

CHARTRE D'ENGAGEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE CONCORDE HOTELS & RESORTS



Vision du CEO

Depuis ses débuts en 1970, les dirigeants qui se sont succédé à la tête de notre groupe n'ont eu de cesse de développer et de consolider un patrimoine chargé d'histoire et de culture : Ils nous ont légué en héritage des valeurs profondes liées à nos métiers d'hôtellerie, du savoir recevoir et de la gastronomie.

Nous devons en tant que responsable d'entreprise nous assurer que cet héritage se valorise d'année en année autour des préoccupations profondes qui nous animent aujourd'hui, à savoir ;

Le respect de l'environnement, des hommes et des femmes qui travaillent dans notre groupe, et des communautés qui nous entourent.

C'est en se concentrant autour de ces fondamentaux que nous apportons de l'innovation dans l'entreprise et la projetons dans l'avenir.

Notre métier est au carrefour du Luxe et du Tourisme ;

Univers admirés, porteurs d'une symbolique forte et d'un grand pouvoir d'attractivité.

En tant qu'acteur à la croisée de ces deux sphères, nous avons le devoir de nous inscrire dans une démarche responsable, cohérente, et d'intégrer les valeurs environnementales, sociales et sociétales au cœur de nos préoccupations managériales.

Pour Concorde Hotels & Resorts, être responsable, c'est d'abord assumer durablement le respect des droits de l'homme et du travail pour l'ensemble de nos salariés.

Il s'agit de promouvoir ardemment la formation, la diversité, le travail pour les seniors et pour les personnes en situation de handicap.

Notre métier étant naturellement fortement consommateur de ressources telles que l'électricité et l'eau et émetteur de déchets, notre objectif est de limiter notre impact sur l'environnement, et de limiter considérablement nos émissions carbone.

Voici le sens que nous donnons à l'exercice de notre métier : permettre à nos clients, dans une relation durable, de vivre et séjourner confiants dans nos hôtels et permettre aussi à nos salariés, de travailler avec fierté et sérénité dans nos hôtels tout en agissant pour nos communautés.

Pour nous, l'enjeu d'entreprise citoyenne vient ici converger avec l'enjeu métier.

Bernard Granier

Code de conduite

Notre code de conduite est la fondation de notre démarche de Responsabilité Environnementale, Sociale et Sociétale.

Pour Concorde Hotels & Resorts, être Responsable, c'est :

Respecter

- ▶ les lois & règlements en vigueur, ainsi que les normes internes
- ▶ les traditions culturelles, religieuses, philosophiques et morales
- ▶ les hommes :
 - nos clients, satisfaire leurs demandes
 - nos fournisseurs et partenaires, respecter les termes du contrat
 - nos collaborateurs : favoriser la diversité et l'égalité des chances, avoir une politique de gestion des Ressources Humaines, fournir un cadre de travail, encourager l'esprit de solidarité
- ▶ l'environnement, minimiser notre impact
- ▶ la libre concurrence et rejeter toute forme de la corruption
- ▶ l'entreprise :
 - placer les intérêts de Concorde au-dessus des intérêts personnels (éviter les conflits d'intérêts, respecter la confidentialité des affaires)
 - œuvrer à la conservation du patrimoine historique et architectural
 - cultiver le sentiment d'appartenance

Prévenir

- ▶ les accidents (hygiène alimentaire, sécurité incendie) et veiller à la sécurité et à la santé des collaborateurs

Communiquer de façon transparente et loyale

- ▶ dans les clauses de nos contrats
- ▶ sur la nature, le prix & la qualité de nos prestations
- ▶ vis-à-vis de nos clients, partenaires, collaborateurs et actionnaires (établir des relations de confiance durables)
- ▶ dans le contrôle interne des comptes et de l'information financière

Participer

- ▶ à la satisfaction de nos clients
- ▶ à l'épanouissement de
- ▶ nos collaborateurs
- ▶ au développement économique et social local

Le respect de l'environnement est au cœur de nos préoccupations profondes et nous souhaitons, au travers de nos engagements, participer activement à sa protection.

