

## Message du Président-directeur général



Le développement durable est pour Accor une façon d'exercer son métier au quotidien. Chaque année, nos 180 000 collaborateurs\* sous enseignes Accor accueillent des millions de clients dans plus de 4 000 hôtels à travers le monde. En tant que premier opérateur hôtelier mondial, nous avons le devoir et la volonté de jouer un rôle moteur dans le domaine du développement durable et responsable.

Notre nouveau programme PLANET 21 porte ce projet en matière de développement durable, celui de réinventer l'hôtellerie de demain, une hôtellerie durable et responsable, innovante et ouverte sur le monde.

Notre engagement s'est matérialisé il y a près de 20 ans par la création d'une direction Environnement dès 1994, et d'une charte Environnement de l'Hôtelier en 1998. Depuis, Accor n'a cessé d'innover dans ses pratiques et ses modèles pour créer de la valeur de manière durable.

L'hôtel est par essence un lieu de mélange, de mixité, de rencontre des différences, de « Blend ». A travers notre nouvelle signature, « Open New Frontiers in Hospitality », j'ai voulu inscrire l'ouverture au cœur de notre mission : ouverture sur l'autre, sur une nouvelle façon d'appréhender l'hôtel, de gérer notre impact sur l'environnement et les sociétés dans lesquelles s'inscrivent nos hôtels.

PLANET 21 trace une nouvelle route pour le Groupe, pour nos collaborateurs, nos partenaires mais aussi nos clients qui sont chaque jour associés à notre démarche durable, en mettant le développement durable au centre de l'innovation du Groupe mais aussi en fédérant les innombrables initiatives portées par nos hôteliers à travers le monde.

Notre démarche prend la forme de 21 mesures concrètes, assorties d'objectifs chiffrés ambitieux que tous les hôtels devront atteindre d'ici à 2015, dans les domaines tels que l'alimentation responsable, la réduction des consommations d'eau et d'énergie et la prévention des maladies.

C'est un engagement important pour Accor, et nous ne pourrions atteindre nos objectifs qu'à travers une action coordonnée avec nos clients et nos partenaires. A cet effet, PLANET 21 est aussi une démarche de transparence vis-à-vis de nos clients, en proposant un programme d'information invitant, par des gestes simples, à participer activement aux actions de l'hôtel et en valorisant l'engagement quotidien des collaborateurs.

Ma conviction est que le développement durable constitue un impératif pour un nouveau modèle d'entreprise plus respectueux des ressources naturelles et des Hommes. En ce sens, au-delà d'une conviction éthique, PLANET 21 est un formidable levier de compétitivité pour nos marques, mais aussi d'attractivité et de fidélisation pour nos partenaires, nos collaborateurs et nos clients, qui veulent s'engager à nos côtés, pour une croissance responsable, capable de générer de la valeur partagée pour tous.

PLANET 21 incarne notre volonté d'impulser une démarche vertueuse dans la durée. Nous nous engageons avec humilité, conscients de la complexité des sujets, mais aussi avec résolution et confiance dans notre capacité à réinventer l'hôtellerie... durablement.

En cohérence avec cette ambition forte dont PLANET 21 est l'instrument, le groupe Accor réaffirme son adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies et renouvelle son engagement envers ses 10 principes.

Denis Hennequin  
Président-directeur général du groupe Accor

\*Dont 145 000 dans les hôtels filiales et managés





# PLANET 21 réinventer l'hôtellerie durablement

PLANET 21, ce sont les 21 engagements pris par Accor en faveur du développement durable. Santé, nature, carbone, innovation, développement local, emploi et dialogue : 21 engagements pour que la Terre tourne un peu plus rond.

Dans tous nos hôtels, avec nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires, nous agissons pour réinventer l'hôtellerie, durablement.

Comme nous, vous pensez que le durable a de l'avenir ?

Bienvenue chez Accor.



# UNE NOUVELLE ÉTAPE D'AMBITION ET DE CONQUÊTE

La nouvelle stratégie de développement durable s'écrit aujourd'hui avec PLANET 21.  
Ce programme marque une nouvelle étape dans un domaine investi depuis 1994 par Accor.

## Quand hospitalité rime avec développement durable

Pour Accor, le développement durable est à la fois une façon d'exercer son métier et une démarche concrète, donnant toute sa place à l'innovation. Elle implique activement les collaborateurs et les clients pour qu'hospitalité rime avec responsabilité sociale et environnementale.

Il y a près de vingt ans, les hôteliers Accor ont commencé à mettre en place sur le terrain des pratiques plus responsables, devenues depuis des standards pour le Groupe, et des exemples pour le secteur. Entre 1994 et 2006, de la création d'une direction Environnement à la formalisation du programme « Earth Guest » avec ses deux chantiers, l'un en faveur des hommes, l'autre de l'environnement,

Accor a parcouru un long chemin dans l'intégration du développement durable dans l'ensemble de ses hôtels.

Un chemin marqué notamment par :

► la charte Environnement de l'hôtelier créée en 1998 et qui permet à chaque établissement de progresser sur 65 points de contrôle ;

► la naissance de l'outil OPEN en 2005.

Unique et en constante évolution, il permet la mesure, le pilotage et le reporting du développement durable dans le Groupe. Utilisé par 100 % des hôtels, il intègre en 2012 un module carbone et améliore le suivi des consommations d'eau et d'énergie, ainsi que celui des déchets.

## Le lancement d'une nouvelle stratégie

Réinventer l'hôtellerie durablement : c'est l'ambition affichée par Accor avec son nouveau programme PLANET 21. Alors que le Groupe entre dans une phase d'expansion soutenue, il réaffirme sa conception d'un développement responsable, qui génère de la valeur partagée par tous : PLANET 21 accélère et intensifie son engagement dans le développement durable pour en faire un avantage compétitif décisif pour Accor, ses marques et ses partenaires. Et ce, auprès de clients toujours plus réceptifs aux questions sociétales et environnementales.

À la clé, 21 engagements assortis d'objectifs chiffrés que tous les hôtels devront atteindre d'ici à 2015.

Avec PLANET 21, Accor met l'hospitalité durable au centre de sa stratégie, de son développement et de l'innovation du Groupe.

## Accor innove avec « PLANET 21 Research »

En 2011, Accor a lancé une plate-forme de connaissances partagées, gracieusement ouverte à tous, pour favoriser l'émergence de pratiques plus durables dans l'hôtellerie. Accor a déjà largement diffusé les enseignements de ses deux grandes premières études :

**1. Le premier baromètre international sur les attentes des clients de l'hôtellerie en matière de développement durable** – réalisé avec l'IFOP auprès de 7000 clients, représentatifs de la clientèle hôtelière de six pays.

**2. Une étude complète sur l'empreinte environnementale** du Groupe réalisée avec PricewaterhouseCoopers Advisory. Il s'agit de la première étude mondiale à recenser l'impact environnemental d'un groupe hôtelier international sur l'ensemble de son cycle de vie. 11 postes d'activité ont été passés au crible de cinq critères : les consommations d'énergie, les consommations d'eau, la production de déchets, les émissions de CO<sub>2</sub> et la pollution de l'eau.

Ces deux études ont participé à la construction de la stratégie PLANET 21, pour orienter les engagements à partir de bases factuelles, solides et scientifiques.



PLANET 21, ce nom est immédiatement évocateur du développement durable et fait référence à l'Agenda 21, plan d'actions adopté par 173 chefs d'État au Sommet de la Terre à Rio en 1992. Il se fait surtout l'écho de l'urgence qui doit animer le XXI<sup>e</sup> siècle : changer nos modes de production et de consommation, pour préserver notre planète, l'environnement et les hommes.

# 7 piliers, 21 engagements et des objectifs chiffrés d'ici à 2015

7 PILIERS	21 ENGAGEMENTS	OBJECTIFS 2015
 <b>Santé</b> page 66	1. Garantir des intérieurs sains.	85 % des hôtels utilisent des produits écolabellisés.
	2. Promouvoir une alimentation responsable.	80 % des hôtels mettent en avant des plats équilibrés.
	3. Prévenir les maladies.	95 % des hôtels organisent des formations de prévention pour le personnel.
 <b>Nature</b> page 67	4. Réduire nos consommations d'eau.	- 15 % de consommation d'eau entre 2011 et 2015 (filiales).
	5. Développer le recyclage des déchets.	85 % des hôtels recyclent leurs déchets.
	6. Préserver la biodiversité.	60 % des hôtels participent au projet de reforestation « Plant for the Planet ».
 <b>Carbone</b> page 69	7. Réduire nos consommations d'énergie.	- 10 % de consommation d'énergie entre 2011 et 2015 (filiales).
	8. Réduire nos émissions de CO <sub>2</sub> .	- 10 % d'émissions de CO <sub>2</sub> entre 2011 et 2015 (filiales).
	9. Développer les énergies renouvelables.	10 % des hôtels utilisent des énergies renouvelables.
 <b>Innovation</b> page 70	10. Favoriser l'écoconception.	40 % des hôtels intègrent au moins 3 éléments écologiques dans leurs chambres.
	11. Faire progresser le bâtiment durable.	21 hôtels neufs ou rénovés obtiennent une certification de référence en matière de bâtiment durable.
	12. Introduire des offres et technologies durables.	20 % des hôtels filiales proposent une offre de séminaires verts.
 <b>Local</b> page 71	13. Protéger l'enfance face aux abus.	70 % des hôtels s'engagent pour la protection de l'enfance.
	14. Développer les filières d'achats responsables.	70 % des hôtels achètent et mettent en avant des produits issus de leur pays d'implantation.
	15. Préserver les écosystèmes.	100 % des hôtels bannissent de leur menu les produits de la mer menacés.
 <b>Emploi</b> page 72	16. Faire progresser nos collaborateurs.	75 % des directeurs d'hôtel sont issus de la promotion interne.
	17. Faire de la diversité une richesse.	35 % des directeurs d'hôtel sont des femmes <sup>(1)</sup> .
	18. Améliorer la qualité de vie professionnelle.	100 % des pays organisent des enquêtes d'opinion auprès de leurs collaborateurs une fois tous les 2 ans.
 <b>Dialogue</b> page 73	19. Conduire nos affaires avec transparence.	Accor est présent dans 6 indices ou référentiels responsables reconnus au niveau mondial.
	20. Engager nos hôtels franchisés et managés.	40 % des hôtels sont certifiés ISO 14001 ou EarthCheck, quel que soit leur type de gestion <sup>(2)</sup> .
	21. Partager notre démarche avec nos fournisseurs.	100 % de nos contrats d'achat respectent la charte Achats 21 de Accor.

