manière de créer une expérience mémorable pour nos clients tout en contribuant à préserver l'authenticité de notre si belle région.

Depuis l'expérience gastronomique, jusqu'à l'actualité festive, en passant par les grands rendez-vous sportifs, nous répondons toujours présents !



NOS ACTIONS

Valoriser les traditions, c'est par exemple :

Soutenir les artistes locaux avec des expositions & vernissages dans nos établissements

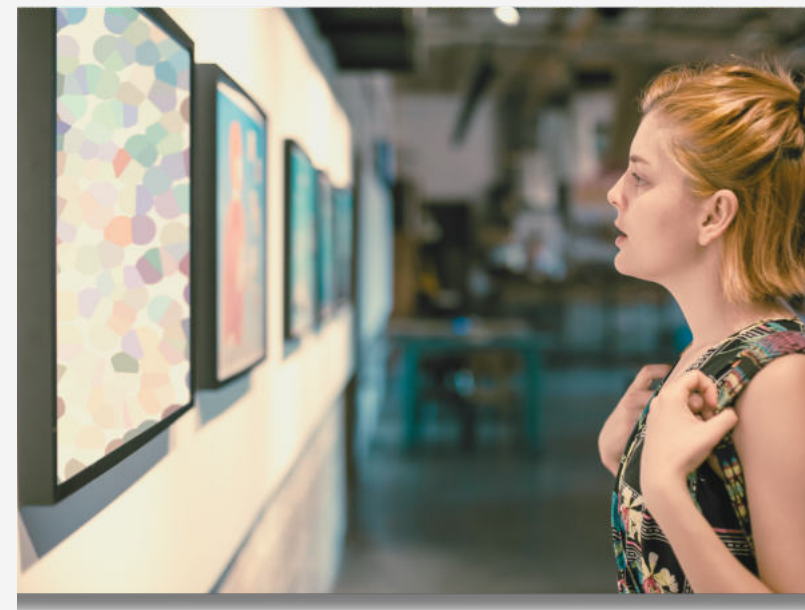
Faire découvrir les saveurs de la cuisine Niçoise sur nos tables

Informers nos clients sur la diversité des produits sélectionnés avec soin
et issus de l'économie circulaire.

01 Cuisine locale



02 Evènements culturels



03 Produits du terroir



Notre regard est tout entier tourné vers notre région et sa richesse

Nous célébrons la diversité culturelle et sommes fiers de notre identité. Et comme nous nous préoccupons profondément de la préservation de la planète et de sa richesse, en termes de biodiversité, il nous semble évident de valoriser les traditions dans l'exercice de nos activités touristiques !

C'est est une excellente manière de créer une expérience unique pour nos clients tout en contribuant à préserver l'authenticité de notre région. Voici quelques unes de nos actions en faveur de la Tradition :

1. **L'Art & l'architecture** : nous organisons régulièrement des expositions d'artistes locaux au sein de nos 4 établissements, afin de faire découvrir de nouveaux talents

2. **La cuisine locale** : Nous offrons une expérience gastronomique authentique en mettant en avant la cuisine Niçoise. En proposant des plats traditionnels et simples comme la salade, à base d'ingrédients issus du commerce local et de saison (achats auprès de maraichers de l'arrière pays)

3. **Les événements culturels** : Nous organisons très régulièrement des soirées à thème ou des événements culturels mettant en avant l'identité Niçoise.

Cela inclut des spectacles ou animations autour de l'actualité régionale : Le Carnaval de Nice, Le Grand Prix de Monaco, Le Festival de Cannes mais aussi des grands événements sportifs comme l'arrivée du Tour de France, le Triathlon IRONMAN de Nice, le tournoi de tennis de la HOPMAN CUP, le Marathon Nice-Cannes ou le Festival du Livre et Ciné Roman ... les occasions ne manquent pas !

4. **L'Artisanat local** : Nous collaborons très régulièrement avec des artisans locaux afin de faire découvrir des produits artisanaux & originaux dans nos établissements, tels que les limonades & bières du Comté, la chips de Socca, les Macarons de Nice, le Pastis de Nice...



Collectes de fonds : Avec nos opérations Octobre Rose, notre mission est d'aider cette association de femmes atteintes d'un cancer du sein ou d'un cancer gynécologique, et leur entourage, à vivre la maladie du mieux possible. Cette association a été créée et est gérée par des femmes ayant eu un cancer du sein, plus à même de comprendre, écouter et aider d'autres femmes dans la même situation



La cause animale n'est pas oubliée, nous sommes labellisés PET FRIENDLY: un accueil personnalisé pour nos amies les bêtes : la ville de Nice a souhaité mettre en valeur ce dévouement pour les chiens en développant son propre label consacré à l'accueil des animaux de compagnie.



Collecte de jouets : Avec les Pères Noël Verts et le Secours Populaire, 3A soutient par ses collectes en période de fin d'année la cause des plus démunis, afin que ceux qui sont confrontés aux difficultés de la vie ne souffrent pas davantage d'une fête dont ils seraient complètement exclus.



