



ACCOR

Charte

Ethique et

Responsabilité

sociétale

d'Entreprise

1 | NOS VALEURS p. 04

2 | NOS PRINCIPES  
DE COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX p. 06

3 | NOS ENGAGEMENTS  
ET RESPONSABILITÉS p. 08

- 3.1 Cadre de référence
- 3.2 Dans la conduite de nos affaires
- 3.3 Dans nos relations avec les parties prenantes
  - Nos collaborateurs
  - Nos clients
  - Nos actionnaires, investisseurs et partenaires
  - Nos fournisseurs et prestataires
  - Nos relations avec les communautés
  - Environnement

4 | MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE p. 34

5 | GLOSSAIRE p. 35



# MOT DU PRÉSIDENT

Avec une position unique de premier opérateur mondial de l'hôtellerie, Accor est aujourd'hui présent dans plus de 90 pays, rassemblant 170 000 collaborateurs aux origines et aux métiers d'une grande diversité. Ce leadership nous donne certes des droits, mais nous impose aussi et surtout des devoirs. Envers nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires et bien sûr envers les communautés qui nous accueillent, partout dans le monde.

Depuis plus de 45 ans, notre Groupe s'est imposé à la fois comme un pionnier de l'hôtellerie et comme une entreprise citoyenne référente, une entreprise exigeante vis-à-vis d'elle-même et de ses partenaires. Pouvant aujourd'hui se prévaloir d'un héritage solide en matière de responsabilité sociétale et environnementale.

Dans le souci d'œuvrer au respect des principes éthiques les plus contraignants et de réaffirmer nos engagements formalisés dès les années 90, Accor a aujourd'hui souhaité renforcer son « Guide éthique du management » de 2009, pour laisser place à la « **Charte éthique et responsabilité sociétale d'entreprise** ».

Cette Charte éthique et de RSE encadre la démarche de responsabilité de Accor, tant en matière d'éthique du management, d'intégrité et de respect des lois que de responsabilités sociale, sociétale et environnementale.

Alors que notre industrie et notre Groupe vivent des transformations importantes, nous veillons plus que jamais à **évoluer et à grandir dans le respect de notre patrimoine commun**. Nous le faisons en partageant notre culture d'entreprise et cet esprit Accor qui font notre différence et notre attractivité.

**Esprit de conquête, Imagination, Confiance, Respect et Performance** sont nos valeurs managériales. Elles constituent le socle de notre engagement éthique et expriment la personnalité unique du Groupe.

Depuis mon arrivée, j'ai souhaité enrichir ces valeurs en apportant un nouvel état d'esprit construit autour de ces trois mots : **agilité, clarté et responsabilisation**. Ce nouveau souffle doit renforcer les principes de management fondés sur l'attention à l'autre, le respect de toutes les différences, la transparence, la prise de décision, l'ouverture aux nouvelles idées, et l'esprit d'initiative.

Les collaborateurs du Groupe sont les premiers **ambassadeurs de nos valeurs** et du respect de nos engagements dont les principes d'action qui en découlent sont décrits dans cette charte.

Je compte sur chacun d'entre vous pour intégrer dans vos décisions et vos actions quotidiennes ce code de conduite. Pour qu'au-delà de la performance, Accor continue à porter les valeurs qui ont fait sa différence, sa force, mais aussi sa cohésion et sa réputation. C'est à ce titre, que nous pourrions assurer une croissance durable et un développement harmonieux de Accor au profit du plus grand nombre.

Sébastien Bazin  
Président-directeur général

# 1

## NOS VALEURS

Nos valeurs s'incarnent chaque jour dans nos actes, dans nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes, tant en interne qu'en externe. Elles perpétuent et font rayonner - au-delà des métiers, des personnes, des pays et des cultures - le sens de l'hospitalité et du service qui font la réputation du Groupe dans le monde.

Nous avons le devoir de connaître ces valeurs qui sont au fondement de l'identité du Groupe, de nous les approprier, de les transmettre, de les partager et de les faire respecter par chacun des collaborateurs. L'exemplarité des managers est essentielle pour leur donner vie et force.

### 5 VALEURS AU CŒUR DE NOTRE CODE DE CONDUITE

**L'ESPRIT DE CONQUÊTE**, moteur de notre développement

Nous prenons des risques et conjugons audace, initiative et cohésion pour nous développer.

**Concrètement, nous nous engageons à :**

- Rester fidèle à notre esprit de pionniers et d'entrepreneurs ;
- Aller au-delà des idées reçues ;
- Repousser les frontières.

**L'IMAGINATION**, l'énergie de notre avenir

Nous voulons regarder, anticiper et agir autrement pour imaginer des solutions innovantes, sources de progrès.

**Concrètement, nous nous engageons à :**

- Être attentifs et ouverts au monde ;
- Stimuler la créativité ;
- Prendre des initiatives ;

**LA CONFIANCE**, clé de voûte de notre management

Nous créons, pour tous et entre nous tous, un climat et une relation de confiance a priori.

**Concrètement, nous nous engageons à :**

- Tenir nos engagements ;
- Soutenir les collaborateurs et partenaires et à les valoriser ;
- Encourager l'initiative personnelle et la prise de risque.

**LE RESPECT**, socle de toutes nos relations

Nous considérons et reconnaissons, dans le Groupe et hors du Groupe, toutes les femmes et tous les hommes dans leur diversité, partout dans le monde.

**Concrètement, nous nous engageons à :**

- Respecter les cultures et les communautés locales dans lesquelles nous sommes implantés ;
- Etablir des relations sincères et bienveillantes ;
- Permettre à chacun de s'épanouir en tant que personne.

**LA PERFORMANCE**, clé de notre réussite quotidienne

Nous nous imposons quotidiennement un haut niveau d'exigence individuel et collectif en donnant le meilleur de nous-mêmes pour atteindre la plus haute performance.

**Concrètement, nous nous engageons à :**

- Rechercher le progrès de manière continue ;
- Agir avec réactivité et acuité pour offrir toujours mieux à nos équipes, nos clients et nos partenaires ;
- Créer de la valeur pour tous, dans la durée.

---

C'est sur la base de ces valeurs, socle de notre engagement éthique, que Accor est devenu le premier opérateur hôtelier mondial.

---

# 2 |

## NOS PRINCIPES DE COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX

Les managers sont les premiers ambassadeurs de nos valeurs. Ils sont garants du respect et de l'application des principes et engagements qui en découlent.

Nous nous efforçons de développer notre **agilité** et notre aptitude à nous remettre en cause. En interne, grâce à la recherche permanente d'innovation, de souplesse et de réactivité, mais aussi en externe, face à nos concurrents, nos investisseurs ou nos partenaires.

Notre ambition vise à renforcer notre capacité à imaginer des solutions nouvelles, à se projeter à moyen-long terme, à favoriser les prises d'initiatives, à opter pour des circuits décisionnels courts et des démarches pragmatiques tout en conservant notre rigueur.

Nous nous engageons également à faire preuve de **clarté**, en privilégiant la simplicité dans nos actions, nos process et nos relations avec les collaborateurs, et en définissant précisément les rôles et responsabilités de chacun.

Aussi, les managers doivent s'assurer que chacun des collaborateurs sache dans quel cadre s'inscrit sa mission, avec quels moyens, au service de quels objectifs.

Nous encourageons la **responsabilisation** de nos collaborateurs à tous niveaux de l'entreprise. Nous basons ainsi nos relations sur la confiance a priori et intégrons le droit à l'erreur. Au-delà des responsabilités individuelles, nous portons ensemble l'ambition d'excellence, tant vis-à-vis de nos collaborateurs que dans le respect de nos engagements.

Les managers ont également pour rôle de valoriser et de récompenser les **talents**. La vitalité, la dynamique et l'attractivité d'un Groupe hôtelier comme Accor résultent en effet en grande partie du professionnalisme et de l'engagement de ses collaborateurs. Au sein de nos équipes nous devons aujourd'hui identifier les dirigeants de demain, encourager et faire grandir les talents tout en contribuant au développement et à l'épanouissement professionnel et personnel de chacun.

En instaurant un climat favorable d'**ouverture** et d'échange et en plaçant le dialogue et le respect au centre de nos relations, nous nous interdisons l'autocensure. Nous partageons entre nous les bonnes pratiques et sollicitons l'intelligence collective. Pour Accor, être ouvert aux autres et aux idées nouvelles consiste tout d'abord à être réceptif au monde environnant, et à s'y adapter sans redouter le changement et la nouveauté.



—

C'est en incarnant  
ces principes de leadership  
et de management  
que chacun fait vivre  
**l'Esprit Accor.**

—



# 3 |

## NOS ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS

### 3.1 CADRE DE RÉFÉRENCE

L'intégrité de Accor repose sur le respect de trois principes complémentaires et indissociables.

#### Connaissance du cadre légal de nos actions

À mesure que la mondialisation donne aux entreprises plus de liberté d'action, les lois et les réglementations relatives à la vie économique se développent et se renforcent :

- sept conventions internationales contre la corruption transnationale ont été signées ces dernières années ;
- l'Union Européenne renforce constamment son dispositif anticoncurrentiel ;
- les autorités redoublent de vigilance sur l'application des règles de gestion, en réaction aux faillites et fraudes massives récentes ;
- de nombreux pays poursuivent les cas de harcèlement, de discrimination et d'atteinte à la vie privée commis au sein des entreprises.