(1) Hors Motel 6/Studio 6. (2) Hors segment économique.



Santé

## ACCUEILLIR ET GARANTIR

Dans un monde imprévisible et confronté à des risques de toute nature, alimentaire, sanitaire, environnementale, nous offrons à nos clients et à nos collaborateurs un environnement sain, un havre de tranquillité d'esprit.

### 1 GARANTIR DES INTÉRIEURS SAINS

Dans ses hôtels, Accor cherche à concilier plus de confort et d'esthétisme en intégrant toujours plus de respect de l'environnement pour ses clients et collaborateurs.

**Fin 2011** : 68% des hôtels Accor utilisent des produits écolabellisés : produits d'entretien (51% des hôtels), peintures murales (23% des hôtels) et revêtements de sol (10% des hôtels).

#### D'ici à 2015

**85% des hôtels utiliseront des produits écolabellisés.**

### 2 PROMOUVOIR UNE ALIMENTATION RESPONSABLE

L'obésité et la mauvaise qualité de l'alimentation sont des fléaux qui touchent des populations toujours plus importantes. Ils sont la source de problèmes de santé comme l'hypertension, les maladies cardio-vasculaires ou encore le diabète.

Avec plus de 130 millions de repas servis par an dans ses hôtels, le Groupe a naturellement une responsabilité en matière de nutrition.

**Fin 2011** : 62% des hôtels proposaient déjà des plats équilibrés à leurs clients :

- au Portugal, où plusieurs Novotel mettent à disposition des clients des informations sur les produits allergènes des menus ;
- en France, où l'Académie Accor a développé une offre « Bien-être et vitalité » en collaboration avec une nutritionniste.

#### D'ici à 2015

**80% des hôtels mettront en avant des plats équilibrés.**



### 3 PRÉVENIR LES MALADIES

Les épidémies n'appartiennent pas au passé. La mondialisation accélère leur propagation à grande vitesse. En parallèle, les maladies chroniques (diabète, cancers, maladies cardio-vasculaires...) se développent rapidement. Responsables de 60% des décès, elles sont aujourd'hui la première cause de mortalité dans le monde.

Depuis 2002, Accor s'est investi dans la lutte contre le VIH/sida en formant ses collaborateurs, en sensibilisant ses clients et en mobilisant les acteurs du tourisme. Avec PLANET 21, le Groupe élargit son approche pour combattre à la fois les maladies chroniques et les épidémies en s'adaptant aux enjeux de santé locale.

**Fin 2011** :

- 77% des hôtels organisent des formations de prévention pour la santé et le bien-être des collaborateurs. Elles portent principalement sur les premiers secours, l'ergonomie au travail, la prévention contre le VIH/sida et les maladies chroniques ou encore contre les risques psychosociaux ;
- 1 768 hôtels sont équipés de distributeurs de préservatifs ;
- En France, 8629 « ergo-lits » ont été installés dans 168 hôtels, pour réduire les risques liés à la répétitivité des tâches effectuées par les femmes de chambre ;
- 1238 hôtels sont équipés de défibrillateurs, dont plus de 1000 en France.

#### D'ici à 2015

**95% des hôtels organiseront des formations de prévention pour leurs salariés. (1)**

(1) Voir chap. RH p.76.



Nature

## PRÉSERVER, RECYCLER, REPLANTER

Pour prendre soin de notre environnement, nous réduisons notre consommation d'eau, nous recyclons nos déchets et nous avons déjà planté 2 millions d'arbres en participant à l'effort mondial de reforestation soutenu par l'ONU.

### 4 RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS D'EAU

Vitale, l'eau est une ressource dont la répartition et l'accès sont très inégaux dans le monde. Source de tensions politiques et sociales, l'accès à l'eau représente donc un enjeu majeur.

Chaque hôtel Accor consomme environ 15000 m<sup>3</sup> d'eau chaque année.

L'empreinte environnementale du Groupe a révélé que 86 % de l'eau consommée provenait de la nourriture servie dans ses hôtels : Accor définit actuellement un plan de travail dédié à l'innovation dans la restauration, afin de réduire l'impact de l'amont agricole.

Fin 2011 :

- 93 % des hôtels suivent et analysent les consommations d'eau chaque mois ;
- 88 % des hôtels sont équipés de régulateurs de débit sur les douches et les robinets ;
- 161 hôtels sont équipés de récupérateurs d'eau de pluie.

#### D'ici à 2015

**Accor diminuera de 15% ses consommations d'eau dans ses hôtels en filiale.**

### 5 DÉVELOPPER LE RECYCLAGE DES DÉCHETS

En vingt ans, la production de déchets a augmenté de 50 % dans le monde alors que seulement 10 % de ces déchets sont recyclés.

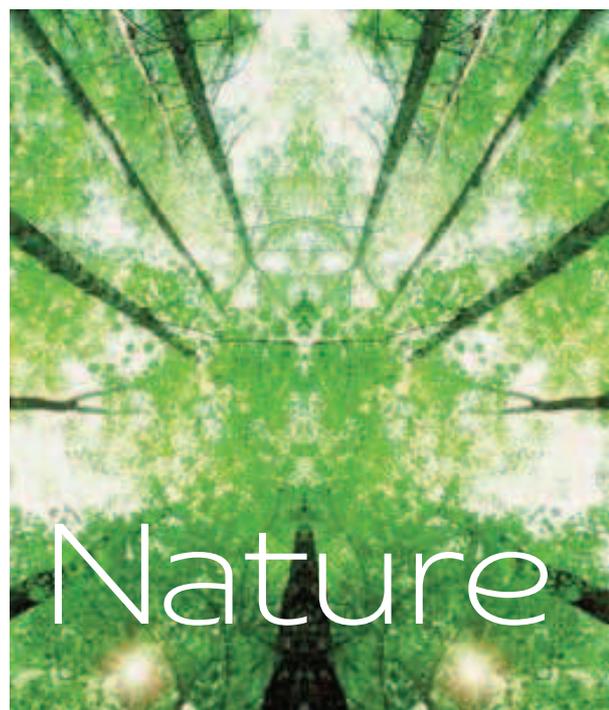
Chaque année, Accor génère 2,3 millions de tonnes de déchets dont 70 % sont liés aux travaux de construction et de rénovation. En 2011, le Groupe a renforcé et poursuivi le déploiement du module « Déchets » de son outil de pilotage du développement durable, pour mobiliser chaque hôtel, puis lui permettre de mesurer le volume de ses déchets, ses coûts de collecte et de tri sélectif.

Fin 2011 : 64 % des hôtels recyclent leurs déchets, parmi lesquels :

- 91 % des hôtels trient et recyclent piles et batteries ;
- 91 % des hôtels trient et traitent les tubes et ampoules fluocompactes ;
- 73 % des hôtels trient et recyclent le papier et le carton.

#### D'ici à 2015

**85% des hôtels recycleront leurs déchets.**

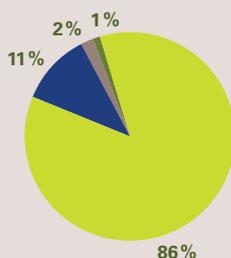


## Empreinte environnementale de Accor

### Impact eau

Contribution de chaque activité :

- Restauration
- Eau sur site
- Énergie sur site
- Autres

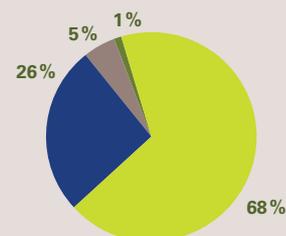


Source : Étude PLANET 21 Research, 2011.

### Impact déchets

Contribution de chaque activité :

- Construction / Rénovation
- Énergie sur site
- Déchets d'activité
- Autres





## 6 PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

La biodiversité est essentielle à l'équilibre de notre planète. Pourtant, chaque année, des espèces végétales ou animales disparaissent.

Avec « Plant for the Planet », Accor conduit un projet unique de reforestation. Le principe ? Proposer aux clients des hôtels, de réutiliser leurs serviettes. 50 % des économies de blanchisserie sont ensuite allouées à la plantation d'arbres. 5 serviettes réutilisées = 1 arbre planté.

Fin 2011 :

- Plus de 2 millions d'arbres financés et près de 1 400 hôtels engagés dans « Plant for the Planet » ;
- 82 % des hôtels utilisent des plantes adaptées localement ;
- 77 % des hôtels utilisent du papier certifié pour les impressions ;
- 53 % des hôtels utilisent des produits de jardin écologiques.

### D'ici à 2015

**60 % des hôtels participeront à Plant for the Planet.**

## Plant for the Planet : Accor va plus loin !



Accor a noué un partenariat avec « Pur Projet », créé par Tristan Lecomte. Cette organisation œuvre en faveur de la préservation du climat par la reforestation et la conservation forestière, par les communautés locales. Tristan Lecomte est également le fondateur de « Alter Eco », qui a démocratisé le commerce équitable. Témoignage.

### Quelle est l'approche de Pur Projet ?

**Tristan Lecomte** : Notre approche est unique dans la mesure où elle intègre au sein même de l'activité de nos partenaires des mécanismes de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Elle se traduit par des actions concrètes de reforestation qui font un lien direct entre l'activité de l'entreprise et son milieu naturel. Par ailleurs, elle s'efforce de valoriser les collaborateurs et les consommateurs. En Thaïlande par exemple, nous le faisons en proposant à des producteurs de planter des arbres pour redonner de la fertilité à leur terre, préserver la biodiversité, retenir l'eau dans les sols et participer

à la lutte contre le changement climatique. C'est une démarche ouverte, collaborative, positive, qui permet de restaurer les écosystèmes tout en apportant des revenus complémentaires à des petits producteurs et coopératives qui vivent souvent dans des conditions précaires.