Pour Concorde Hotels & Resorts, participer à la protection de l'environnement, c'est :

Sensibiliser

► Nos clients

- Toute notre communication externe est privilégiée au travers de communications électroniques (e-brochures, e-flyers, e-newsletters, e-cartes de vœux, e-factures pour nos clients débiteurs). Afin d'encourager nos clients à ne pas imprimer ces communications, une mention est intégrée à notre signature électronique ("Be GREEN! Read from the screen!").
En ce qui concerne nos brochures commerciales, pour celles qui doivent être imprimées, elles le sont sur papier recyclé.
- Vivre et séjourner dans nos hôtels, c'est aussi partager nos valeurs environnementales. En effet, notre engagement se concrétise au travers de bonnes pratiques qui nous permettent de limiter notre impact sur l'environnement et de proposer à notre clientèle d'y participer :
 - Le nettoyage du linge de chambre et salle de bain se fait à la demande, à défaut, il est fait tous les 2 jours.
 - Nos produits d'entretien sont non toxiques et nous favorisons l'utilisation de ceux qui sont écolabellisés.
 - Nous avons mis en place une ligne de produits d'accueil bio Ecocert.
 - Nous incitons notre clientèle à utiliser les transports peu ou non polluants : transports en commun, voitures et taxis hybrides, vélos Concorde, segways...
 - Notre papeterie et nos fournitures sont fabriqués à base de papiers et plastiques recyclés (stylo bille en plastique recyclé à 40%, crayon à papier en plastique recyclé à 54%, papeterie en papier recyclé de 50% à 75%).
- Nous proposons également aux organisateurs d'événements un environnement de travail en ligne avec les valeurs de développement durable que nous prônons. *Pour connaître le détail de notre offre "Meet & Commit", nous vous invitons à consulter notre site internet.*
- Enfin, notre offre Restauration intègre également notre engagement et des plats locaux et saisonniers sont systématiquement proposés sur les cartes et menus des différents restaurants et du Room-Service.

Sensibiliser

► Nos collaborateurs

- Afin de susciter chez nos collaborateurs, toujours plus de responsabilité environnementale, nous avons mis en place des outils pédagogiques et ludiques qui affirment notre engagement et nous permettent d'atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.
 - Notre communication interne, dès qu'elle le permet, se fait de manière électronique : flashinfos, mascottes de sensibilisation aux écogestes...
 - Des posters de sensibilisation au respect de l'environnement ont été affichés dans les bureaux et "back-office". Les messages clés visent à encourager les économies d'eau et d'énergie, la réduction et le tri des déchets ainsi que l'engagement envers la Communauté.
 - Dans le souci de l'amélioration constante de notre politique Responsable, nous avons disposé, au sein de nos hôtels, des boîtes à idées afin de solliciter les initiatives de nos collaborateurs.
 - Une éco-ball® (boule de lavage écologique) a été remise à chacun de nos collaborateurs lors de la journée de lancement de la politique de RSE (1er juin 2010).
 - Des formations ludiques "Business Games" ont été proposées aux équipes de travail, elles sont destinées à assurer une bonne compréhension et permettre un déploiement optimal de notre politique Responsable.
 - L'utilisation des modes de transports en commun est favorisé.
- Les critères de responsabilité environnementale ont été intégrés à nos standards opérationnels et ils sont relayés par différents outils :
 - des formations adaptées : écogestes par métiers (ex: comment bien utiliser un produit afin d'éviter tout gaspillage), écogestes quotidiens (ex: tri des déchets, impressions recto/verso, couper chauffage/climatisation avant d'ouvrir une fenêtre...).
 - des engagements par métier : un livret récapitulant les écogestes quotidiens et par métiers a été distribué à chaque collaborateur lors de la journée de lancement de la politique de RSE (1er juin 2010).
 - des rappels journaliers par métier, les "fiches zoom", sont également disponibles dans l'intranet.

Sensibiliser

► Nos fournisseurs

- Tous nos fournisseurs et sous-traitants sont signataires de notre charte d'achats responsables. Avec nous, ils s'engagent dans une démarche de progrès continu contribuant au respect et à la protection de l'environnement.
- Leur impact sur l'environnement est un critère essentiel dans nos appels d'offres : matière du contenant, provenance des matières premières, produits bio, écolabellisés et/ou peu consommateurs d'énergie, emballages recyclables...
- Afin de les encourager à réduire leur impact, nous assurons un suivi des engagements de nos fournisseurs et sous-traitants (nombre des livraisons, réduction du poids et recyclabilité des emballages...).