#### ▣ **Sanctions alourdies**

L'Union Européenne et les juridictions nationales ont également aggravé les sanctions financières. Les peines applicables aux pratiques anticoncurrentielles, aux actes de corruption, aux délits d'initiés, aux fraudes ou aux manquements à la sécurité ont été considérablement alourdies.

#### ▣ **Opinion publique plus sensibilisée**

Les opinions publiques, les collaborateurs et les marchés condamnent sévèrement les entreprises qui ne se conforment pas aux lois. Les opinions publiques considèrent qu'il s'agit d'une transgression morale grave appelant une réprobation publique voire des mesures de boycott. Les collaborateurs de l'entreprise incriminée refusent pour leur part d'être assimilés à des comportements qu'ils condamnent. Enfin, les marchés sanctionnent les pratiques illégales qui mettraient en danger l'entreprise.

#### ▣ **Responsabilité managériale**

- Le respect des lois est un cadre incontournable ;
- Il est de la responsabilité de chacun de connaître l'environnement légal dans lequel il exerce ses fonctions ;
- Le cadre juridique est quelquefois complexe et ses variations d'un pays à l'autre peuvent générer de nombreuses interrogations qu'il ne faut jamais laisser sans réponse ;
- Partager ses questions, échanger avec des collègues, interroger le service juridique font partie des réflexes essentiels du manager.



## Être conforme ou dépasser les standards réglementaires

Les lois encadrant l'action et le comportement des entreprises varient d'un pays à l'autre. Elles ont toutes cependant pour objectif d'assurer la protection de ceux qui font confiance à l'entreprise (actionnaires, partenaires, fournisseurs et sous-traitants, employés et société civile dans son ensemble) et l'accès au meilleur service ou produit, avec un rapport qualité/prix optimal et dans les meilleures conditions de sécurité pour le consommateur.

## Inscrire notre conformité au droit dans une démarche éthique

Au-delà des contraintes réglementaires et des sanctions juridiques, le respect des lois relève d'une démarche éthique de l'entreprise. Les parties prenantes (collaborateurs, clients, agences de notations financières, journalistes, Organisations Non Gouvernementales...) attendent en effet de l'entreprise qu'elle se prononce sur ses engagements éthiques et sur la façon dont elle entend les mettre en œuvre avec l'ensemble de ses partenaires.

Accor s'est engagé à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Ces principes sont universellement acceptés et, dans certains pays, sont plus contraignants que les lois en vigueur. En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies, Accor affirme sa volonté de placer l'Homme, le collaborateur, l'environnement et l'intégrité au centre de ses préoccupations.

### ➤ **En application de ses engagements éthiques, Accor veille au respect des textes fondamentaux suivants :**

- les principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 ;
- les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail ;
- les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) à l'intention des entreprises multinationales ;
- les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

## 3.2 LA CONDUITE DE NOS AFFAIRES

Les lois qui régissent nos activités permettent leur développement et une croissance durable.

Elles favorisent en effet une concurrence loyale et stimulante, obligent à une gestion rigoureuse et transparente et imposent de mettre la sécurité et le respect de la personne au centre de nos préoccupations.

Au-delà de l'obligation légale, le respect des lois est pour Accor synonyme de respect de nos clients, de nos actionnaires, de nos partenaires et de nos collaborateurs.

### Respect des personnes

De nombreuses lois visent à protéger les partenaires directs de l'entreprise (clients, collaborateurs, fournisseurs) et dans certains cas les personnes en relation indirecte avec elle.

**Accor veille** à respecter les lois et à les faire respecter, en veillant notamment à ce que les pratiques de ses fournisseurs et prestataires de services soient conformes aux engagements du Groupe en matière de respect des personnes. Si tel n'était pas le cas, le Groupe cesserait immédiatement toute relation avec le fournisseur ou prestataire concerné.

#### Discrimination

La discrimination est, pour les pays qui la définissent, une inégalité de traitement fondée sur un ou des critères comme l'origine, le sexe, le handicap, la couleur de peau, la religion ; ceci notamment dans des domaines régis par la loi tels que l'emploi, l'évolution professionnelle, l'accès à la formation, etc.

**La discrimination directe** est effective lorsqu'une personne est traitée moins favorablement qu'une autre, à compétences égales, sur la base de critères discriminatoires.

**La discrimination indirecte** est effective lorsqu'un critère ou une pratique apparemment neutre entraîne un désavantage particulier pour une catégorie de personnes par rapport aux autres.

**La discrimination est condamnée sous toutes ses formes par :**

- la Déclaration universelle des droits de l'homme ;
- la Convention internationale sur l'élimination de toute forme de discrimination raciale (1966) ;
- la Convention internationale sur la protection des droits des travailleurs immigrants et des membres de leurs familles (1990).

**Accor condamne** toute forme de discrimination. Le Groupe s'engage à favoriser la diversité culturelle en créant un environnement où chacun bénéficie de l'opportunité de s'épanouir professionnellement et personnellement.



## ➤ Travail forcé

Le travail forcé est défini comme un travail qui est exercé sous la contrainte ou la menace. L'interdiction du travail forcé figure dans l'article 4 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et fait l'objet d'une Convention internationale signée en 1957 par l'Organisation internationale du travail (OIT) et s'appliquant à tous les états membres.

**Accor s'engage** à exercer un contrôle vigilant vis-à-vis des fournisseurs et prestataires de services qui pourraient avoir recours à des personnes travaillant sous la contrainte ou la menace. Si tel était le cas, le Groupe cesserait immédiatement toute relation avec le fournisseur ou prestataire en question.

## ➤ Travail des enfants

Le travail des enfants comprend toute forme d'activité économique exercée par des enfants, les privant de leur dignité et portant atteinte à leur développement normal, physique et psychologique.

Dans certains pays où le Groupe est implanté, le travail des enfants est encore pratique courante.

### Plusieurs conventions internationales encadrent le travail des enfants :

- la Convention internationale des droits des enfants de 1989 vise à protéger les enfants en respectant leur éducation et leur santé ;
- la Convention concernant les pires formes de travail des enfants, signée par 173 pays et ratifiée par l'OIT en 1999, dispose que les états signataires reconnaissent le droit de l'enfant d'être protégé contre l'exploitation économique et de n'être astreint à aucun travail susceptible de compromettre son éducation ;
- la Convention des Nations Unies sur les droits économiques, sociaux et culturels de 1966 rappelle que les enfants doivent être protégés d'une exploitation sociale et économique.

### Accor s'engage à :

- respecter strictement la limite d'âge fixée dans la législation de chacun des pays où il opère et à ne jamais faire travailler un enfant de moins de 14 ans dans quelque pays que ce soit ;
- faire preuve de la plus grande vigilance dans le choix de ses fournisseurs et prestataires ;
- refuser de travailler ou cesser immédiatement de travailler avec ceux qui font travailler des enfants.

## ➤ Travail dissimulé

Le travail dissimulé consiste à ne pas déclarer officiellement auprès des autorités une personne qui travaille dans l'entreprise.

**Si tous les pays obligent les entreprises à déclarer leurs salariés aux autorités compétentes, les situations sont diverses :**

- dans un grand nombre de pays, ne pas se conformer à cette obligation est poursuivi pénalement ;
- dans les pays les plus pauvres, où peut exister une économie informelle forte, de telles dispositions ne sont pas mises en œuvre. Ainsi, de nombreux employés ne sont pas déclarés, ceci sans que leurs employeurs courent un véritable risque.

Ne pas déclarer un employé revient à le priver de ses droits sociaux et priver la collectivité des cotisations sociales associées à son travail.

Accor s'engage, dans tous les pays où il est présent, à ne jamais recourir au travail dissimulé.

## ➤ Prostitution, proxénétisme, pédophilie

La prostitution est le fait de consentir à des relations sexuelles dans un but économique.

Le proxénétisme est le fait de permettre ou de contribuer à la prostitution d'autrui et d'en tirer profit.

La pédophilie est définie comme un abus sexuel commis par un individu majeur à l'encontre d'un individu mineur.

La Convention des Nations Unies pour la répression de la traite des êtres humains et de l'exploitation de la prostitution d'autrui adoptée en décembre 1949 considère dans son préambule que « la prostitution et le mal qui l'accompagne, à savoir la traite des êtres humains en vue de la prostitution, sont incompatibles avec la dignité et la valeur de la personne humaine ».

Si certains pays interdisent la prostitution, d'autres la tolèrent, voire l'autorisent sous certaines conditions réglementaires. La plupart des pays qui tolèrent la prostitution incriminent en revanche le proxénétisme.

Le délit de proxénétisme hôtelier existe dans de nombreux pays. Il consiste, pour l'exploitant d'un hôtel, d'accepter, en toute connaissance de cause, que des actes de prostitution se réalisent dans son établissement et d'en tirer profit.

De nombreux pays condamnent pénalement la pédophilie ainsi que la production, la diffusion et la détention d'images pornographiques impliquant des mineurs.

La législation de plusieurs pays, dont la France, permet l'incrimination d'actes pédophiles commis par des ressortissants hors du territoire national.