### Pourquoi travailler avec Accor ?

**Tristan Lecomte** : Avec « Plant for the Planet », Accor s'est imposé comme une entreprise pionnière au niveau mondial en matière de reforestation. Au-delà des résultats déjà très significatifs, c'est un projet qui correspond parfaitement à l'approche de « Pur Projet »

puisque les hôtels contribuent directement et localement à préserver leur environnement. En cela, Accor invente l'hôtellerie du futur, une hôtellerie ouverte sur le monde, bienveillante et qui agit concrètement au plus près de ses activités. Mon objectif est d'accompagner le développement de « Plant for the Planet » en l'intégrant davantage dans la raison d'être du Groupe, dans ses différents métiers et en agissant encore plus localement. Avec pour ambition de passer de sept à 21 projets de reforestation dès 2013, jusqu'à avoir d'ici à 2015 un projet de reforestation dans chacun des pays où le groupe Accor est présent.





Carbone

## RÉDUIRE ET OPTIMISER

La consommation d'énergie dans les hôtels constitue notre premier impact sur l'environnement et aussi notre premier levier d'action. Nous sommes mobilisés pour déployer à grande échelle et systématiser la sobriété énergétique et le recours aux énergies renouvelables.



### 7 RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

La raréfaction et le renchérissement des énergies fossiles représentent des défis majeurs pour nos sociétés de plus en plus énergivores. À côté des innovations technologiques, les économies d'énergie sont une réponse à cette problématique.

75 % de l'énergie consommée par Accor l'est au sein même des hôtels.

Le Groupe a équipé la très grande majorité de ses établissements d'ampoules basse consommation, et continue à renforcer ses plans de maintenance pour optimiser le fonctionnement de ses installations.

Accor a développé une méthodologie appelée BOOST, fondée sur l'analyse et l'optimisation des installations techniques de l'hôtel. Sans investissement, par des plans d'actions et la formation des collaborateurs, elle permet de réduire significativement les consommations, jusqu'à 25 % dans certains hôtels.

Fin 2011 :

- 94 % des hôtels suivent et analysent les consommations d'énergie chaque mois ;
- 92 % des hôtels vérifient le réglage optimal des installations ;
- 90 % des hôtels utilisent des lampes basse consommation pour l'éclairage 24h/24.

#### D'ici à 2015

**Accor diminuera de 10 % ses consommations d'énergie dans ses hôtels filiales.**

### 8 RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

En dépit des nombreux sommets climatiques et d'une réglementation contraignante, les émissions de CO<sub>2</sub> ne cessent d'augmenter. L'étude sur l'empreinte environnementale de Accor a montré que 66 % de ses gaz à effet de serre proviennent des consommations d'énergie de ses hôtels. 15 % d'entre elles sont liées à l'agriculture (alimentation du bétail et transport des aliments).

Outre sa mobilisation sur la réduction des consommations d'énergie, Accor lance aussi tout un travail pour réduire l'impact carbone de son offre de restauration. À partir de 2012, chaque hôtel peut également établir son bilan carbone au niveau global mais aussi pour une nuitée ou pour un séminaire.

Fin 2011 :

- 76 % des hôtels vérifient l'étanchéité des installations contenant des fluides frigorigènes ;
- 62 % des hôtels utilisent des chaudières performantes ;
- 50 % des hôtels utilisent des groupes frigorifiques de climatisation performants.

#### D'ici à 2015

**Accor diminuera de 10 % ses émissions de CO<sub>2</sub> dans ses hôtels filiales.**

### 9 DÉVELOPPER LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Panneaux solaires thermiques et photovoltaïques, géothermie, biomasse... les solutions énergétiques sont nombreuses. Reste à les tester et les adapter aux spécificités hôtelières pour pouvoir ensuite les déployer à grande échelle.

Accor a déjà équipé de nombreux hôtels de panneaux solaires pour l'eau chaude sanitaire et multiplie les expérimentations de nouvelles technologies. Au Cambodge, par exemple, le Sofitel Angkor Phokeethra conduit une initiative originale. Ses déchets organiques sont « méthanisés » pour produire du gaz utilisé ensuite pour la cuisine. Le principe : des bactéries décomposent la matière organique des déchets dans une cuve vidée de son air, produisant du méthane. Transformé en biogaz, il sert à la préparation quotidienne des 700 repas des collaborateurs.

Fin 2011 :

- 135 hôtels dans le monde sont équipés de panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire ;
- au total, 172 hôtels du Groupe utilisent des énergies renouvelables (géothermie, méthanisation...).

#### D'ici à 2015

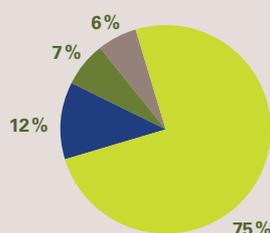
**10% des hôtels utiliseront des énergies renouvelables.**

## Empreinte environnementale de Accor

### Impact énergie

Contribution de chaque activité :

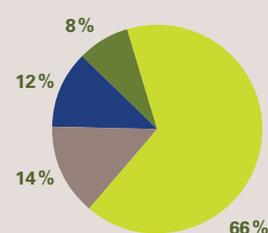
- Énergie sur site
- Autres
- Blanchisserie
- Restauration



### Impact carbone

Contribution de chaque activité :

- Énergie sur site
- Restauration
- Autres
- Déplacements collaborateurs



Source : Étude PLANET 21 Research, 2011.



## Innovation

### INVENTER ET TRANSFORMER

En plaçant le développement durable au cœur de nos modes de fonctionnement et de nos offres, nous anticipons les nouvelles exigences des clients et nous contribuons à faire émerger de nouveaux modèles économiques. Pour faire de PLANET 21 le laboratoire de l'hôtellerie de demain.

#### 10 FAVORISER L'ÉCOCONCEPTION

L'écoconception est une approche de progrès continu ayant pour objectif le respect de l'environnement à chaque étape du cycle de vie d'un produit.

Les hôtels sont de plus en plus nombreux à utiliser et proposer des produits responsables – c'est déjà le cas d'Ibis, Suite Novotel et Novotel, avec leurs produits d'accueil certifiés Écolabel européen.

Fin 2011 :

- 39 % des hôtels ont des distributeurs ou des emballages écologiques pour les produits de salle de bains ;
- 13 % des hôtels intègrent au moins trois éléments écologiques dans leurs chambres (par exemple, la literie, le linge de bain ou le papier) ;
- 10 % des hôtels proposent des produits de salle de bains écolabellisés.

**D'ici à 2015**

**40 % des hôtels intégreront au moins trois éléments écologiques dans leurs chambres.**

#### 11 FAIRE PROGRESSER LE BÂTIMENT DURABLE

En matière d'impact sur l'environnement, la phase de conception d'un bâtiment est cruciale. C'est pourquoi certains pays édictent des réglementations pour construire des « bâtiments basse consommation » et limiter autant que possible les impacts sur les écosystèmes.

Expert en développement d'hôtels, Accor a acquis un réel savoir-faire environnemental. Le Groupe renforce régulièrement ses standards et conduit des expériences pilotes pour faire émerger des hôtels toujours plus sobres en matière de consommation d'énergie, d'eau, ou en utilisation de substances chimiques polluantes.

Fin 2011 :

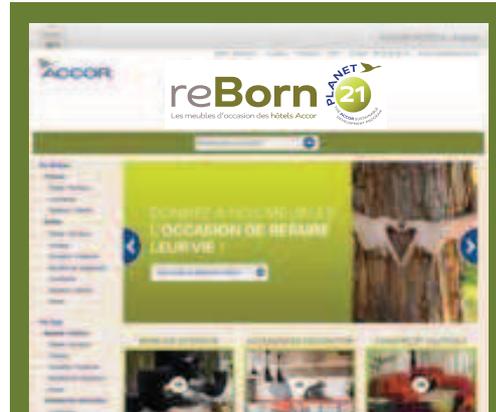
- 65 % des hôtels utilisent des lampes basse consommation pour l'éclairage des façades ;
- 25 % des hôtels récupèrent l'énergie du système de ventilation ;
- 18 % des hôtels utilisent des logiciels de gestion technique du bâtiment pour piloter leurs consommations d'énergie ;
- Le Suite Novotel Issy-les-Moulineaux est certifié Haute Qualité Environnementale®.

**D'ici à 2015**

**21 hôtels obtiendront une certification de référence en matière de bâtiment durable.**

#### 12 INTRODUIRE DES OFFRES ET TECHNOLOGIES DURABLES

L'intégration de technologies propres et écologiques est un levier fort pour introduire des offres et pratiques hôtelières toujours plus durables.



#### Accor donne à ses meubles l'occasion de refaire leur vie !

ReBorn est né de la volonté du Groupe de proposer à ses hôteliers une solution résolument efficace et inédite pour gérer le mobilier à remplacer suite aux rénovations. Les hôtels du Groupe peuvent depuis début 2012 mettre en vente les meubles et accessoires de décoration en bon état dont ils souhaitent se séparer sur reBorn, la boutique des meubles d'occasion Accor. Cette dernière est hébergée sur le site français d'eBay, leader mondial du commerce en ligne. 2 500 pièces y ont été proposées à la vente dès les premiers mois.

Accor a été pionnier en lançant dès 2008 une offre de voyage de motivation durable, aujourd'hui renommée Discovery. Avec PLANET 21, Accor a créé une cellule de veille, à l'affût de toute nouvelle offre ou technologie plus respectueuse de la planète.

Fin 2011 :

- test de solutions de nettoyage à la vapeur sur 15 hôtels Sofitel dans huit pays ;
- test de bornes de recharge pour véhicules électriques dans six hôtels Novotel en Île de France ;
- test de sous-comptage automatisé électricité/gaz/chauffage dans deux hôtels ibis en France.

**D'ici à 2015**

**20 % des hôtels proposeront une offre de séminaires verts.**



# Innovation



Local

## CONTRIBUER ET PROTÉGER

Ancrés dans les communautés locales, nous contribuons directement à une dynamique économique partagée et protégeons ce qu'il y a de plus précieux, de plus fragile : les enfants d'une part et les écosystèmes naturels qui nous accueillent d'autre part.