Réduire

► Notre impact sur l'environnement

- Afin de comptabiliser et maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre, nous avons mis en place le bilan carbone dans tous nos hôtels filiales. Cette démarche comprend la collecte des informations, le calcul total des émissions de gaz à effets de serre émises, la fixation d'objectifs de réduction et la rédaction du plan d'action. Par son plan d'action, chaque entité s'engage -et engage ainsi fournisseurs, partenaires et collaborateurs- à réduire ses émissions de gaz à effet de serre.
 - Les livraisons sont limitées : regroupement et échelonnement des commandes (ex : 2 jours/semaine sans livraison pour les produits frais).
 - Les fournisseurs locaux sont favorisés.
 - Les modes de transports peu polluants sont privilégiés.
- Nous participons également à la réduction des rejets des substances chimiques grâce à l'utilisation de produits d'entretien non toxiques ou écolabellisés.
- Avec la mise en place d'une gamme de produits d'accueil Bio Ecocert, c'est la réduction de notre impact sur l'environnement que nous souhaitons renforcer.

Réduire

► Notre consommation d'énergie

- Afin de mieux maîtriser notre consommation d'énergie, nous assurons un suivi mensuel de nos consommations en gaz et électricité.
- Nous veillons à adapter au fur et à mesure nos équipements et installations techniques (ampoules basse consommation, détecteurs de présence dans les offices et couloirs clients, interrupteur général).
- Nous assurons une maintenance préventive en veillant au bon fonctionnement des appareils électriques.
- Nous favorisons l'amélioration des installations techniques et l'équipement en appareils de classe A.

Réduire

► Notre consommation d'eau

- Afin de réaliser des économies d'eau substantielles, nous assurons un suivi mensuel de nos consommations.
- Nous veillons à adapter nos équipements et installations techniques (réducteur du débit d'eau en chambre et lieux publics : douches, baignoires, toilettes, robinets).
- Le nettoyage du linge de chambre et de salle de bain se fait à la demande, à défaut, il est nettoyé tous les 2 jours.
- Nous utilisons des produits d'entretien non toxiques ou écolabellisés.

Réduire

► Nos déchets

- Nous réduisons les emballages et contenants de nos produits d'accueil (ex : suppression du cartonnage pour les produits d'accueil qui sont désormais disposés dans un contenant durable, réduction des emballages plastiques pour les chaussons d'accueil et gants de toilette).
- Nous réduisons également les emballages de nos produits frais en favorisant les emballages consignés ou réutilisables.
- Enfin, la gestion et l'utilisation de nos stocks et de nos matières premières est optimisée.

Maîtriser

► Nos déchets

- Nous assurons le tri et le recyclage de nos déchets en "front office" (ex : collecte des journaux chez les Concierges), dans nos salles de conférences (des poubelles de tri sont mises à la disposition de nos clients), dans nos bureaux ainsi qu'à la réception des marchandises.
- Les déchets que nous collectons sont les suivants : carton, papier, verre, piles et batteries, cartouches d'encre, ampoules, huiles de cuisine, aluminium, plastique et encombrants.
- En fonction de la situation géographique de nos hôtels, des partenariats ont été formalisés avec des organismes agréés pour la collecte et la valorisation de ces déchets.

Le respect des hommes et des femmes qui travaillent dans notre groupe est un des fondamentaux sur lequel nous souhaitons nous concentrer.

Pour cela, Concorde Hotels & Resorts, s'engage auprès de ses collaborateurs dans les domaines suivants :

Diversité

► **Chez nous, l'excellence est plurielle.**

La différence, c'est une évidence.

La diversité au sein de nos hôtels filiales est une réalité : diversité des métiers et des profils, diversité des cultures et des origines, diversité des expériences et des parcours. Fort de cette valeur de partage, Concorde Hotels & Resorts s'est engagé dans une démarche en faveur de l'accès à l'emploi de tous et a la volonté de renforcer celle-ci en développant notamment sa structure d'accueil de collaborateurs handicapés. Outre le recrutement et le maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap, des actions de sensibilisation sont engagées pour permettre une meilleure connaissance mutuelle afin que chacun s'enrichisse au-delà des différences.