### Accor s'engage à :

- veiller à ce que son activité et ses locaux ne puissent être utilisés à des fins de prostitution organisée ;
- porter à la connaissance des autorités compétentes toute information relative à des faits délictueux dans ce domaine ;
- faire preuve de la plus grande vigilance pour que, dans son activité, les mineurs soient protégés d'actes de pédophilie et que ses locaux ne puissent servir à des fins de mise en relation, de production, de diffusion ou de conservation d'images ou autres supports à caractère pédophile.



## ➤ Accessibilité pour tous

Accor applique une politique d'égalité d'accès aux services proposés au public. Le Groupe favorise la diversité et l'intégration dans les opportunités d'emploi offertes à ses collaborateurs.

### Accor s'engage à :

- reconnaître les diversités culturelles, religieuses et individuelles de ses clients et de ses employés. Le Groupe s'attache à supprimer les éventuelles sources de discrimination dans ses installations, équipements et bâtiments, ainsi que dans ses pratiques, procédures et gestion de ses établissements ;
- s'efforcer, selon les lois et réglementations en vigueur, à ce que les équipements et installations qu'il propose, utilise ou exploite, offrent à ses clients et collaborateurs la possibilité d'y accéder et de les utiliser au mieux de leurs possibilités.

## Règles du commerce

Certaines lois qui encadrent les règles du commerce ont spécifiquement pour objet de protéger les consommateurs, les citoyens ainsi que les autres acteurs économiques.

## ➤ Respect des règles de concurrence

Les règles de la concurrence interdisent les pratiques anticoncurrentielles de deux façons en prohibant :

- l'entente entre un ou plusieurs concurrents, fournisseurs ou distributeurs, notamment sur la fixation des prix ou la répartition des clients ;
- les abus dans une situation de position dominante faisant obstacle au maintien d'une concurrence active.

La plupart des pays sont actuellement dotés d'un dispositif légal prohibant les pratiques anticoncurrentielles.

Au niveau européen, le traité de Rome impose aux entreprises des règles destinées à s'assurer que la concurrence n'est pas faussée dans les échanges au sein de l'Union Européenne.

De manière générale, le dispositif de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles et la coopération internationale n'ont cessé de se renforcer.

Des enquêtes, des interrogatoires, des perquisitions peuvent être conduits à tout moment dans un pays à la demande des autorités étrangères ou transnationales.

Accor a élaboré un Guide de conformité au droit de la concurrence (disponible sur l'intranet) à destination de ses collaborateurs.

**Accor s'engage** à respecter strictement les règles de concurrence dans tous les pays où il est présent. Le Groupe considère par ailleurs que plus le nombre de concurrents est faible, plus les risques sont importants.

*Exemple : Le hasard veut que le dirigeant d'une entreprise concurrente à la nôtre soit un ami de longue date. Plutôt que de nous livrer à une guerre des prix, ce qui nous semble peu efficace, nous envisageons de nous consulter et de nous accorder sur ceux-ci en les inscrivant dans la moyenne des prix du marché afin de ne pas être accusés d'entente. Est-ce illégal ?*

> Toutes les actions ayant pour objet ou pour effet de fausser la concurrence sont illégales, y compris le simple fait d'échanger des informations sur les prix entre concurrents.

## ➤ Lutte contre la corruption d'agent public

Corrompre un agent public, c'est-à-dire un fonctionnaire ou un élu, consiste à lui promettre ou à lui octroyer un avantage quelconque afin qu'il agisse, ou s'abstienne d'agir, dans le cadre de ses fonctions.

Tous les pays condamnent la corruption d'agent public sur leur territoire.

Aux États-Unis, le Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) sanctionne les actes de corruption d'agents publics étrangers par les entreprises américaines ainsi que par les entreprises étrangères ayant une activité aux États-Unis.

Au Royaume-Uni, le UK Bribery Act de 2010 sanctionne toute corruption d'agents publics ou de personnes privées commise par une entreprise ayant une activité au Royaume-Uni.

En France, la corruption d'un agent public étranger par une entreprise française, une de ses filiales ou un de ses consultants, est un délit exposant son auteur à des poursuites pénales. Chaque année, le Groupe répond au questionnaire du Service Central de Prévention de la Corruption (SCPC, dépendant du Ministère de la justice) sur les pratiques et actions mises en place durant l'année.

**Accor s'engage** à ce que, dans le cadre de ses contrats ou relations avec l'administration publique, en France ou à l'étranger, aucune commission ne soit versée, directement ou indirectement, à un agent public ou à un élu.

*Exemple : Suite à un contrôle fiscal, nous recevons un avis de redressement. Les motifs nous paraissent, ainsi qu'à notre expert-comptable, infondés. De plus, le montant du redressement et de l'amende représente deux ans de chiffres d'affaires ! Dans ce pays très pauvre, les inspecteurs fiscaux utilisent quelquefois ce genre de pratique pour échanger une remise de l'amende contre une rétribution payée en liquide. Le montant demandé n'est d'ailleurs pas très élevé. Que dois-je faire ?*

> En payant vous vous exposeriez au délit de corruption d'agent public étranger, notamment au regard de la loi française et seriez, ainsi que le Groupe, passible de poursuites. Il s'agit manifestement d'une tentative d'extorsion. Le service juridique va vous aider à utiliser tous les recours possibles pour obtenir gain de cause sur le contentieux fiscal.

## ➤ Corruption privée

En matière de corruption privée, on distingue :

- **La corruption privée active** consistant à promettre ou à octroyer un avantage quelconque à une personne autre qu'un agent public, pour qu'elle agisse en violation des obligations de sa fonction ;
- **La corruption privée passive** désignant le fait pour une personne autre qu'un agent public de solliciter ou de recevoir un avantage quelconque pour agir ou s'abstenir d'agir, ceci en violation des obligations de sa fonction.

Les actes de corruption privée, commis par une entreprise française ou l'une de ses filiales, peuvent être poursuivis quel que soit le pays où ils ont été commis.

**Accor s'engage** à prendre toute mesure pour éviter un quelconque acte de corruption tant dans ses procédures d'achats que dans ses procédures de ventes.



*Exemple : Je sais qu'une grande société européenne envisage de tenir sa convention annuelle dans la corne d'Afrique, région où nous sommes implantés. Ce marché nécessiterait d'accueillir 300 personnes durant deux jours, en pleine saison creuse. Notre hôtel, idéalement situé, serait parfait pour ce type d'évènement. J'ai contacté le responsable de l'organisation de la convention. Il souhaiterait venir une semaine avec son adjointe. Lui-même serait accompagné de son épouse et son adjointe par son mari. Je souhaite les accueillir le mieux possible. Que puis-je faire ?*

> Vous pouvez bien sûr les accueillir tout en veillant à ne pas commettre un délit de corruption privé, c'est-à-dire offrir un avantage personnel au responsable de la convention pour emporter le marché de son entreprise. Vous pouvez ainsi offrir à chacun une chambre double en limitant la gratuité aux deux ou trois journées nécessaires pour leur montrer les facilités de l'hôtel et leur présenter des prestataires pour l'organisation de leur manifestation. En revanche, les consommations de leurs conjoints (spa, golf, safari, etc.) seront à leur charge. Bien évidemment, vous ne pouvez offrir aucun billet d'avion. Par précaution, vous pouvez leur adresser un dossier (que vous leur demanderez de retourner signé) précisant les conditions matérielles de votre invitation (prestations incluses/excluses), ainsi que le détail du programme que vous leur proposez : réunions, visites, présentations de prestataires, etc.

### ➤ **Blanchiment et complicité de blanchiment de capitaux**

Le blanchiment est un délit consistant à détenir ou à utiliser des capitaux issus d'activités délictueuses : trafic de stupéfiants, acte de corruption, etc.

**La prévention et la lutte contre le blanchiment de capitaux s'inscrivent dans le respect des législations et conventions internationales :**

- Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée qui détermine le cadre international de la lutte contre le blanchiment ;
- Groupe d'Action Financière (GAFI), organisme intergouvernemental chargé de renforcer la coopération internationale. Chaque État membre, dont la France, a l'obligation d'instaurer un service de renseignements financiers en vue de lutter contre le blanchiment d'argent.

Les organismes financiers sont astreints à des obligations fortes en matière d'identification et de dénonciation des flux correspondants à des opérations de blanchiment.

Les entreprises non financières peuvent être complices d'actes de blanchiment lorsque la vente d'un bien ou d'un service se fait dans le cadre d'une opération de blanchiment.

**Accor s'engage** à faire preuve de vigilance sur les flux financiers qui pourraient avoir une origine ou une destination délictueuse. Lorsqu'il l'estime nécessaire, le Groupe procède à des enquêtes de conformité aux obligations légales.

## ➤ Cadeaux

Accor est engagé dans la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts en refusant les cadeaux ou avantages personnels en provenance d'un fournisseur ou d'un partenaire, existant ou potentiel.

Cependant, une relation commerciale de qualité peut occasionner un échange de cadeaux ou d'invitations de faible valeur. Ainsi, dans le cadre de ses responsabilités professionnelles, un collaborateur peut être amené à proposer ou à recevoir des cadeaux ou avantages personnels non pécuniaires et de valeur raisonnable, notamment promotionnels.