### 13 PROTÉGER L'ENFANCE FACE AUX ABUS

Particulièrement vulnérables, les enfants sont encore trop nombreux à être victimes d'exploitation sexuelle. Les protéger est une responsabilité collective. C'est encore plus vrai pour Accor, acteur mondial du tourisme. Dès 2012, Accor souhaite aller plus loin dans son programme de protection de l'enfance et l'étendre à la lutte contre les enlèvements, fléau qui s'intensifie et contre lequel les hôtels peuvent avoir une contribution déterminante.

Depuis 2001, Accor combat l'exploitation sexuelle des enfants avec l'ONG ECPAT International<sup>(1)</sup>. Son action s'articule autour de la prévention et la formation des collaborateurs, la sensibilisation des clients et des fournisseurs, le développement de liens avec les autorités, et la réinsertion des mineurs.

Fin 2011 :

- 49 % des hôtels s'engagent pour la protection de l'enfance et près de 23 500 collaborateurs ont été formés dans l'année pour identifier une situation à risque impliquant un enfant et pour savoir réagir ;



- 36 pays ont signé le Code de conduite de protection de l'enfance qui émane d'ECPAT et de l'OMT (Organisation mondiale du tourisme) ;
- Accor partage son expérience et ses outils de formation contre le tourisme sexuel impliquant les enfants avec le secteur hôtelier, notamment à l'occasion des événements sportifs internationaux, comme la Coupe du monde de Football en 2010.

#### D'ici à 2015

**70% des hôtels devront être engagés pour la protection de l'enfance.**

(1) ECPAT International : End Child Prostitution, Child Pornography & Trafficking of Children for Sexual Purposes.

### 14 DÉVELOPPER LES FILIÈRES D'ACHATS RESPONSABLES

L'activité des grandes entreprises génère des flux colossaux de marchandises à travers le monde. Le choix des modes de production (intensif, raisonné, biologique ou encore équitable) peut avoir un impact crucial pour les hommes et l'environnement.

La filière Achats intègre la dimension durable dans ses pratiques à l'image de sa charte créée en 2003 et renommée charte Achats 21.

Fin 2011 :

- 51 % des hôtels achètent et promeuvent des produits alimentaires locaux ;
- 34 % des hôtels proposent des produits issus du commerce équitable (labellisés Fairtrade-Max Havelaar). En France, 350 tonnes de boissons chaudes (thé, café, cacao) issues du commerce équitable ont été achetées par les hôtels Accor, soit une augmentation de 4,5 % par rapport à 2010. Les boissons chaudes issues du commerce équitable représentent près de 44 % des consommations totales de boissons chaudes dans les hôtels du Groupe ;



- 9 % des hôtels proposent des produits issus d'autres labels reconnus, promouvant un commerce durable (notamment les produits labellisés Rainforest Alliance).

#### D'ici à 2015

**70% des hôtels achèteront et promouvront des produits issus de leur pays d'implantation.**

### 15 PRÉSERVER LES ÉCOSYSTÈMES

Garants de la vie et de la diversité des espèces végétales et animales, trop d'écosystèmes sont pourtant menacés par l'activité humaine.

L'hôtellerie est concernée et peut agir en maîtrisant l'origine et la nature des ressources biologiques qu'elle utilise, ainsi que ses rejets dans les écosystèmes.

Fin 2011 :

- 82 % des hôtels s'assurent du bon assainissement des eaux usées ;
- 68 % des hôtels bannissent de leurs menus les produits de la mer menacés.

#### D'ici à 2015

**100% des hôtels banniront de leurs menus les produits de la mer menacés.**



## Emploi

# DÉVELOPPER ET FAIRE GRANDIR

Notre dynamique repose sur l'extraordinaire diversité sociale, culturelle et professionnelle de nos plus de 180000\* collaborateurs sous enseignes Accor. Nous les faisons continûment grandir en compétences et responsabilités afin de leur proposer des carrières motivantes et valorisantes, tout en développant leur employabilité (voir page 76).

\* Dont 145 000 collaborateurs (effectif de référence du document) dans nos hôtels et filiales managés.

### 16 FAIRE PROGRESSER NOS COLLABORATEURS

En tant que premier opérateur hôtelier mondial, Accor a acquis une expérience très riche dans la gestion des ressources humaines. Avec ses 17 Académies, le Groupe est la première école hôtelière au monde et contribue, jour après jour, à développer les compétences et l'employabilité de ses collaborateurs.

Fin 2011 :

- 435 092 jours de formation dispensés en 2011 soit trois jours par collaborateur en moyenne;
- 477 hôtels organisent des formations de maîtrise de la langue du pays pour les collaborateurs.

#### D'ici à 2015

**Accor maintiendra un taux de 75% de ses directeurs d'hôtel issus de la promotion interne.**

### 17 FAIRE DE LA DIVERSITÉ UNE RICHESSE

Le Groupe bénéficie d'une diversité intrinsèque naturelle due à l'implantation de ses hôtels. Source de richesse et de performance, il est important qu'elle se retrouve à tous les niveaux de l'entreprise. Recrutement, évolution de carrière, formation, rémunération... Accor promeut activement la diversité.

Fin 2011 :

- 27% de directeurs d'hôtel sont des femmes (hors Motel 6/Studio 6).

#### D'ici à 2015

**35% de ses directeurs d'hôtel seront des femmes (hors Motel 6/Studio 6).**



### 18 AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE PROFESSIONNELLE

La question du stress au travail est aujourd'hui une affaire de santé publique, et une question d'attractivité pour les entreprises.

Le Groupe s'est toujours efforcé d'apporter les meilleures conditions de travail à ses collaborateurs. Régulièrement, Accor fait partie, comme au Brésil, des « Best Places to Work » décernés par le « Great Place to Work® Institute ».

Fin 2011 :

- 71 pays organisent des enquêtes d'opinion auprès de leurs collaborateurs (2010 et/ou 2011);
- 531 hôtels organisent des formations contre les risques psychosociaux.

#### D'ici à 2015

**Tous les pays mèneront des enquêtes d'opinion internes tous les deux ans.**



### E-learning PLANET 21

La formation est un levier clé pour l'intégration du développement durable dans les métiers du Groupe. En avril 2012, Accor a lancé un outil de formation en ligne unique à destination des collaborateurs de toutes les marques. Il permet à chacun de s'approprier les enjeux du développement durable et l'ambition du programme PLANET 21, et de sensibiliser les équipes aux bons réflexes à adopter au quotidien dans les différents espaces de l'hôtel (chambres, restaurants, cuisines...).



## Dialogue

### PARTAGER ET ENGAGER

À travers nos engagements vis-à-vis des franchisés et des fournisseurs, nous associons nos partenaires à notre stratégie de développement durable et les faisons entrer dans une chaîne responsable.

#### 19 CONDUIRE NOS AFFAIRES AVEC TRANSPARENCE

Accor est le seul groupe hôtelier présent dans les quatre séries d'indices éthiques de référence : Dow Jones Sustainability Indexes, FTSE4Good, ASPI Eurozone® et Ethibel Sustainability Index.

Pour aller encore plus loin dans la transparence de son engagement, Accor veut produire d'ici à 2015 un reporting encore plus complet et précis, pour rejoindre les deux référentiels mondiaux en matière de communication du développement durable : le programme de différenciation du Pacte Mondial des Nations unies, et Global Reporting Initiative.

##### D'ici à 2015

**Accor sera présent dans six indices ou référentiels reconnus au niveau mondial.**

#### 20 ENGAGER NOS HÔTELS FRANCHISÉS ET MANAGÉS

Le modèle économique de Accor se transforme privilégiant dorénavant des hôtels managés ou franchisés. 50 % de son parc est géré de la sorte en 2011.

Accor conseille et accompagne ses partenaires pour intégrer le développement durable dans la gestion quotidienne de leurs hôtels. Pour faciliter leur engagement, Accor met à leur disposition son outil de pilotage du développement durable : OPEN.

##### Fin 2011 :

- 100 % des hôtels managés et 82 % des hôtels franchisés mettent en œuvre la Charte 21 Accor, disponible dans l'outil OPEN;

- 28 % des hôtels franchisés ibis sont certifiés ISO 14001 ;
- 25 % des hôtels du Groupe sont certifiés ISO 14001 ou EarthCheck, tous modes de gestion confondus ;
- 25 % des hôtels franchisés répondent au niveau standard de la Charte 21 Accor.

##### D'ici à 2015

**40% des hôtels seront certifiés ISO 14001 ou EarthCheck quel que soit leur mode de gestion (filiales, managés, franchisés)<sup>(1)</sup>.**

#### 21 PARTAGER NOTRE DÉMARCHE AVEC NOS FOURNISSEURS

Accor intègre le développement durable dans sa relation avec les fournisseurs, depuis la rédaction des appels d'offres, jusqu'à l'intégration de clauses spécifiques dans les contrats de référencement. Les principaux pays disposant d'une direction Achats ont aujourd'hui mis en place des plans d'action adaptés aux enjeux locaux.

##### Fin 2011 :

- Plus de 1200 fournisseurs référencés ont signé la charte Achats 21 Accor, soit 45 % ;
- 150 fournisseurs, identifiés comme prioritaires, ont été évalués, après une analyse des risques liés au développement durable menée en 2010 sur les 98 catégories d'achats ;
- 39 catégories de produits sur 98 intègrent des critères de développement durable ;
- 64 % des contrats européens signés par Accor intègrent déjà une attestation exigée par le Groupe pour garantir la conformité de ses fournisseurs à la réglementation européenne REACH.