Formation

► **Quel savoir pour vous aujourd'hui ?**

Afin d'améliorer en permanence le professionnalisme et d'appréhender au mieux les évolutions de nos métiers, Concorde Hôtels & Resorts fait du développement des compétences un axe majeur de sa politique Ressources Humaines.

Constitutive de notre politique de mobilité et de promotion interne, nos salariés bénéficient d'opportunités de formation tout au long de leur carrière. Le centre de formation interne, Contact – Concorde Training Action propose différents outils permettant à chacun de se développer à son rythme. Notre démarche de formation via internet donne la possibilité à l'ensemble des collaborateurs d'accéder à des parcours de développement, suivis par des processus de validation pratique. Ainsi, en fonction du besoin, nos équipes peuvent se perfectionner par le biais de près de 150 modules de formation en ligne.

Concorde Hotels & Resorts reconnaît des besoins spécifiques de développement en fonction de l'âge, de l'expérience, des souhaits d'évolution, des projets personnels et adapte en conséquence son catalogue de formation. L'approche se résume sous le logo "Quels Savoirs pour vous aujourd'hui?".

Nous permettons notamment à chacun de se professionnaliser et de valider ses compétences professionnelles et comportementales par le biais notamment de formations certifiantes et d'accompagnement par des tuteurs et formateurs sur le terrain.

Mobilité

► **Priorité donnée à la mobilité interne**

Notre politique de mobilité Groupe favorise le développement de nos collaborateurs en tenant compte de leurs performances et de leur potentiel mais aussi de leurs souhaits d'évolution et des opportunités qu'offre Concorde Hotels & Resorts. Cette politique est mise en œuvre au moyen de différents outils. Le rendez-vous Carrière en est un moment privilégié.

D'autre part, chaque collaborateur est informé des opportunités de carrière via le site internet du groupe et les affichages en interne de Concorde Recrute.

Rémunération

► **Une rémunération motivante et équitable**

Pour les hôtels filiales français, nous avons mis en place une politique salariale motivante sur 13 mois intégrant une protection sociale (mutuelle et régime de prévoyance) et une participation aux résultats de l'entreprise (intéressement et participation). L'ensemble de nos salariés a la possibilité d'adhérer au Plan d'Epargne du Groupe.

Bien-être et sécurité

Concorde Hotels & Resorts s'assure de la sécurité de ses collaborateurs et s'engage sur l'amélioration permanente des conditions de travail et du bien-être au travail.

Avantages

En France, la durée hebdomadaire de travail est de majoritairement 35 heures et nos employés bénéficient de deux jours de repos hebdomadaires consécutifs.

Concorde respecte les dispositions légales en matière de réglementation des conditions de travail dans chacun des pays.

► **La Carte Louvre Hotels**

Dès l'embauche d'un nouveau collaborateur au sein d'un hôtel filiale, une carte Louvre Hotels lui est remise, permettant ainsi de bénéficier de 50 % de réduction en hébergement et de 15 % pour la restauration sous certaines conditions. Ces réductions sont valables dans les différentes enseignes du groupe Louvre Hotels, c'est-à-dire : Kyriad, Première Classe et Campanile mais également du groupe Concorde Hotels & Resorts.

Aide sociale

Nous avons mis en place des structures afin d'accompagner les collaborateurs ayant des difficultés sociales avec la présence d'une Assistance Sociale pour l'ensemble des établissements filiales.

Concorde Hotels & Resorts considère de son devoir de soutenir ses collaborateurs dans les moments difficiles et consacre des ressources via une Commission Economique & Sociale.

Agir pour les Communautés qui nous entourent fait partie intégrante de notre démarche Responsable.

Pour cela, Concorde Hotels & Resorts mobilise l'ensemble de ses parties prenantes dans son engagement sociétal.

Au niveau global

► Concorde Hotels & Resorts soutient les projets menés par CARE France pour venir en aide aux populations victimes du changement climatique

- au «Nord», nous nous engageons au niveau de nos hôtels filiales et de notre siège social au travers d'actions de sensibilisation, de prévention, d'économies d'énergies.
- au «Sud», nous nous appuyons sur CARE France pour aider les populations touchées par le changement climatique et développer des actions adaptées à chaque public : développer une agriculture durable, améliorer l'accès à l'eau, accroître la sécurité alimentaire, répondre aux catastrophes naturelles.