De la même façon, un collaborateur de Accor est autorisé à offrir ou à accepter occasionnellement et raisonnablement des invitations à des événements professionnels entrant strictement dans le cadre de ses activités au sein du Groupe.

En cas de doute, le collaborateur doit en référer à sa hiérarchie.

*Exemple : Un fournisseur potentiel ou en place m'invite à passer deux jours à un salon professionnel. Tous les frais sont pris en charge (voyage, entrée au salon, hébergement, repas, ainsi que la participation à un événement sportif). Que dois-je faire ?*

> Après accord de votre hiérarchie, vous pouvez bien sûr accepter de vous rendre au salon professionnel, et, dans le cadre de bonnes relations, vous laisser inviter à un repas ou à un événement à cette occasion, sous réserve que cela reste très occasionnel avec le fournisseur concerné et que cela se déroule hors phase critique (appel d'offre en cours, par exemple). Mais les frais de transport et, chaque fois que possible, l'hébergement, devront être pris en charge par Accor.

## ➤ Activité politique

Accor ne soutient aucun parti politique, que ce soit en France ou dans les autres pays dans lesquels le Groupe est présent.

Les collaborateurs qui exercent des activités politiques le font à titre personnel, en dehors du temps de travail et sans se prévaloir de leur appartenance à Accor.

Ils veillent à éviter tout conflit d'intérêts entre leurs fonctions au sein du Groupe et leurs activités politiques.

Accor s'interdit par ailleurs de rémunérer à titre permanent ou temporaire tout décideur public.

## ➤ Lobbying

Le lobbying est une contribution constructive et transparente, à l'élaboration des politiques publiques sur les sujets pertinents liés aux activités du Groupe. Cette contribution vise à enrichir la réflexion des décideurs publics.

### Accor s'engage à :

- s'exprimer pour faire connaître aux autorités publiques, individuellement ou au sein d'associations, sa position sur les sujets d'intérêt général ayant trait à ses activités ;
- agir pour la défense de ses intérêts légitimes en s'assurant du bien-fondé de sa démarche ;
- ne pas chercher à obtenir un avantage politique ou réglementaire indu ;
- faire preuve d'intégrité et de probité intellectuelle dans toutes ses relations avec les agents et organismes publics, et ce, quels que soient la situation ou l'intérêt défendu.

D'une manière générale, les activités de lobbying mises en œuvre par le Groupe sont développées en cohérence avec ses principes d'actions stratégiques, ses politiques de développement durable et de RSE.



## Protection des biens et des données

Plusieurs lois relatives au fonctionnement de l'entreprise ont pour objet spécifique de protéger les intérêts des parties prenantes et tout particulièrement des actionnaires et des employés.

### ➤ Délit d'initié

Le délit d'initié consiste à divulguer ou à utiliser en bourse (notamment par achat, vente, échange, souscription ou levée d'options) une information « privilégiée », c'est-à-dire une information précise et confidentielle qui, si elle était rendue publique, serait susceptible d'avoir une influence certaine sur le cours de bourse. La divulgation et l'utilisation de ces informations, qui peuvent être recueillies dans l'exercice des fonctions des collaborateurs du Groupe ou d'une autre manière, constituent un délit exposant son ou ses auteurs à des poursuites pénales. Ce manquement est également réglementé et sanctionné par les autorités de régulation de la bourse où sont cotées les actions de l'entreprise.

**Accor s'engage** à veiller au respect des règles de marché qui doivent être observées par ses collaborateurs susceptibles de détenir des informations privilégiées sur l'entreprise.

### ➤ Abus de bien social

L'abus de bien social consiste à faire un usage délibéré et personnel des biens ou du crédit de l'entreprise ou des pouvoirs détenus par les dirigeants sociaux.

La notion d'abus de bien social existe dans de nombreuses législations. Sa définition et sa caractérisation peuvent varier d'un pays à l'autre. En France, l'abus de bien social est un délit exposant son auteur à des poursuites pénales.

**Accor s'engage** à retenir la définition la plus stricte de l'abus de bien social pour l'ensemble de ses filiales et à prendre toute disposition nécessaire pour prévenir et détecter le délit d'abus de bien social.

### ➤ Conflit d'intérêts

Les intérêts personnels que des collaborateurs ou des personnes apparentées ou proches pourraient avoir dans des sociétés partenaires ou concurrentes de Accor peuvent engendrer des situations de conflits d'intérêts préjudiciables notamment au bon fonctionnement de l'entreprise.

Accor s'est doté de règles qui encadrent et prévoient la déclaration de ces prises d'intérêt quelle qu'en soit la forme.

Le Groupe a en particulier interdit depuis 2010 à ses cadres dirigeants de prendre une participation quelconque dans une société propriétaire d'un ou de plusieurs hôtels sous enseigne Accor (en franchise ou en management).

**Accor impose** en outre à ses collaborateurs de divulguer toute dépendance d'un fournisseur vis-à-vis de l'entreprise. Les collaborateurs ne peuvent donc user de leur position professionnelle pour réaliser, directement ou indirectement, un profit personnel, ou pour attribuer un avantage à un tiers au détriment des intérêts du Groupe.

## ➤ Fraude

La fraude est généralement caractérisée par un acte ou une omission intentionnels. Elle se concrétise par la présentation de déclarations ou de documents faux, inexacts et/ou incomplets, visant à obtenir de manière indue la perception, la restitution ou la rétention de fonds.

Les lois et normes en matière comptable, fiscale et douanière peuvent varier selon les pays.

Les filiales étrangères des entreprises cotées en bourse dans un pays donné doivent en outre se conformer aux lois et règles qui définissent les obligations comptables et fiscales du pays de cotation.

Suite à la faillite frauduleuse de certaines grandes entreprises, les législations sont devenues plus strictes et les contrôles plus rigoureux.

### Accor s'engage à :

- se conformer strictement aux lois et normes en vigueur dans chaque pays notamment en matière comptable, fiscale et douanière ;
- respecter les obligations qui lui incombent du fait que son siège et le marché sur lequel ses titres sont cotés sont en France ;
- prendre les dispositions nécessaires pour que toutes les opérations commerciales et financières soient transcrites de manière appropriée dans ses états financiers et conservées de manière à en permettre le contrôle dans le cadre prescrit par la législation.

## ➤ Protection des données personnelles

La protection des données personnelles (nom et/ou prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, numéro de carte bancaire, etc.) vise à restreindre l'accès à des informations permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique et à définir les conditions selon lesquelles ces données peuvent être collectées et traitées.

Ces informations sont protégées par divers instruments juridiques concernant le droit à la vie privée, notamment la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés de 1978 en France, la directive 95/46/CE au niveau communautaire ainsi que la convention N° 108 pour la protection des données personnelles du Conseil de l'Europe. De nombreux pays se sont dotés de lois protégeant les données personnelles à l'instar de l'Australie ou du Brésil.

Accor s'est doté d'une charte de protection des données personnelles consultable sur ses sites internet.

*Exemple : Dans le pays où nous opérons, une mousson exceptionnelle a causé de très graves inondations et des centaines de milliers de personnes sont sans-abri. Mon épouse dirige la branche locale d'une ONG française reconnue d'utilité publique. Je sais que des clients habituels de l'hôtel, qui ont été très marqués par ce cataclysme, seraient prêts à agir pour la population locale. Peut-on utiliser le fichier commercial pour les contacter à ce sujet ?*

> L'idée est très généreuse. Cependant, les lois relatives à l'utilisation des fichiers sont très strictes et il n'est pas possible d'utiliser un fichier commercial pour une autre finalité. Vous pouvez en revanche prendre contact avec le Siège du Groupe pour envisager les meilleures solutions d'aide aux populations sinistrées.



### ➤ **Sûreté des systèmes d'information**

La sécurité des systèmes informatiques consiste à gérer le risque informationnel à tous les niveaux de l'entreprise – sécurité des accès aux informations et sites dédiés, droits d'accès associés aux gestionnaires, formation de sensibilisation aux risques informatiques, contrôle de nos partenaires au travers des tests et des audits sécurité spécifiques, etc.

#### **Accor s'engage à :**

- mettre en place une organisation dédiée de la sécurité des systèmes d'information ;
- définir des règles d'usage des systèmes informatiques dans l'entreprise et s'assurer de la haute disponibilité de ses systèmes les plus critiques ;
- assurer des formations régulières aux personnes sensibles ;
- inclure la sécurité dans le cycle de vie des applications informatiques ;
- mettre en place des solutions technologiques destinées à protéger les données personnelles (clients et collaborateurs).

### ➤ **Propriété intellectuelle**

La propriété intellectuelle comprend les droits incorporels que sont les marques, les noms de domaines, les dessins et modèles, les brevets, le savoir-faire et les droits d'auteur.

Le non-respect de ces droits constitue une atteinte passible notamment de condamnation pour contrefaçon ou concurrence déloyale.

#### **Accor s'engage à :**

- assurer la protection et la défense de ses propres droits de propriété intellectuelle ;
- veiller à respecter ceux de l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires et, plus largement, ceux des tiers.