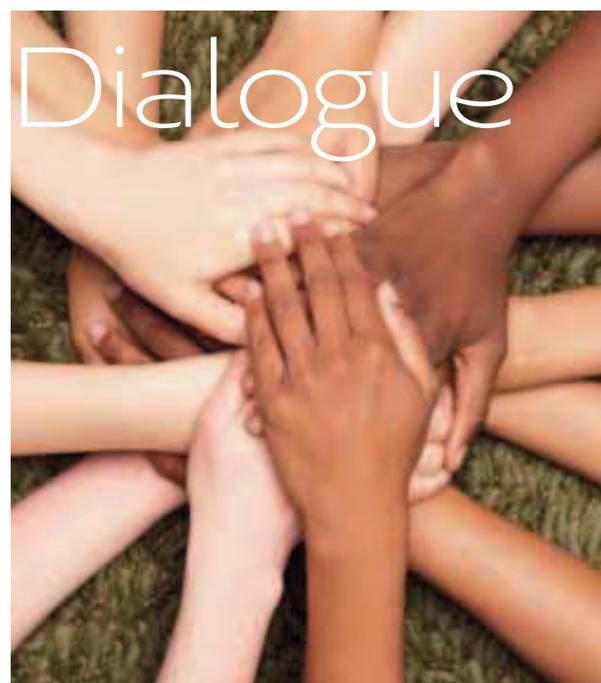
##### D'ici à 2015

**100% des contrats d'achat respecteront la charte Achats 21.**

(1) Hors segment économique.



FTSE4Good Index Series



# Dialogue

# STRATÉGIE PLANET 21



PILIERS	ENGAGEMENTS	OBJECTIFS 2015
 Santé	1. Garantir des intérieurs sains.	85 % des hôtels utilisent des produits écolabellisés.
	2. Promouvoir une alimentation responsable.	80 % des hôtels mettent en avant des plats équilibrés.
	3. Prévenir les maladies.	95 % des hôtels organisent des formations de prévention pour le personnel.
 Nature	4. Réduire nos consommations d'eau.	- 15 % de consommation d'eau entre 2011 et 2015 (filiales)
	5. Développer le recyclage des déchets.	85 % des hôtels recyclent leurs déchets.
	6. Préserver la biodiversité.	60 % des hôtels participent au programme de reforestation « Plant For the Planet ».
 Carbone	7. Réduire nos consommations d'énergie.	- 10 % de consommation d'énergie entre 2011 et 2015 (filiales).
	8. Réduire nos émissions de CO <sub>2</sub> .	- 10 % d'émissions de CO <sub>2</sub> entre 2011 et 2015 (filiales).
	9. Développer les énergies renouvelables.	10 % des hôtels utilisent des énergies renouvelables.
 Innovation	10. Favoriser l'éco-conception.	40 % des hôtels intègrent au moins 3 éléments écologiques dans leurs chambres.
	11. Faire progresser le bâtiment durable.	21 hôtels neufs ou rénovés atteignent une certification de référence en matière de bâtiment durable.
	12. Introduire des offres et technologies durables.	20 % des hôtels filiales proposent une offre de séminaires verts.
 Local	13. Protéger l'enfance face aux abus.	70 % des hôtels s'engagent pour la protection de l'enfance.
	14. Développer les filières d'achats responsables.	70 % des hôtels achètent et mettent en avant des produits issus de leur pays d'implantation.
	15. Préserver les écosystèmes.	100 % des hôtels bannissent de leurs menus les produits de la mer menacés.
 Emploi	16. Faire progresser nos collaborateurs.	75 % des directeurs d'hôtel sont issus de la promotion interne.
	17. Faire de la diversité une richesse.	35 % des directeurs d'hôtel sont des femmes (hors Motel 6/Studio 6).
	18. Améliorer la qualité de vie professionnelle.	100 % des pays organisent des enquêtes d'opinion auprès de leurs collaborateurs une fois tous les 2 ans.
 Dialogue	19. Conduire nos affaires avec transparence.	Accor est présent dans 6 indices ou référentiels responsables reconnus au niveau mondial.
	20. Engager nos hôtels franchisés et managés.	40 % des hôtels sont certifiés ISO 14001 ou EarthCheck, quel que soit leur type de gestion (hors segment économique).
	21. Partager notre démarche avec nos fournisseurs.	100 % de nos contrats d'achat respectent la charte Achats 21 de Accor.

**RÉSULTATS 2011**
**INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES (SANS OBJECTIF ASSOCIÉ)**

68%	51% des hôtels utilisent des produits d'entretien écolabellisés. 23% des hôtels utilisent des peintures murales écolabellisées. 10% des hôtels utilisent des revêtements de sol écolabellisés.
62%	1 offre d'alimentation équilibrée est déployée dans les menus enfants chez Novotel. Nombre d'hôtels proposant une offre de plats végétariens (indicateur en construction).
77%	1 768 hôtels sont équipés de distributeurs de préservatifs. 38 pays ont mis en place un programme santé.
- 12% entre 2006 et 2010 (filiales)	93% des hôtels suivent et analysent les consommations d'eau chaque mois. 88% des hôtels sont équipés de régulateurs de débit sur les douches et robinets. 161 hôtels sont équipés de récupérateurs d'eau de pluie.
64%	91% des hôtels trient et recyclent les piles et les batteries. 90% des hôtels utilisent des lampes basse consommation pour l'éclairage 24h/24. 73% des hôtels trient et recyclent le papier et le carton.
34%	82% des hôtels utilisent des plantes adaptées localement. 53% utilisent des produits de jardins écologiques. 77% des hôtels utilisent du papier certifié durable pour les impressions.
- 5,5% entre 2006 et 2010 (filiales)	94% des hôtels suivent et analysent les consommations d'énergie chaque mois. 90% des hôtels utilisent des lampes basse consommation pour l'éclairage 24h/24. 92% des hôtels vérifient le réglage optimal des installations.
Non suivi précédemment	76% des hôtels vérifient l'étanchéité des installations avec du HCFC/HFC. 62% des hôtels utilisent des chaudières performantes. 50% des hôtels utilisent des groupes frigorifiques de climatisation performants.
4%	172 hôtels utilisent des énergies renouvelables. 135 hôtels sont équipés de panneaux solaires pour l'eau chaude sanitaire.
13%	39% des hôtels ont des distributeurs ou des emballages écologiques pour les produits de salle de bains. 10% des hôtels proposent des produits de salle de bains écolabellisés. 6% des hôtels intègrent des éléments de literie responsables.
3 hôtels	18% des hôtels utilisent des logiciels de gestion technique du bâtiment pour piloter leurs consommations d'énergie. 65% des hôtels utilisent des lampes basse consommation pour l'éclairage des façades. 25% des hôtels récupèrent l'énergie du système de ventilation.
Début de la démarche	Test de sous-comptage automatisé électricité/gaz/chaaleur sur 2 hôtels. Test de solutions de nettoyage à la vapeur sur 15 hôtels. Test d'une solution de valorisation des déchets organiques sur 1 hôtel.
49%	36 pays ont signé le Code de conduite de protection de l'enfance. 23 010 collaborateurs ont été formés à la lutte contre le tourisme sexuel de mineurs. 66 hôtels sont engagés dans des programmes de réinsertion.
51%	34% des hôtels proposent des produits issus du commerce équitable (labellisés Fairtrade-Max Havelaar). 9% des hôtels proposent des produits issus du commerce durable (labellisés Rainforest ou autre label reconnu). 350 tonnes de produits équitables sont servis par an dans nos hôtels en France.
68%	82% des hôtels s'assurent du bon assainissement des eaux usées. 95% des hôtels forment le personnel aux bons gestes pour l'environnement.
75%	Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation diplômante (indicateur en construction). 477 hôtels organisent des formations de maîtrise de la langue pour les collaborateurs.
27%	0,9% des employés Accor sont en situation de handicap (hors États-Unis).
71	531 hôtels organisent des formations contre les risques psychosociaux.
4	470 investisseurs ont été rencontrés dans l'année et informés sur la gestion du Groupe. 2 réunions annuelles du conseil d'administration sont consacrées au développement durable.
25%	25% des franchisés répondent au niveau standard de la Charte 21 de Accor.
45%	150 de nos fournisseurs ont été évalués par une tierce partie. 64% des contrats européens intègrent l'attestation de conformité à la réglementation REACH, exigée par Accor sur les produits chimiques.

# LES INDICATEURS DÉVELOPPEMENT DURABLE GROUPE

## Eau et énergie

En 2011, Accor a fait évoluer son processus de reporting pour améliorer le pilotage des consommations d'eau et d'énergie sur site en s'appuyant exclusivement sur OPEN. L'objectif est d'améliorer la fiabilité des données afin de mesurer réellement les progrès accomplis en tenant compte de l'impact climat et des taux d'occupation dans l'évolution des consommations. Les indicateurs se rapportant à l'eau, à l'énergie et aux gaz à effet de serre (GES) concernent, sauf mention particulière, les établissements hôteliers en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et Caraïbes et dans les autres pays (43 pays en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie-Pacifique).

Les hôtels franchisés, hotelF1 et Etap Hotel en gérance mandat en France, en Australie, en Afrique du Sud, les Mercure Apartments au Brésil et les Aparthotels Adagio, ne sont pas inclus dans le périmètre. La fiabilité et le respect des procédures de reporting des consommations d'eau et d'énergie ainsi que des émissions de gaz à effet de serre sont revus par le cabinet Ernst & Young depuis 2009. Les consommations par marque sont rapportées à la chambre disponible pour l'énergie, et à la nuitée pour l'eau. Elles incluent toutes les consommations sur site, les consommations des chambres, et aussi toutes les consommations nécessaires au fonctionnement d'un hôtel, notamment : nettoyage et entretien des différents espaces de l'hôtel, restauration, arrosage, blanchisserie et piscine, en fonction des équipements présents.