► Après de ses collaborateurs, Concorde Hotels & Resorts s'engage

Nous encourageons l'engagement communautaire de nos collaborateurs en leur proposant des actions au profit de Care France : parrainage, appel de fonds avec abondement de la part de Concorde, challenge solidaire (défi sportif) et possibilité de faire un don en ligne via l'intranet du Groupe.

► Après de ses clients & partenaires, Concorde Hotels & Resorts s'engage

Nous proposons notamment à nos clients et partenaires de réaliser des actions au profit de Care France : versement de miles, possibilité d'effectuer des dons en ligne via concorde-hotels.com, soirées de charité et opérations de "package solidaire" (une participation financière est reversée à Care France pour chaque package vendu).

Au niveau local

► Chaque hôtel Concorde s'engage à mener une action de solidarité envers la communauté

► Après de ses collaborateurs, Concorde Hotels & Resorts s'engage

Nous soutenons les initiatives individuelles de nos employés. Chacun de nos employés a la possibilité de bénéficier, annuellement, d'une journée de bénévolat rémunérée ; cette journée est destinée à mener des actions en faveur des associations qui ont été recensées par l'employeur. Nos employés bénévoles seront mis à l'honneur autour d'un déjeuner annuel organisé par la Direction.

► Après de ses clients & partenaires, Concorde Hotels & Resorts s'engage

Chaque Hôtel Concorde filiale offre la possibilité à ses clients "groupes" de participer localement à une action ayant un bénéfice pour la communauté :

exemple d'action bénévole : venir en aide aux personnes âgées ou handicapées (portage de courses, visite, aide aux sorties), collecte/distribution de denrées alimentaires pour les plus démunis, rénovation de peintures dans un centre d'accueil...

Pour connaître le détail de notre offre "Meet & Commit", nous vous invitons à vous rendre sur notre site internet.

Organisation Interne

En liaison directe avec la Présidence du Groupe

Palais de la Méditerranée

Christophe Aldunate
Directeur Général
caldunate@concorde-hotels.com

Hôtel Lutetia

Jean-Luc Cousty
Directeur Général
jlcousty@concorde-hotels.com

COMACO

Xavier Hernandez
Directeur de la Formation
xhernandez@concorde-hotels.com

Laetitia Demante
Responsable Qualité
ldemante@concorde-hotels.com

Françoise Houdebine
Vice-Présidente Commercial & Marketing
fhoudebine@concorde-hotels.com

Isabelle Bouvier
Brand Marketing
ibouvier@concorde-hotels.com

Marie de Loisy
Coordinatrice Commercial & Marketing
mdeloisy@concorde-hotels.com

Au niveau de notre siège et de nos hôtels

Concorde Management Company

Béatrice Bayle
Chef de Produit Marketing Loisir
bbayle@concorde-hotels.com

Hôtel de Crillon

Carole Fontanel
Assistante de direction
cfontanel@crillon.com

Hôtel Lutetia

Jérôme Billy
Directeur Commercial & Marketing
jbilly@concorde-hotels.com

Hôtel du Louvre

Stéphanie Doat Lincourt
Assistante de direction
hoteldulouvre-dg@concorde-hotels.com

Concorde Opéra Paris

Stéphane Fioroni
Directeur des Opérations
sfioroni@concorde-hotels.com

Concorde La Fayette

Christelle Saint Jost
Assistante de Direction
csaintjost@concorde-hotels.com

Concorde Montparnasse

Françoise Pestel
Directeur des Ressources Humaines
fpestel@concorde-hotels.com

Hôtel Martinez

Florence Gardrat
Responsable Qualité
fgardrat@concorde-hotels.com

Palais de la Méditerranée

Christophe Aldunate
Directeur Général
caldunate@concorde-hotels.com

Villa Massalia

Cyril Denoix
Directeur administratif
cdenoix@concorde-hotels.com

Hôtel de la Cité

Béatrice d'Espagnet
Responsable Ressources Humaines
bdespagnet@concorde-hotels.com

Concorde Berlin

Frank Ketterer
Resident Manager
fketterer@concorde-hotels.com

Hôtel de la Paix

Géraldine Soulier
Coordinatrice Ventes/Responsable RP
gsoulier@concorde-hotels.com