### ➤ **Protection de l'image et de la réputation**

Les droits de la personnalité constituent une catégorie de droits tels que celui du respect de la vie privée, du droit à l'image, au nom de famille, au respect de l'honneur et de la réputation. Comme les personnes physiques, les personnes morales ont droit au respect de leur réputation et sont autorisées, en tant que de besoin, à engager des actions en diffamation ou en dénigrement.

#### **Accor veille à :**

- obtenir l'autorisation des personnes physiques avant toute utilisation d'un support comprenant un ou plusieurs attributs de la personnalité d'un collaborateur ou d'une personne extérieure au Groupe (photo ou vidéo représentant une personne, nom, etc.) ;
- ce que les collaborateurs qui s'expriment sur les réseaux sociaux sur un sujet directement ou indirectement lié au Groupe, ses marques, ses hôtels ou ses métiers ne délivrent pas d'informations confidentielles et/ou susceptibles de nuire à la réputation du Groupe. À cet effet, la [Charte des médias sociaux](#) précise les consignes sur la conduite à tenir par les collaborateurs qui interviennent sur les médias sociaux.

## 3.3 RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

La mondialisation des économies est une formidable opportunité de développement. Elle donne aussi au Groupe des responsabilités élargies, pleinement assumées. Entreprise mondiale et employeur de référence, Accor se doit d'être exemplaire tant dans ses actions sociales, sociétales qu'environnementales.

Le défi du Groupe consiste à concilier développement économique et respect de la Terre et des Hommes. Face à ces enjeux, Accor a initié, en avril 2012, PLANET 21, un programme de développement durable inédit qui prolonge les actions menées depuis plus de dix ans. PLANET 21 s'articule autour de sept piliers et de 21 objectifs qui incarnent l'engagement du Groupe à faire partager ses valeurs.

### ➤ Dialogue avec les parties prenantes

La mise en œuvre de la démarche RSE du groupe Accor s'appuie sur un dialogue permanent avec ses parties prenantes : clients, collaborateurs, partenaires économiques et commerciaux, franchisés, propriétaires/investisseurs, acteurs du développement local, etc. Les échanges avec les parties prenantes sont essentiels pour identifier les axes d'actions prioritaires et ainsi créer de la valeur partagée.

Le programme PLANET 21 témoigne de notre volonté d'aligner nos pratiques sur les attentes prioritaires de nos parties prenantes.

Accor considère qu'il est essentiel de consulter régulièrement les parties prenantes, internes et externes, individuellement ou collectivement, pour comprendre leurs principales attentes et préoccupations vis-à-vis du Groupe et y répondre par des actions appropriées lorsque nos enjeux convergent.

#### Accor s'engage à :

- entretenir un dialogue régulier avec ses différentes parties prenantes, dans une logique de progrès continu, en combinant transparence et performance. Ceci dans tous les pays où le Groupe est présent, à tous les niveaux de l'organisation : hôtel, pays, marque, siège ;
- sensibiliser ses partenaires franchisés et propriétaires/investisseurs à sa démarche RSE ;
- rendre accessible les systèmes de traitement des plaintes externes à l'ensemble des parties prenantes ;
- reconnaître la position de certaines parties prenantes (organisations et syndicats professionnels, ONG, organisations internationales, etc.) sur les sujets qui les concernent.

Une attention particulière est portée aux ouvertures d'hôtel (il s'en ouvre en moyenne un tous les deux jours dans le monde) et aux changements de mode de gestion, ainsi qu'aux pays et régions où Accor joue un rôle important dans le développement touristique et économique.



## Nos collaborateurs

### ➤ Dialogue

Le dialogue est un ensemble de procédés visant à mettre en place des mécanismes d'échanges d'informations, de concertation, de consultation, de médiation et de négociation dans lesquels les intérêts de chaque partie sont préservés.

Le dialogue social est au cœur de l'harmonie entre les personnes. Il vise la recherche permanente du consensus et constitue ainsi le rouage essentiel de la réduction des conflits sociaux.

Encourager le dialogue permet de se rapprocher du terrain et de donner l'opportunité à chacun de faire entendre sa voix.

Les managers sont les acteurs de notre politique et encouragent les échanges avec les collaborateurs grâce notamment à la mise en place d'espaces privilégiés d'échanges, tels que l'organisation de « tables ouvertes ».

En complément du management de proximité, Accor met à disposition des outils et des mesures objectives à forte valeur ajoutée (enquêtes d'opinion, CLIP, etc) pour évaluer le climat social et prendre des mesures correctives en cas d'insatisfaction.

**Accor s'engage** à assurer la transparence de sa communication auprès des collaborateurs en :

- réalisant de manière systématique un entretien annuel d'évaluation avec chacun des collaborateurs ;
- permettant à chacun d'accéder à une information claire sur ses droits, ses devoirs, et sur les avantages dont il/elle dispose ;
- mettant à disposition des supports d'information adaptés au contexte local, notamment à travers la traduction de documents internes ;
- prenant en compte l'impact du changement sur les hommes et les femmes lors de la mise en œuvre des projets de réorganisation ou de restructuration.

## ➤ Liberté d'association et droit de représentation collective

La liberté d'association et le droit de représentation collective ont pour but de permettre aux employés de constituer des organisations de leur choix et de s'y affilier afin de pouvoir faire valoir collectivement leur point de vue et de défendre leurs intérêts au sein de l'entreprise.

La représentation collective et le rôle des organisations représentatives des salariés sont reconnus par :

- l'Organisation internationale du travail ;
- la Convention internationale des droits civils et politiques (1966) ;
- la Convention internationale des droits économiques, sociaux et culturels ;
- l'accord-cadre signé entre Accor et l'Union Internationale des Travailleurs de l'Alimentation - UITA (1995).

La liberté d'association et le droit de représentation collective sont reconnus dans la plupart des pays. Cependant, certains pays peuvent encore avoir des législations restrictives sur cette question.

### Accor s'engage à :

- assurer le respect des textes de loi, relatifs à la liberté d'association de ses employés, applicables localement ;
- ne pas empêcher ou obstruer la procédure de constitution d'un organe de représentation interne du personnel ;
- respecter les délais de consultation des parties prenantes et représentants du personnel, notamment dans les cas de réorganisations ou de procédures disciplinaires ;
- s'assurer que les collaborateurs peuvent s'exprimer librement au sein de l'entreprise sur les questions relatives aux conditions d'exercice de leurs activités.

## ➤ Promotion et respect de la diversité

La diversité, appliquée à l'entreprise, désigne la variété de profils humains qui peuvent exister en son sein (origine de pays, de région, de quartier, patronymique, culture, âge, sexe, apparence physique, handicap, orientation sexuelle, diplômes, etc... La liste n'est pas exhaustive). Son application au management conduit à une approche de reconnaissance et de valorisation des différences individuelles comme atouts pour la performance de l'entreprise.

En termes d'organisation, la diversité influence l'ensemble des procédures et des processus de l'entreprise pour mettre en œuvre l'égalité de traitement et la prévention des discriminations. Des outils ont été déployés en support à notre engagement formel en matière de reconnaissance de la diversité dans la [Charte Internationale de la Diversité Groupe](#) (disponible sur l'intranet des Ressources Humaines du Groupe).

Au-delà des engagements et des outils, le respect de la diversité est d'abord une affaire individuelle. Il appartient à chacun de faire évoluer ses pratiques pour une meilleure performance collective.



## ➤ Mode de recrutement non discriminatoire et transparent

La structure même des activités de Accor engendre une approche totalement décentralisée du recrutement. Il est donc indispensable que les collaborateurs en charge de ce processus managérial portent les règles déontologiques et méthodologiques du Groupe. Ces règles précèdent le recrutement et favorisent l'efficacité tout en en garantissant l'équité, dans le respect des réglementations en vigueur.

Toute sélection fondée sur des motivations non professionnelles (religion, âge, sexe, opinions politiques, origine ethnique, appartenance syndicale...) est proscrite\*.

### Accor s'engage à :

- respecter un processus de sélection reposant sur une méthodologie commune pour tous les candidats à un même poste ;
- recruter uniquement en fonction de nos besoins et des qualités propres de chaque candidat, sur des critères de compétences professionnelles et de qualités humaines, sans autre considération.

La sensibilisation est essentielle pour lutter contre les stéréotypes, leviers de la discrimination. L'environnement, les expériences passées et les attentes inconscientes peuvent influencer notre manière de considérer un candidat et les questions que nous allons lui poser.

Toutefois, de nombreuses questions ne doivent pas être posées car elles engendrent un risque direct de discrimination dans les pays qui la reconnaissent.

*Exemple : Nous savons que l'âge et l'expérience ne sont pas systématiquement corrélés. Un candidat peut avoir plus de 45 ans et être débutant dans un poste avec un niveau de rémunération correspondant. De même, il n'existe pas nécessairement de lien entre l'âge et le dynamisme ou la motivation.*

Les questions qui ne doivent pas être posées en entretien de recrutement :

- Quel est votre âge ?
- En quelle année êtes-vous né(e) ?
- Nous avons une équipe très jeune, pensez-vous pouvoir vous y intégrer ?

Les questions qui peuvent être posées :

- Combien d'années d'expérience professionnelle avez-vous dans ce poste ?
- Combien d'années d'expérience avez-vous dans un poste similaire ?
- Quelles sont les compétences acquises dans vos précédentes expériences qui pourraient vous être utiles dans ce poste ?