CONSOUMMATIONS D'EAU ET D'ÉNERGIE PAR ZONE	France		Europe (hors France)		Amérique du Nord		Amérique latine et Caraïbes		Asie		Pacifique		Afrique et Moyen-Orient		Périmètre total	
	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	2010	2011
<b>Nombre d'hôtels</b>	<b>471</b>	<b>31</b>	<b>677</b>	<b>84</b>	<b>610</b>	<b>12</b>	<b>75</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>190</b>	<b>51</b>	<b>85</b>	<b>20</b>	<b>99</b>	<b>2 735</b>	<b>2 483</b>
<b>Nombre d'hôtels validés</b>	<b>358</b>	<b>15</b>	<b>590</b>	<b>52</b>	<b>608</b>	<b>12</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>127</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>55</b>	<b>2 735</b>	<b>1 940</b>
Consommation d'énergie (MWh)	448 848	32 352	881 687	145 405	550 043	114 309	74 699	/	19 556	816 715	42 317	58 306	29 472	208 204	5 193 218	3 421 916
<b>Nombre d'hôtels validés</b>	<b>358</b>	<b>15</b>	<b>590</b>	<b>52</b>	<b>607</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>127</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>55</b>	<b>2 735</b>	<b>1 913</b>
Consommation d'eau (milliers de m <sup>3</sup> )	3 220	198	5 154	722	8 652	573	852	/	228	10 288	360	522	305	2 165	46 868	33 239

CONSOUMMATIONS D'EAU ET D'ÉNERGIE PAR MARQUE	Sofitel	Pullman	MGallery	Novotel	Suite Novotel	Mercure	ibis	ibis Styles	ibis budget	hotel F1	Motel 6/ Studio 6
Consommation d'énergie (kWh par chambre disponible)	87	65	49	45	22	40	21	19	13	11	21
Consommation d'eau (litres par nuitée)	906	664	539	321	147	316	174	229	108	123	400

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE PAR ZONE	France		Europe (hors France)		Amérique du Nord		Amérique latine et Caraïbes		Asie		Pacifique		Afrique et Moyen-Orient		Périmètre total	
	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	2010	2011
<b>Nombre d'hôtels</b>	<b>471</b>	<b>31</b>	<b>677</b>	<b>84</b>	<b>610</b>	<b>12</b>	<b>75</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>190</b>	<b>51</b>	<b>85</b>	<b>20</b>	<b>99</b>	<b>2 735</b>	<b>2 483</b>
<b>Nombre d'hôtels validés</b>	<b>358</b>	<b>15</b>	<b>590</b>	<b>52</b>	<b>608</b>	<b>12</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>127</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>55</b>	<b>2 735</b>	<b>1 940</b>
Émissions directes (t eq CO <sub>2</sub> )	18 217	1 288	58 696	12 551	48 661	10 067	4 848	/	1 974	58 882	2 728	4 753	698	10 719	390 960	234 082
Émissions indirectes (t eq CO <sub>2</sub> )	29 686	2 147	267 186	31 673	162 208	29 884	6 242	/	7 287	355 191	22 749	13 602	11 048	112 533	1 648 585	1 051 438
Cumul des émissions (t eq CO <sub>2</sub> )	47 904	3 435	325 882	44 224	210 869	39 951	11 090	/	9 262	414 074	25 476	18 355	11 746	123 252	2 039 545	1 285 520

## Charte 21

La charte Environnement de l'hôtelier a été mise à jour en 2011 et renommée dans le cadre de la nouvelle stratégie PLANET 21 du Groupe. Les indicateurs ont été actualisés et étendus à des actions sociétales comme l'intégration de produits issus du commerce équitable, l'organisation de formations pour la santé et le bien-être... en conservant 65 points de contrôle.

Sauf mention contraire, ces résultats concernent l'ensemble des hôtels Accor dans le monde, à l'exception des Aparthotels Adagio. Les instituts de thalassothérapie appliquent la même charte que les établissements hôteliers auxquels ils sont rattachés et sont donc comptabilisés avec ceux-ci. Les résultats sont exprimés en pourcentage et correspondent au nombre d'hôtels ayant mis en place l'action considérée par rapport au nombre total d'hôtels appliquant la Charte 21. Certaines actions n'étant applicables qu'aux hôtels ayant des installations spécifiques (restaurant, blanchisserie...), le pourcentage d'hôtels est alors calculé par rapport au périmètre pertinent.

Dans le cadre de la mise à jour de la Charte 21, certaines actions ont été précisées, supprimées ou d'autres ajoutées. Le cas échéant, elles sont indiquées « NEW » dans chacun des tableaux et, par conséquent, ne pourront pas être comparées à l'année précédente.

MANAGEMENT										
Sensibilisation des salariés et des clients	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts et applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Hôtels formant le personnel aux bons gestes pour l'environnement	92 %	96 %	99 %	92 %	90 %	96 %	94 %	90 %	95 %	+ 6 %
Hôtels ayant un responsable développement durable	38 %	59 %	17 %	60 %	57 %	51 %	49 %	NEW	42 %	N/A
Hôtels sensibilisant les clients au développement durable	86 %	92 %	94 %	94 %	92 %	86 %	90 %	86 %	90 %	+ 6 %
Hôtels proposant aux clients de réutiliser leurs serviettes	87 %	97 %	97 %	96 %	95 %	90 %	92 %	88 %	93 %	+ 6 %
Prévention des risques	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts et applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Hôtels utilisant des installations techniques sans CFC ni PCB	42 %	59 %	17 %	48 %	44 %	57 %	40 %	NEW	42 %	N/A
Hôtels vérifiant l'étanchéité des installations contenant des HCFC/HFC	60 %	84 %	92 %	79 %	66 %	83 %	83 %	73 %	76 %	4 %
Formations	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		
								2011		
<b>Nombre d'hôtels couverts et applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 757</b>		
Hôtels organisant des formations pour la santé et le bien-être	80 %	65 %	87 %	67 %	95 %	78 %	82 %	77 %		
Formations tourisme sexuel impliquant les enfants	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		
								2011		
Nombre de collaborateurs formés	412	3 988	307	5 583	8 929	1 047	3 193	23 459		
Certifications	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		
								2011		
ISO 14001	200	177	0	56	1	2	6	442		
EarthCheck	27	51	0	8	30	17	11	144		
Green Key Eco-Rating (uniquement pour Motel 6/Studio 6)	-	-	707	-	-	-	-	707		

# LES INDICATEURS DÉVELOPPEMENT DURABLE GROUPE

ÉNERGIE										
Maîtrise des consommations d'énergie	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Hôtels suivant et analysant chaque mois les consommations	87 %	97 %	97 %	98 %	98 %	92 %	95 %	91 %	94 %	2 %
Hôtels utilisant des lampes basses consommations pour l'éclairage 24h/24	84 %	92 %	98 %	95 %	88 %	92 %	85 %	82 %	90 %	9 %
Hôtels isolant les tuyaux contenant des fluides chauds/froids	81 %	95 %	96 %	94 %	95 %	87 %	95 %	83 %	90 %	8 %
Hôtels vérifiant le réglage optimal des installations	87 %	96 %	94 %	95 %	93 %	80 %	95 %	90 %	92 %	2 %
Hôtels équipés d'un programmeur horaire pour les éclairages de façade	80 %	83 %	33 %	66 %	86 %	87 %	81 %	NEW	70 %	N/A
Hôtels utilisant des ampoules basse consommation dans les chambres	80 %	83 %	99 %	90 %	89 %	90 %	83 %	76 %	87 %	14 %
Hôtels disposant d'un interrupteur centralisé dans les chambres	32 %	36 %	18 %	54 %	71 %	64 %	62 %	NEW	36 %	N/A
Hôtels utilisant des lampes basse consommation pour les enseignes extérieures	35 %	45 %	95 %	58 %	73 %	60 %	56 %	NEW	56 %	N/A
Hôtels utilisant des chaudières performantes	53 %	73 %	61 %	78 %	62 %	52 %	60 %	53 %	62 %	16 %
Hôtels récupérant l'énergie du système de ventilation	21 %	47 %	6 %	13 %	43 %	10 %	34 %	NEW	25 %	N/A
Hôtels utilisant des lampes basse consommation pour l'éclairage des façades	47 %	62 %	90 %	78 %	74 %	66 %	68 %	NEW	65 %	N/A
Hôtels utilisant un système GTB pour piloter les consommations d'énergie	10 %	32 %	6 %	21 %	35 %	37 %	18 %	NEW	18 %	N/A
Hôtels utilisant des variateurs pour les moteurs des pompes et ventilateurs	8 %	30 %	10 %	31 %	55 %	30 %	22 %	NEW	19 %	N/A
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>805</b>	<b>634</b>	<b>833</b>	<b>172</b>	<b>236</b>	<b>145</b>	<b>123</b>	<b>3 048</b>	<b>2 948</b>	<b>-</b>
Hôtels utilisant des groupes frigorifiques de climatisation performants	54 %	58 %	28 %	67 %	69 %	52 %	73 %	48 %	50 %	-6 %
Hôtels équipés d'un programmeur horaire pour la climatisation des espaces communs	14 %	47 %	15 %	17 %	56 %	51 %	30 %	NEW	27 %	N/A
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>300</b>	<b>371</b>	<b>23</b>	<b>155</b>	<b>175</b>	<b>103</b>	<b>75</b>	<b>1 152</b>	<b>1 202</b>	<b>-</b>
Hôtels utilisant des minibars économes en énergie	77 %	74 %	74 %	78 %	79 %	59 %	81 %	NEW	75 %	N/A

EAU										
Maîtrise des consommations d'eau	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Hôtels suivant et analysant chaque mois les consommations	87 %	97 %	96 %	96 %	97 %	87 %	95 %	91 %	93 %	2 %
Hôtels équipés de régulateur de débit sur les douches/robinets	85 %	91 %	95 %	82 %	73 %	87 %	85 %	85 %	88 %	5 %
Hôtels vérifiant le réglage optimal des installations	87 %	95 %	91 %	90 %	89 %	77 %	93 %	NEW	90 %	N/A
Hôtels équipés de sous-compteurs pour améliorer le suivi	14 %	21 %	6 %	12 %	55 %	33 %	40 %	NEW	18 %	N/A
Hôtels bannissant les tours de refroidissement à eau perdue	51 %	68 %	8 %	60 %	51 %	46 %	57 %	NEW	46 %	N/A
Hôtels utilisant des détecteurs pour les robinets des toilettes	15 %	25 %	5 %	25 %	34 %	14 %	11 %	NEW	17 %	N/A
Hôtels utilisant des toilettes à double chasse	33 %	51 %	7 %	31 %	53 %	84 %	47 %	NEW	36 %	N/A
Hôtels récupérant l'eau de pluie pour les jardins et WC	2 %	3 %	2 %	4 %	19 %	17 %	2 %	NEW	4 %	N/A
Hôtels utilisant une blanchisserie économe en eau	22 %	44 %	28 %	53 %	50 %	51 %	40 %	67 %	34 %	40 %
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>871</b>	<b>539</b>	<b>709</b>	<b>148</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>2 818</b>	<b>2 668</b>	<b>-</b>
Hôtels arrosant les espaces verts de façon raisonnée	60 %	72 %	97 %	84 %	64 %	82 %	73 %	75 %	75 %	-5 %
Rejets dans l'eau	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts et applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Hôtels s'assurant du bon assainissement des eaux usées	77%	85 %	88 %	82 %	80 %	73 %	74 %	64 %	82 %	28 %
Hôtels recyclant les eaux grises	3%	5%	2%	13%	31%	9%	13%	5 %	6 %	36 %