Le mécénat : Apporter son soutien et devenir mécène de l'Opéra Nice côte d'azur c'est s'associer de manière ciblée à ses activités: Encourager les productions lyriques, symphoniques et chorégraphiques, permettre l'acquisition de nouveaux équipements, financer les tournées de l'orchestre philharmonique de Nice ou du ballet Nice méditerranée, valoriser son patrimoine avec des programmes de restauration, sont autant de projets portés par les membres Cercle Rouge&Or.



Soutien d'association: Fondée en 2015 suite à l'inauguration des travaux de restauration de la cathédrale Sainte-Réparate dans le Vieux Nice, l'association «Les Moments Musicaux des Alpes-Maritimes» invite les plus grands ensembles internationaux afin de sensibiliser le public à l'esthétique de la musique baroque: le répertoire de la musique des XVIIème et XVIIIème siècles incluant Bach, Haendel, Vivaldi, Pergolèse, Charpentier...

Ces saisons musicales sont également l'occasion de promouvoir le rayonnement patrimonial de la Ville de Nice.

Du livre à l'écran... Le rendez-vous incontournable dédié aux romans et aux films de Nice !



Sur le thème évocateur de « La littérature au cinéma », nous célébrons avec passion les adaptations d'œuvres littéraires à l'écran. Nous sommes partenaires pour la 5ème année consécutive !

Au programme, des films en compétition, des avant-premières, des projections de films cultes, des master class, des rencontres, des débats et des lectures réunissant des éditeurs, des écrivains, des producteurs, des réalisateurs, des acteurs... Et ce, pour le plus grand bonheur des cinéphiles et des amoureux des livres.



THÉÂTRE NATIONAL DE NICE

Le TNN: Apporter son soutien au Théâtre de Nice c'est promouvoir une programmation juste, spectaculaire et percutante. mettre en valeur les grands textes du répertoire de l'Europe, de la Méditerranée. Car comme Jules Renard "Nous voulons de la vie au théâtre, et du théâtre dans la vie."...

Disting'Art

Soutien d'artistes locaux: DISTING'ART, ce sont trois azuréens passionnés qui ont lancé un site internet pour mettre en lumière les artistes locaux et valoriser l'actualité des arts plastiques de la Côte d'Azur !

OVNi

Objectif Vidéo Nice

OVNi... Le rendez-vous OVNi, c'est 18 jours de festivités, 3 week-ends de novembre à décembre, plus d'une centaine d'artistes qui participent ! Une pure Folie chaque année ! OVNi et ses partenaires concoctent une trentaine de programmations d'art vidéo, dans des lieux différents (musées, galeries, curateurs, hôtels...)

OVNi est non seulement un moment de diffusion d'œuvres mais aussi un moment de partage et d'échanges avec des rencontres internationales qui transcendent les générations et un public qui agrège amateurs, curieux et professionnels

Notre ambition ? Réaliser notre plein potentiel !

Il s'agit d'un processus continu de croissance et de développement, voici donc nos objectifs pour continuer à progresser



1. **Innovation** : La RSE volontaire nous encourage à l'innovation en nous poussant à rechercher des solutions créatives pour résoudre des problèmes sociaux & environnementaux tout en restant rentables.
2. **Attractivité** en tant qu'employeur : Notre politique RSE vise aussi à attirer les nouveaux talents qui souhaitent travailler pour une entreprise engagée socialement et offrir un environnement de travail éthique.
3. **Réduction des risques** : La RSE nous permet de réduire les risques juridiques, environnementaux et sociaux, en veillant à ce que nos structures respectent les réglementations et les normes en vigueur.
4. **Partenariats** stratégiques : Notre politique de RSE favorise des partenariats stratégiques avec des entreprises, des ONG et des institutions locales, ce qui peut ouvrir de nouvelles opportunités commerciales.
5. **Réduction de l'impact environnemental** : Nos engagements visant à réduire notre impact en GES nous inspire des pratiques plus respectueuses de l'environnement, contribuant ainsi à la préservation de notre planète.

ALLER PLUS LOIN

Démarche RSE volontaire ...

Chaque maillon de la chaîne, qu'il s'agisse du personnel de cuisine, du service en salle, de la réception, de l'entretien ménager, ou de la direction, joue un rôle crucial dans la réussite de notre projet et la satisfaction de nos clients !



Pour ce faire, l'établissement d'objectifs communs et la reconnaissance des réussites individuelles et collectives sont des éléments clés pour renforcer l'engagement et la cohésion de nos équipes.

Chez 3A La Collection nous soutenons aussi les causes qui nous sont chères, comme l'environnement et la santé, les plus démunis et les animaux, mais aussi le rayonnement culturel régional, et toutes les traditions de notre magnifique région.

Notre désir de garantir un service de qualité exceptionnelle, de satisfaire nos clients et de créer une expérience mémorable sont autant d'atouts précieux pour favoriser la fidélisation de la clientèle et le succès à long terme.

EN CONCLUSION...

REJOIGNEZ-NOUS

Nous recherchons des individus passionnés, désireux de contribuer à notre mission

En nous rejoignant, vous aurez l'opportunité de faire partie d'une équipe dynamique, où vos compétences et votre engagement seront valorisés !

Email quality@3ahotels.com

Website www.hotels3alacollection.com

Téléphone 00.33.(0)4 97 20 25 25

Adresse 107 Quai des États-Unis 06300 Nice