\* à l'exception de certains pays (Arabie Saoudite, etc.) dont la réglementation locale nous impose des critères spécifiques à l'embauche.

## ➤ Lutte contre le harcèlement moral ou sexuel

Le harcèlement moral ou sexuel se manifeste par des comportements, des paroles, des actes répétés et hostiles portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié.

**Le harcèlement moral ou sexuel est contraire à :**

- l'article 5 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et du Citoyen qui dispose que « Nul ne sera soumis à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants » ;
- une législation spécifique en ce domaine, dont de nombreux pays se sont dotés et qui peut faire obligation pour l'employeur de prendre toute mesure pour prévenir ou faire cesser tout harcèlement moral ou sexuel.

**Accor ne tolère aucune forme** de harcèlement moral ou sexuel. Le Groupe demande à chaque manager d'alerter la direction des ressources humaines qui mettra en œuvre les moyens nécessaires pour faire cesser toute situation de harcèlement moral ou sexuel dont il aurait connaissance.

*Exemple : Une de mes collègues s'est confiée à moi, elle se sent harcelée par son supérieur hiérarchique. Cette collègue est pourtant d'un caractère bien affirmé. Il me semble qu'elle a suffisamment d'autorité et de clés pour se défendre seule. Dois-je néanmoins intervenir ?*

> Oui, une situation de harcèlement peut conduire à une situation de détresse et de fragilité, y compris chez des personnes disposant d'une autorité professionnelle. Vous devez alerter votre DRH qui mettra en place les mesures nécessaires.

## ➤ Santé, sécurité et conditions de travail

Les managers de proximité sont les premiers acteurs de santé. Ce sont en effet eux qui doivent prévenir les risques, les constater le cas échéant et mettre en œuvre un plan d'actions ad hoc.

Des analyses en amont doivent être conduites afin d'anticiper et de réduire les risques à court et long termes induits par chaque poste ou activité. Les contraintes physiques, quand elles le peuvent, doivent être évitées, et des formations adaptées mises en place.

**Accor s'engage à :**

- identifier et évaluer les risques à court et long terme induits, liés à l'activité, au département ou au poste de travail ;
- mettre à disposition les formations et outils adéquats à la réduction des accidents et maladies liées à l'activité professionnelle ainsi qu'à la prévention des maladies (formations sur la santé et le bien-être, ex : prévention VIH SIDA, maladies chroniques, nutrition, risques psychosociaux, premiers secours, etc.) ;
- anticiper et prendre en compte l'impact humain des changements en matière de conditions de travail ;
- prendre en considération les risques psychosociaux et adopter des méthodes de management adaptées.



### ➤ **Équilibre entre vie professionnelle et vie privée**

Concilier vie professionnelle et vie privée permet aux collaborateurs de mieux vivre et de mieux travailler. Levier essentiel de lutte contre les risques psychosociaux, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée améliore le bien-être, la qualité de vie au travail des salariés et donc la qualité du travail.

#### **Accor s'engage à :**

- respecter les grandes étapes de la vie (naissance, mariage, congés, décès de proches...);
- minimiser les situations d'inconnu sur l'emploi du temps à court terme, pour réduire les contraintes liées aux horaires atypiques dans les hôtels (plannings distribués en avance, horaires fixes et tournants pour libérer des temps libres de manière équitable...);
- apporter, lorsque les contraintes du poste le permettent, une réponse concrète aux collaborateurs qui rencontrent des difficultés de transport.

### ➤ **Reconnaissance de la performance**

La performance repose sur l'engagement des collaborateurs. La performance collective est la résultante de la cohésion de l'équipe autour d'un objectif commun.

Les performances individuelle et collective sont valorisées par les critères de rémunération variables.

#### **Accor s'engage à :**

- appliquer des rémunérations compétitives par rapport aux marchés et pays concernés ;
- rétribuer les collaborateurs de manière juste et motivante pour récompenser leur performance personnelle et collective.

### ➤ **Formation et accompagnement des carrières**

La formation des salariés est un des éléments clés pour assurer un haut niveau de qualité de service.

Au-delà des enjeux économiques, Accor a à cœur de proposer à ses salariés des perspectives de carrières et un développement constant des compétences dans l'objectif d'améliorer l'employabilité de chacun.

Les passerelles de mobilité inter-marques et inter-pays permettent d'asseoir notre politique d'innovation et d'internationalisation du management, d'accompagner les collaborateurs dans leurs parcours professionnels grâce à nos outils, ceci en privilégiant la promotion interne, la mobilité internationale ou locale.

#### **Accor s'engage à :**

- intégrer les nouveaux collaborateurs et les former à être les ambassadeurs du Groupe et de ses valeurs ;
- proposer des formations adaptées aux besoins de l'entreprise, avec un accent particulier sur les filières des métiers de l'hôtellerie de demain ;
- donner à chacun la chance de gagner en responsabilité et de bénéficier de l'ascenseur social grâce à ses compétences ;
- entretenir et développer l'employabilité de chacun.

## Nos clients

### ➤ Sécurité et hygiène alimentaire

La sécurité, sujet indépendant de l'hôtel, de la marque, du lieu, et du pays, est l'un des principes fondamentaux du métier d'hôtelier. À ce principe vient s'ajouter celui du respect de la réglementation locale, complété par les règles Accor.

**Accor s'engage** à offrir des conditions d'accueil optimales. Ainsi, afin de diminuer autant que possible le risque encouru, Accor a mis en place :

- des méthodes modernes d'ingénierie de prévention du risque incendie basées sur les quatre critères de performance suivants : limiter le risque de départ d'un incendie, limiter les risques de propagation du feu et des fumées, permettre l'évacuation de toutes les personnes exposées, permettre une intervention rapide et efficace des services de secours ;
- des standards de prévention du risque lié aux légionelles dans nos établissements et des contrôles par des laboratoires agréés ;
- une politique de suivi interne et de contrôle par des sociétés agréées de l'hygiène alimentaire dans tous ses restaurants.

### ➤ Sûreté

La sûreté consiste à prévenir et à lutter contre les atteintes malveillantes aux personnes et aux biens, à lutter contre la criminalité hôtelière menaçant potentiellement nos clients, personnels et infrastructures. Elle relève de responsabilités partagées entre le Groupe, les pays et les hôtels. La sûreté hôtelière est un élément structurant des offres de produits et services. Elle est l'une des premières attentes de la clientèle.

**Accor s'engage** à ce que ses clients et employés soient en sécurité dans les établissements (hôtels, sièges, etc.) du Groupe en :

- suivant et analysant de manière constante la situation sécuritaire des pays et villes dans lesquels Accor est implanté ou en prospection ;
- définissant des recommandations de sûreté basées sur les constructions, les équipements, les technologies et les procédures de sûreté à mettre en place ;
- mettant à disposition des outils de sûreté et des recommandations qui s'adaptent aux spécificités de chaque segment hôtelière (économique, moyenne gamme, luxe) ;
- s'assurant du système de reporting des incidents de sûreté au niveau des hôtels au sein de la direction pays et si besoin du Siège quand l'intérêt du Groupe est en jeu ;
- évaluant les mesures de sûreté dans les hôtels (via des audits) et en délivrant des conseils-formations aux personnels pour améliorer constamment nos mesures de protection.

Des mesures de management adaptées peuvent être déployées dans les zones géographiques exposées à une insécurité élevée ou à des menaces criminelles spécifiques.

Ces réponses sur-mesure passent par une sensibilisation ciblée, des outils de sûreté répondant aux menaces détectées, et une assistance spécifique durant les séjours des clients et collaborateurs ou en cas de demande d'appui opérationnel des responsables pays pour les atteintes les plus graves.



## ➤ Santé et Nutrition

L'alimentation est un enjeu majeur pour le Groupe. La nutrition est aujourd'hui au cœur des politiques de santé publique pour réduire les risques de cancers, de maladies cardiovasculaires, de diabète, d'obésité, etc.

**Accor s'engage** à promouvoir une alimentation équilibrée en :

- élaborant des outils et des solutions permettant de créer des offres alimentaires responsables : alimentation équilibrée, produits biologiques, etc. ;
- permettant à nos clients et à nos collaborateurs d'accéder à une information claire et de consommer des plats équilibrés, dans les restaurants de nos hôtels.

## ➤ Marketing et communication responsable

La communication responsable doit être assurée en amont des actions de communication avec pour objectif d'assurer la transparence du service, de la relation et des offres, ainsi que la protection des clients.

L'ensemble des communications est concerné par une démarche de communication responsable dans un objectif d'éviter toutes dérives de communication « greenwashing\* ».

**Accor s'engage** à :

- s'assurer de la responsabilité de toute démarche de communication en établissant un processus de validation des communications avant leur diffusion et en intégrant l'impact environnemental dans les critères de choix des supports ;
- agir et communiquer en toute transparence notamment en garantissant à nos clients la transparence des prix.

Depuis 2009, Accor signe la [Charte d'engagements pour une communication responsable](#), élaborée par le comité de pilotage Développement durable de l'UDA (Union des Annonceurs).

\*pratique utilisée dans le but de se donner une image écologique responsable allant au-delà de la réalité des faits.