# LES INDICATEURS DÉVELOPPEMENT DURABLE GROUPE

DÉCHETS										
Valorisation des déchets	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Hôtels traitant et recyclant le papier/carton	66 %	92 %	51 %	91 %	94 %	86 %	65 %	72 %	73 %	-2 %
Hôtels triant et recyclant le verre (bouteilles, emballages)	73 %	95 %	40 %	88 %	87 %	83 %	67 %	68 %	73 %	6 %
Hôtels recyclant les emballages plastiques	56 %	84 %	41 %	90 %	85 %	67 %	67 %	55 %	64 %	15 %
Hôtels recyclant les emballages métalliques	40 %	70 %	47 %	87 %	82 %	58 %	55 %	53 %	55 %	4 %
Hôtels proposant aux clients de trier leurs déchets	14 %	31 %	7 %	59 %	44 %	34 %	18 %	NEW	22 %	N/A
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>510</b>	<b>569</b>	<b>22</b>	<b>168</b>	<b>238</b>	<b>135</b>	<b>105</b>	-	<b>1 747</b>	-
Hôtels triant et recyclant les déchets organiques du restaurant	29 %	59 %	45 %	35 %	65 %	29 %	24 %	34 %	44 %	29 %
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>871</b>	<b>539</b>	<b>709</b>	<b>148</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	-	<b>2 668</b>	-
Hôtels triant et recyclant les déchets verts des jardins	45 %	55 %	24 %	33 %	58 %	72 %	40 %	51 %	42 %	-22 %
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>510</b>	<b>569</b>	<b>22</b>	<b>168</b>	<b>238</b>	<b>135</b>	<b>105</b>	<b>1 703</b>	<b>1 747</b>	-
Hôtels collectant et traitant les huiles de cuisson	95 %	96 %	86 %	90 %	72 %	95 %	85 %	87 %	91 %	4 %
Hôtels collectant et traitant les graisses alimentaires	95 %	89 %	82 %	80 %	63 %	76 %	78 %	90 %	85 %	-4 %
Gestion des déchets industriels dangereux	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts &amp; applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Hôtels triant et traitant les piles/batteries de l'établissement	94 %	96 %	94 %	90 %	78 %	73 %	48 %	88 %	91 %	4 %
Hôtels triant et traitant les tubes/ampoules fluocompacts	95 %	98 %	91 %	90 %	74 %	70 %	49 %	80 %	91 %	10 %
Hôtels recyclant les équipements électriques et électroniques	79 %	88 %	20 %	75 %	72 %	46 %	26 %	56 %	64 %	14 %
Hôtels triant et recyclant les cartouches d'encre	93 %	98 %	97 %	76 %	85 %	86 %	55 %	92 %	92 %	0,4 %

## PRODUITS

Alimentation équilibrée	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total	
								2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 757</b>	
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>510</b>	<b>569</b>	<b>22</b>	<b>168</b>	<b>238</b>	<b>135</b>	<b>105</b>	<b>1 747</b>	
Hôtels proposant des plats équilibrés dans le restaurant	62 %	60 %	95 %	50 %	76 %	72 %	51 %	62 %	

Réduction des déchets en amont	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts &amp; applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	–	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
Utiliser des dispensers ou conditionnements écoconçus pour les produits salle de bain	36 %	57 %	13 %	48 %	65 %	39 %	45 %	NEW	39 %	N/A

Biodiversité	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total		Évolution en % à périmètre comparable
								2010	2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 705</b>	<b>3 757</b>	<b>3 423</b>
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>510</b>	<b>569</b>	<b>22</b>	<b>168</b>	<b>238</b>	<b>135</b>	<b>105</b>	–	<b>1 747</b>	–
Hôtels bannissant les produits de la mer en voie de disparition dans les menus de restaurant	65 %	69 %	64 %	66 %	72 %	70 %	64 %	NEW	68 %	N/A
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>871</b>	<b>539</b>	<b>709</b>	<b>148</b>	<b>193</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	–	<b>2 668</b>	–
Hôtels utilisant des plantes adaptées localement	65 %	80 %	96 %	97 %	90 %	93 %	94 %	75 %	82 %	5 %
Hôtels utilisant des produits de jardins écologiques	51 %	82 %	12 %	78 %	78 %	87 %	79 %	NEW	53 %	N/A

Produits alimentaires locaux	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total	
								2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 757</b>	
<b>Nombre d'hôtels applicables</b>	<b>510</b>	<b>569</b>	<b>22</b>	<b>168</b>	<b>238</b>	<b>135</b>	<b>105</b>	<b>1 747</b>	
Hôtels mettant en avant des produits alimentaires locaux	36 %	45 %	77 %	45 %	79 %	70 %	67 %	51 %	

Commerce équitable et durable	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Asie	Pacifique	Afrique et Moyen-Orient	Périmètre total	
								2011	
<b>Nombre d'hôtels couverts</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 757</b>	
<b>Nombres d'hôtels applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>782</b>	<b>852</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>158</b>	<b>27</b>	<b>3 085</b>	
Hôtels proposant des produits du commerce équitable	73 %	18 %	0 %	N/A	0 %	0 %	0 %	34 %	
<b>Nombres d'hôtels applicables</b>	<b>1 260</b>	<b>916</b>	<b>852</b>	<b>186</b>	<b>246</b>	<b>166</b>	<b>131</b>	<b>3 757</b>	
Hôtels proposant des produits du commerce durable	3 %	22 %	2 %	9 %	19 %	5 %	17 %	9 %	

# LES INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

Les femmes et les hommes chez Accor, en France

## Bilan social consolidé France

Il s'agit de la consolidation des bilans sociaux 2011 des filiales détenues à 50 % et plus par Accor, et comptant au moins 300 collaborateurs, conformément à la loi. Le bilan social consolidé France 2011 comprend les données de la société Lenôtre au 30 septembre 2011, date de la cession par le Groupe Accor. Le bilan social consolidé ainsi obtenu représente 77 % des collaborateurs de Accor en France. Ce périmètre est utilisé pour la grande majorité des indicateurs qui figurent ci-dessous. L'effectif total du bilan social consolidé France au 31 décembre 2011, quelle que soit la nature du contrat de travail est de 15 001 collaborateurs.

EFFECTIF	31 décembre 2010	31 décembre 2011
Effectif total <sup>(1)</sup>	16 044	15 001
Pourcentage de femmes	56,4 %	56,2 %
Pourcentage d'hommes	43,6 %	43,8 %
Effectif mensuel moyen	16 911	16 154
Nombre de collaborateurs en CDI à temps plein	9 764	9 277
Nombre de collaborateurs en CDI à temps partiel	4 654	3 165
Nombre de collaborateurs en CDD	1 626	1 406
Nombre de collaborateurs de nationalité étrangère <sup>(2)</sup> Soit en % de l'effectif total	2 032 12,7 %	1 829 12,2 %

(1) Tout collaborateur présent au 31 décembre, quelle que soit la nature de son contrat de travail.

(2) Nombre de collaborateurs de nationalité étrangère travaillant en France.

RECRUTEMENT	31 décembre 2010	31 décembre 2011
Nombre d'embauches par contrat à durée indéterminée	3 001	2 520
Pourcentage de femmes	49,6 %	49 %
Pourcentage d'hommes	50,4 %	51 %
Nombre d'embauches par contrat à durée déterminée	8 936	8 348
Nombre d'embauches de jeunes de moins de 25 ans	5 974	5 403

TAUX D'ABSENTÉISME <sup>(1)</sup> – RÉPARTITION PAR MOTIF	31 décembre 2010	31 décembre 2011
Maladie	6,2 %	6,2 %
Accident de travail et de trajet	1,4 %	1,3 %
Maternité, paternité et adoption	0,3 %	1,8 %
Absences rémunérées (événements familiaux)	0,4 %	0,5 %
Absences non rémunérées (congs sans solde, congés parentaux)	3,2 %	2,8 %
<b>Total</b>	<b>11,5 %</b>	<b>11,0 %</b>

(1) Nombre de journées d'absence divisé par le nombre de jours théoriques travaillés.

RÉMUNÉRATION	31 décembre 2010	31 décembre 2011
Intéressement collectif 2010 versé en 2011		
Nombre de bénéficiaires <sup>(1)</sup>	18 804	22 781
Montant moyen brut par bénéficiaire (en euros)	895,78	928
Participation 2010 versée en 2011		
Réserve spéciale de participation nette (en millions d'euros)	6	7
Nombre de bénéficiaires <sup>(1)</sup>	27 862	24 749
Montant moyen net par bénéficiaire (en euros)	209	278

(1) Comptant trois mois de présence dans l'exercice.

CONDITIONS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ	31 décembre 2010	31 décembre 2011
Nombre de réunions de CHSCT <sup>(1)</sup>	567	520
Effectif formé à la sécurité dans les établissements	5 179	4 883

(1) CHSCT : comités d'hygiène et de sécurité des conditions de travail.

RELATIONS PROFESSIONNELLES	31 décembre 2010	31 décembre 2011
Accords collectifs signés en 2011	28	68
Volume global des crédits d'heures de délégation utilisés	80 738	79 824
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	1 683	1 621

ŒUVRES SOCIALES	31 décembre 2010	31 décembre 2011
Commission de solidarité	Une commission de solidarité a été créée en 1994, pour fournir une aide administrative aux collaborateurs confrontés à de grandes difficultés financières ou familiales qu'ils ne peuvent résoudre seuls.	
Budget œuvres sociales des comités d'entreprise (en millions d'euros)	2	2

# LES INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES

Les femmes et les hommes chez Accor, dans le monde

Au 31 décembre 2011 plus de 180 000 collaborateurs travaillaient dans les hôtels sous enseignes Accor.