## Nos actionnaires, investisseurs et partenaires

Au-delà des réunions organisées à l'occasion de la publication des résultats annuels et de l'Assemblée Générale, l'objectif est de s'adresser avec la plus grande réactivité et la plus grande transparence aux acteurs de la communauté économique et financière. Ceci en privilégiant les investisseurs institutionnels en actions, analystes financiers, actionnaires et régulateurs des marchés financiers.

**Accor s'engage** à :

- créer une relation de confiance avec le marché en constituant une source d'information fiable et pertinente ;
- favoriser le dialogue avec les actionnaires individuels au travers l'existence d'un groupe de réflexion sur la communication financière et d'un Club des Actionnaires ;
- organiser des rencontres et des visites d'hôtels pour les investisseurs institutionnels, leur permettant ainsi de rencontrer des responsables opérationnels et de mieux appréhender la gestion du Groupe.

## Nos fournisseurs et prestataires

Accor doit être vigilant à retranscrire ses engagements en faveur du développement durable dans l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement.

Pour se faire, Accor dispose d'une Charte d'Achats intitulée « [Charte Achats 21](#) » permettant de partager avec les fournisseurs ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux.

Les collaborateurs doivent s'assurer que les fournisseurs la signent et que leurs sous-traitants répondent aux mêmes obligations, s'engageant ainsi à participer à l'évaluation développement durable et autorisant Accor à conduire des audits.

Dans le cas où un fournisseur n'est pas en mesure de respecter certaines de ces dispositions, il est tenu d'en informer Accor, afin de convenir ensemble de mesures correctives et préventives et d'un planning. Le non-respect par le fournisseur d'un de ces principes peut constituer une cause de rupture de la relation commerciale.

Les acheteurs Accor doivent accomplir leurs missions conformément aux engagements de Accor vis-à-vis de ses tiers et aux lois et réglementations en vigueur dans les pays où est implanté le Groupe, ceci plus particulièrement en matière de règles de la concurrence.

### 🚩 **Transparence, communication et équité**

#### **Accor s'engage à :**

- ce que les appels d'offres, les référencements et les contrats fassent l'objet d'un processus transparent, équitable et établi sur la base de critères objectifs, et que les fournisseurs soient traités avec loyauté et honnêteté ;
- assurer une communication régulière, rapide et claire, offrant à tous le même niveau d'information ;
- informer individuellement les prestataires retenus et non retenus.

### 🚩 **Conditions de travail et respect des personnes**

Les engagements du Groupe auprès de l'ONU (Global Compact) touchent l'empreinte emploi élargie du Groupe, et par conséquent les emplois indirects créés par son activité. Cet engagement découle de l'intégrité éthique du Groupe et peut avoir un impact majeur sur son image et celle de ses marques.

#### **Accor s'engage à :**

- être vigilant sur les pratiques sociales éloignées de ses valeurs et de ses engagements en matière de droits de l'Homme : travail forcé, travail des enfants, discrimination, conditions de travail dangereuses et/ou dégradantes ;
- interrompre immédiatement toute relation avec un fournisseur qui aurait recours à ce type de pratiques.



### ➤ Prêt illicite de main-d'œuvre et marchandage

#### Accor s'engage à :

- respecter les droits des travailleurs de manière générale et veille à ce que ses prestataires et fournisseurs ne contreviennent pas à ces droits ;
- et plus particulièrement, ne pas recourir à la fourniture de main-d'œuvre par des entreprises tierces en dehors des cas autorisés par la loi.

### ➤ Chaîne d'approvisionnement responsable

Accor s'attache à privilégier, pour ses catégories d'achats prioritaires, des solutions offrant des performances environnementales ou sociales meilleures, dans le respect des contraintes économiques et technologiques.

### ➤ Dépendance économique

Accor et les fournisseurs cherchent à éviter toute dépendance excessive. Lorsqu'une telle dépendance existe malgré tout, Accor et le fournisseur entreprennent, dans la mesure du possible, une diversification de fournisseurs/clients. Accor encourage le libre-commerce.

### ➤ Relations durables

Accor s'attache à privilégier des relations responsables et durables avec ses fournisseurs ainsi qu'à réserver une partie de ses marchés aux petites et moyennes entreprises.

En France, le Groupe est ainsi en contrat depuis au moins 5 ans avec environ 45 % de ses fournisseurs référencés. De même, près des trois-quarts des fournisseurs sont des TPE ou des PME.

## Relations avec les communautés

En tant qu'entreprise responsable, Accor a pour objectif d'initier, d'encourager et de fédérer les initiatives destinées à favoriser le développement économique et social des communautés locales au sein desquelles le Groupe est implanté.

### ➤ Développement local

Ancrés dans les communautés locales, Accor contribue directement à une dynamique économique partagée grâce à l'emploi direct et indirect et protège ce qui est le plus précieux et le plus fragile : les enfants, la richesse culturelle des populations et les écosystèmes naturels.

#### Accor s'engage à :

- favoriser l'emploi de personnel local dans ses hôtels ;
- donner l'accès à la formation pour développer la compétence et l'employabilité des salariés locaux qui ne bénéficient pas de formation initiale dans nos métiers ;
- promouvoir la culture, le patrimoine et la gastronomie des régions dans lesquelles les hôtels sont implantés ;
- participer à la lutte contre la pauvreté à travers des accords commerciaux, en proposant par exemple des produits issus du commerce équitable quand cela est possible ;
- inciter les hôtels à acheter et promouvoir des produits locaux ;
- favoriser les partenariats et les liens avec les communautés locales.

## ➤ Solidarité

Accor fait vivre l'hospitalité du cœur en soutenant des projets d'intérêt général portés par ses collaborateurs dans chacun des pays dans lesquels le Groupe est présent.

**Accor s'engage**, notamment à travers son fonds de dotation Solidarity Accor, à accompagner le développement des personnes et leur intégration dans leur communauté en :

- favorisant l'implication des collaborateurs du Groupe dans des initiatives solidaires ;
- soutenant des ONG ou associations locales, engagées auprès des populations en rupture de lien social, en situation de précarité ou victimes de catastrophes naturelles ;
- encourageant l'autonomisation de ces populations en mettant en place des modèles de projets économiquement viables à moyen terme.

## ➤ Protection de l'enfance

Le tourisme sexuel et la violence faite aux enfants dépassent les frontières géographiques, sociales et culturelles. Il est du devoir moral de Accor, premier opérateur hôtelier mondial, de s'engager pour la protection de l'enfance face aux abus notamment grâce à un partenariat avec ECPAT\*.

**Accor s'engage à :**

- former et informer les collaborateurs et clients sur la protection de l'enfance face aux abus en :
  - formant un grand nombre de collaborateurs notamment sur la détection et le signalement ;
  - sensibilisant les clients dans les hôtels.
- s'assurer de l'application de la politique en :
  - signant et s'engageant à faire respecter dans un maximum de pays les principes du Code de Conduite élaboré par ECPAT et l'Organisation Mondiale du Tourisme ;
  - intégrant les fournisseurs et partenaires dans cette démarche ;
  - signalant les cas de tourisme sexuel impliquant des enfants détectés auprès des autorités compétentes.

\*Depuis 2001, Accor combat l'exploitation sexuelle des enfants à des fins commerciales avec ECPAT International (End Child Prostitution, Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes).



## Environnement

Entreprise responsable, nous portons l'engagement du Groupe de développer nos métiers dans le respect de la planète en réduisant nos impacts. Notre implantation mondiale nous donne l'opportunité d'entraîner nos secteurs d'activités vers des solutions plus respectueuses de l'environnement.

### ➤ Management de l'environnement

Notre politique environnementale est basée sur une étude environnementale réalisée à l'échelle du Groupe. Elle s'appuie sur un système de management visant à maîtriser les grands enjeux environnementaux auxquels Accor est confronté, tant lors de la construction des hôtels qu'au cours de leur exploitation.

#### Accor s'engage à :

- décliner les objectifs d'amélioration de la performance environnementale du Groupe, les déployer et suivre leur réalisation grâce à des indicateurs adaptés et des outils de maîtrise et pilotage environnementaux ;
- mettre en place des processus assurant un management de l'environnement encadré en déployant des lignes directrices de construction ou de rénovation durable pour guider les projets de nouveaux hôtels.

Certaines marques du Groupe prennent un engagement complémentaire en incitant les hôtels de leur réseau à déployer la certification environnementale ISO 14001.

### ➤ Sensibilisation des clients et formation des collaborateurs

La sensibilisation quotidienne est au cœur de toute action en faveur de l'environnement. Pour nos clients, nous devons faire preuve de pédagogie pour les inciter à contribuer aux actions des hôtels. Nos collaborateurs sont la clé de voute de notre politique de développement durable. Ils doivent se comporter comme des ambassadeurs en se montrant exemplaires dans le respect de l'environnement au quotidien et en promouvant la démarche.

#### Accor s'engage à former et sensibiliser de manière continue ses collaborateurs et clients en :

- développant et en mettant à disposition des outils de formation et de sensibilisation à destination des collaborateurs ;
- déployant une signalétique dans les hôtels pour sensibiliser et informer les clients.

### ➤ Préservation des ressources naturelles

#### ➤ Énergie et CO<sub>2</sub>

La consommation d'énergie dans les hôtels, en plus de constituer un coût significatif, est l'un des premiers impacts du Groupe sur l'environnement. Plus globalement, l'industrie touristique est particulièrement exposée aux risques de changement climatique.

#### Accor s'engage à :

- maîtriser les consommations d'énergie de ses hôtels et réduire les émissions de CO<sub>2</sub> associées par un suivi régulier de la performance énergétique et la mise en œuvre de plans d'actions de réduction ;
- promouvoir les énergies renouvelables en privilégiant ces sources d'énergie lors de nouvelles constructions ou rénovations, selon la pertinence de la région, et en contribuant à l'identification de technologies permettant de limiter notre empreinte énergétique et climatique.

## ➤ Eau

La consommation directe d'eau du Groupe est importante et peut intervenir dans des zones de stress hydrique. A ce titre, la préservation de la ressource est une préoccupation majeure pour Accor. Cette préoccupation est d'autant plus forte si l'on tient compte de la consommation indirecte d'eau, en particulier sur l'amont agricole.

### Accor s'engage à :

- préserver les ressources en eau par un suivi régulier de ses consommations, l'adaptation d'actions et d'équipements moins consommateurs et la mise en place d'opérations d'agroforesterie permettant d'agir localement sur l'amont agricole ;
- être vigilant sur la maîtrise des consommations d'eau des hôtels situés dans des zones de stress hydrique.

## ➤ Pollutions et rejets

Les activités de Accor sont susceptibles de générer des pollutions directes ou indirectes. La qualité des aquifères peut être impactée par les matières organiques ou les substances chimiques évacuées via les eaux usées des hôtels. Certaines nuisances (sonores, visuelles, olfactives) peuvent éventuellement naître de la conduite de nos opérations.

### Accor s'engage à :

- maîtriser l'impact de ses rejets d'eau usée en :
  - garantissant leur traitement systématique pour l'ensemble de ses hôtels ;
  - privilégiant l'utilisation de produits ecolabellisés (nettoyage, entretien, jardinage...) qui limitent la teneur en substances chimiques présentes dans les rejets ;
  - privilégiant des fournisseurs - notamment de blanchisserie - respectueux de l'environnement ;
- mettre en œuvre des pratiques respectueuses de l'environnement en limitant notamment toutes nuisances (olfactives, visuelles et sonores).

## ➤ Déchets et recyclage

Les déchets produits par nos hôtels lors de leur exploitation sont issus des intrants nécessaires à leur fonctionnement (produits alimentaires, produits d'accueil...) et des activités des clients. Les déchets générés lors des opérations de construction ou de rénovation représentent également des volumes significatifs.

### Accor s'engage à :

- réduire la quantité de matières premières utilisées en limitant les emballages et en privilégiant les matériaux recyclés et/ou recyclables ;
- augmenter la part de déchets triés et recyclés dans les hôtels par :
  - la mise en place de filière de tri pour les principaux déchets générés par nos activités ;
  - la mise à disposition de solutions permettant de proposer le tri sélectif à nos clients ;
  - l'élimination systématique des déchets dangereux de nos hôtels dans des filières appropriées.



## ▣ Biodiversité

Les atteintes à la biodiversité peuvent survenir sur l'ensemble du cycle de vie d'un hôtel, aussi bien dans son implantation que dans son exploitation : lors de l'entretien de nos espaces verts, durant la construction d'un hôtel sur des terrains vierges, à travers nos filières d'approvisionnement ou plus largement lorsque nos clients, en voyage, visitent des espaces naturels sensibles. Accor s'efforce de limiter ses impacts et agit positivement sur les écosystèmes à travers son programme de reforestation Plant for the Planet.

### Accor s'engage à :

- assurer l'intégration des hôtels dans leur écosystème en tenant compte de la préservation de la biodiversité dès l'implantation d'hôtels ;
- promouvoir des actions de protection de la biodiversité au sein de l'hôtel, dans son écosystème et sa chaîne d'approvisionnement, en :
  - sensibilisant nos collaborateurs et nos clients sur les enjeux liés à la biodiversité ;
  - modifiant nos pratiques d'approvisionnement, notamment pour l'alimentation (refus de consommer des espèces menacées, choix de produits bio...) ou le choix de matériaux et produits « durables » (bois issus de forêts gérées durablement par exemple) ;
  - favorisant des pratiques de gestion des espaces verts et des productions agricoles qui limitent l'apport de produits chimiques.

# 4 |

## MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

### 4.1 DIFFUSION DE LA CHARTE

La présente Charte est adressée à chaque Directeur d'hôtel (filiale et managé) et aux cadres dirigeants du Groupe.

Ceux-ci promeuvent les valeurs et engagements issus de cette Charte auprès de leurs collaborateurs et sont attentifs à leur mise en œuvre.

Elle est en outre disponible sur les différents sites intranet du Groupe afin que chaque collaborateur puisse s'y référer.

Les partenaires franchisés et propriétaires sont invités à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe Accor. A cet effet, la présente Charte leur est adressée.

Enfin, elle est portée à la connaissance du public par une mise en ligne sur le site internet [accor.com](http://accor.com).

### 4.2 REMONTÉE D'INFORMATIONS

Chaque collaborateur peut obtenir des informations supplémentaires sur les valeurs et principes contenus dans la Charte Éthique et de RSE auprès de sa hiérarchie.

En cas d'interrogation sur une situation particulière, il peut s'adresser à sa hiérarchie directe ou faire remonter l'information aux services des Ressources Humaines ou Juridiques de son pays.



# 5 | GLOSSAIRE

Abus de bien social - 17  
Abus sexuel - 12  
Accessibilité - 13  
Achat(s) - 14, 17, 28, 29  
Actionnaires - 2, 9, 10, 17, 27  
Agilité - 3, 6  
Alimentation - 22, 27, 33  
Association(s) - 16, 22, 30

Biodiversité - 33  
Blanchiment - 15

Cadeaux - 16  
Charte - 3, 18, 19, 22, 27, 28, 34  
Client(s) - 3, 5, 9, 10, 13, 18, 19, 20, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33  
Communication - 21, 27, 28  
Compétence(s) - 10, 23, 25, 29  
Comportement(s) - 8, 9, 24  
Concurrence - 10, 13, 19, 28  
Conditions de travail - 24, 28  
Conduite - 3, 4, 10, 19, 30, 32  
Confiance - 3, 4, 6, 9, 27  
Conflit(s) d'intérêts - 16, 17  
Corruption - 8, 14, 15, 16  
Culture(s) - 3, 4, 5, 22, 29

Déchets - 32  
Délit(s) - 8, 12, 14, 15, 17  
Développement - 3, 4, 6, 9, 10, 11, 16, 20, 25, 27, 28, 29, 30, 31  
Dialogue - 6, 20, 21, 27  
Discrimination(s) - 8, 10, 13, 22, 23, 28  
Diversité - 3, 5, 10, 13, 22  
Droits de l'homme - 9, 10, 11, 24, 28

Eau - 32  
Enfance - 30  
Enfant(s) - 11, 28, 29, 30  
Engagements - 3, 4, 5, 6, 9, 10, 20, 22, 25, 27, 28, 31, 34  
Environnement - 8, 9, 10, 23, 31, 32  
Esprit Accor - 3, 7  
Esprit de conquête - 3, 4

Formation(s) - 10, 19, 24, 25, 26, 29, 31  
Fournisseur(s) - 9, 10, 11, 13, 16, 17, 28, 29, 30, 32  
Franchisés - 20, 34  
Fraude(s) - 8, 18

Handicap - 10, 22  
Harcèlement - 8, 24  
Hygiène - 26

Innovation - 6, 25  
Investisseurs - 6, 20, 27

Liberté d'association - 22  
Lobbying - 16

Mobilité - 25

Nutrition - 24, 27

Ouverture - 3, 6

Pacte Mondial des Nations Unies - 9  
Partenaire(s) - 3, 4, 5, 6, 9, 10, 16, 17, 19, 20, 27, 30, 34  
Parties prenantes - 4, 9, 17, 20, 22  
Pédophilie - 12  
Performances(s) - 3, 5, 20, 22, 25, 26, 29, 31  
Politique(s) - 13, 16, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 30, 31  
Pollution - 32  
Prestataire(s) - 10, 11, 15, 28, 29  
Propriété intellectuelle - 19  
Prostitution - 12, 30  
Protection - 9, 10, 17, 18, 19, 26, 27, 30, 33  
Proxénétisme - 12

Recrutement - 23  
Rejets - 32  
Respect - 3, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 19, 20, 22, 23, 26, 28, 29, 31  
Responsabilité(s) - 3, 6, 8, 16, 20, 25, 26, 27  
Ressources naturelles - 31

Sanctions - 8, 9  
Santé - 11, 24, 27  
Sécurité - 8, 9, 10, 19, 24, 26  
Solidarité - 30  
Sûreté - 19, 26  
Systèmes d'information - 19

Talents - 6  
Transparence - 3, 20, 21, 27, 28  
Travail des enfants - 11, 28  
Travail dissimulé - 12  
Travail forcé - 11, 28

Valeur(s) - 3, 4, 5, 6, 12, 16, 20, 21, 25, 28, 34









**ACCOR**

Open New Frontiers in Hospitality