Accor comptabilise 144 893 collaborateurs, recensés via le reporting social du Groupe et répartis selon la nature de la responsabilité de Accor dans leur gestion entre 68 243 salariés d'hôtels filiales d'une part et 76 650 salariés d'hôtels managés d'autre part.

Les effectifs restant correspondent à l'estimation du nombre de collaborateurs dans les hôtels franchisés.

Le périmètre d'influence de Accor prend en compte les filiales et les hôtels managés. Il constitue l'objet du reporting social dont les indicateurs sont communiqués ci-après. Sont exclues du reporting les entités dans lesquelles Accor détient une participation mais n'a pas de responsabilité de management des équipes ainsi que les établissements sous contrat de franchise.

Dans le cadre de ce reporting, est considéré l'ensemble des collaborateurs à temps plein ou à temps partiel, quelle que soit la durée de leur présence sur les sites (hors extras, stagiaires et intérimaires). Les indicateurs relatifs aux effectifs des hôtels filiales et managés sont comptabilisés en effectif moyen.

EFFECTIF DES ACTIVITÉS GÉRÉES AU 31 DÉCEMBRE 2011	France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Autres pays	Total 2011	Total 2010
<b>HÔTELLERIE</b>	<b>18 384</b>	<b>26 992</b>	<b>17 818</b>	<b>10 695</b>	<b>69 851</b>	<b>143 740</b>	<b>141 604</b>
Hôtellerie haut et milieu de gamme	12 283	20 563	3 522	7 620	62 185	106 173	104 363
Hôtellerie économique	6 101	6 429	-	3 075	7 666	23 271	22 390
Économique États-Unis	-	-	14 296	-	-	14 296	14 851
<b>AUTRES ACTIVITÉS</b>	<b>1 153</b>	-	-	-	-	<b>1 153</b>	<b>2 335</b>
Restauration	-	-	-	-	-	-	1 200
Autres	1 153	-	-	-	-	1 153	1 135
<b>TOTAL</b>	<b>19 537</b>	<b>26 992</b>	<b>17 818</b>	<b>10 695</b>	<b>69 851</b>	<b>144 893</b>	<b>143 939</b>

INDICATEURS RESSOURCES HUMAINES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE AU 31 DÉCEMBRE 2011		France	Europe (hors France)	Amérique du Nord	Amérique latine et Caraïbes	Autres pays	Total 2011	Total 2010
<b>Effectif</b>		<b>19 537</b>	<b>26 992</b>	<b>17 818</b>	<b>10 695</b>	<b>69 851</b>	<b>144 893</b>	<b>143 939</b>
	dont % de femmes	57 %	56 %	69 %	51 %	40 %	50 %	50 %
	dont % d'hommes	43 %	44 %	31 %	49 %	60 %	50 %	50 %
	dont % d'employés en contrat à durée indéterminée	87 %	81 %	100 %	91 %	65 %	77 %	78 %
	dont % de femmes	56 %	56 %	69 %	52 %	39 %	51 %	51 %
	dont % d'hommes	44 %	44 %	31 %	48 %	61 %	49 %	49 %
Effectif par âge								
	Moins de 25 ans	15 %	21 %	18 %	22 %	22 %	20 %	20 %
	De 25 à 34 ans	33 %	36 %	28 %	42 %	40 %	37 %	37 %
	De 35 à 44 ans	26 %	21 %	23 %	24 %	24 %	24 %	24 %
	De 45 à 54 ans	19 %	15 %	20 %	10 %	11 %	14 %	14 %
	Plus de 55 ans	7 %	7 %	11 %	2 %	3 %	5 %	5 %
Effectif par ancienneté								
	Moins de 6 mois	14 %	10 %	28 %	20 %	18 %	17 %	17 %
	De 6 mois à 2 ans	16 %	25 %	26 %	33 %	32 %	28 %	28 %
	De 2 à 5 ans	20 %	25 %	22 %	26 %	25 %	24 %	24 %
	De 5 à 10 ans	21 %	18 %	13 %	14 %	11 %	14 %	14 %
	Plus de 10 ans	30 %	22 %	11 %	7 %	14 %	17 %	17 %
	% d'encadrants <sup>(1)</sup>	25 %	17 %	6 %	11 %	22 %	19 %	18 %
Encadrement								
	% de femmes encadrants	47 %	48 %	53 %	49 %	39 %	43 %	43 %
	% d'hommes encadrants	53 %	52 %	47 %	51 %	61 %	57 %	57 %
Encadrants par âge								
	Moins de 25 ans	2 %	3 %	3 %	3 %	6 %	5 %	5 %
	De 25 à 34 ans	33 %	35 %	24 %	47 %	43 %	39 %	38 %
	De 35 à 44 ans	35 %	34 %	30 %	32 %	33 %	33 %	34 %
	De 45 à 54 ans	23 %	20 %	29 %	14 %	14 %	18 %	18 %
	Plus de 55 ans	7 %	8 %	14 %	4 %	3 %	5 %	5 %
Formation								
	Nombre de jours de formation	32 246	49 218	12 747	37 961	302 920	435 092	341 304
	Nombre de jours de formation suivis par les encadrants	14 365	14 630	4 596	6 976	80 096	120 663	97 111
	Nombre de jours de formation suivis par les non-encadrants	17 881	34 588	8 151	30 985	222 824	314 429	244 193
	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	10 314	21 579	6 130	11 502	94 412	143 937	110 183
	Nombre d'encadrants ayant suivi au moins une formation	3 310	4 128	1 539	1 425	21 164	31 566	24 603
	Nombre de non-encadrants ayant suivi au moins une formation	7 004	17 451	4 591	10 077	73 248	112 371	85 580
	Nombre moyen de jours de formation <sup>(2)</sup>	1,7	1,8	0,7	3,5	4,3	3,0	2,4
Accidents du travail								
	Taux de fréquence des accidents du travail <sup>(3)</sup>	-	-	-	-	-	14,5	13,6
	Nombre d'accidents du travail ayant entraîné le décès du collaborateur	-	-	-	-	2	2	2
	Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné le décès du collaborateur	-	-	-	-	7	7	7

(1) Encadrant : collaborateur encadrant une équipe et/ou ayant un niveau d'expertise élevé.

(2) Nombre total de jours de formation rapporté à l'effectif total.

(3) Taux de fréquence : nombre d'accidents du travail avec arrêt (définis selon la législation locale) x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées.

## Complément d'information sur l'action de Accor en lien avec le Pacte Mondial des Nations Unies



**Information complémentaire concernant les actions de Accor en faveur du Principe 10 : les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.**

### **LE CONTEXTE DE L'ENGAGEMENT ETHIQUE DE ACCOR**

---

En juillet 2009, Accor a lancé le guide « Ethique du Management Accor », qui remplace la brochure « Les Repères du manager. Ensemble, plus responsables » publié en 2003.

Le guide « Ethique du Management Accor » est organisé en trois points :

1. Sourire aux collaborateurs - Nos principes de management
2. Règles du commerce, biens de l'entreprise, respect des personnes - Respect des lois et politique d'intégrité
3. Société & Environnement - Notre responsabilité, nos engagements

Ce guide a été distribué à tous les managers en 2009. En complément de ce dernier, les managers ont également reçu un guide "de réunion" afin de les aider à présenter le guide de "l'éthique du management Accor" à leurs équipes, à décrire chaque thème du guide dans le but d'encourager la discussion entre tous les participants, d'approfondir leur compréhension, de susciter des questions et de gagner ainsi leur appui.

Le guide « Ethique du Management Accor » est en cours d'actualisation.

### **LES ENGAGEMENTS SPECIFIQUES DE ACCOR CONTRE LA CORRUPTION**

---

Le sujet de la lutte contre la corruption est présenté en détails dans le guide « Ethique du Management Accor » lancé en 2009 et diffusé auprès de tous les managers du Groupe. En particulier :

- ▶ Accor s'engage à respecter strictement les règles de concurrence dans tous les pays où il est présent en étant conscient que moins il y a de concurrents, plus il y a de risques.
- ▶ 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 politique.
- ▶ Accor s'engage à prendre toute mesure pour éviter un quelconque acte de corruption aussi bien dans ses procédures d'achats que dans ses procédures de ventes.
- ▶ Accor s'engage à faire preuve de vigilance sur les flux financiers qui pourraient avoir une origine délictueuse.

### **PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS**

---

En 2010, le Règlement Intérieur du Conseil d'administration a été modifié pour interdire aux administrateurs de participer, directement ou indirectement, à la vente d'actifs du Groupe quel que soit leur montant.

« Les administrateurs s'interdisent de participer, directement ou indirectement, à toute transaction, quel que soit son montant, avec une société du Groupe comportant la cession par cette dernière d'un ou plusieurs actifs hôteliers ». Le principe a été étendu à près de 400 managers du Groupe. De plus,

## Complément d'information sur l'action de Accor en lien avec le Pacte Mondial des Nations Unies



tout projet de vente d'actifs d'hôtels à d'anciens collaborateurs doit impérativement être validé par le Comité Exécutif avant de prendre effet.

### **UN ENGAGEMENT ETENDU AUX FOURNISSEURS**

---

En 2003, Accor crée sa charte d'achats durables, aujourd'hui renommée « Charte Achats 21 ».

En 2010, cette charte a été renforcé et mise à jour pour rendre nos attentes plus claires vis à vis de nos fournisseurs :

1. Respecter ladite Charte ;
2. S'assurer que leurs propres fournisseurs et sous-traitants répondent à ces mêmes critères d'exigence ;
3. Participer aux évaluations de Accor et mettre en œuvre les éventuels plans d'actions requis ;
4. Autoriser Accor et/ou des prestataires externes mandatés par Accor à réaliser des audits et mettre en œuvre les éventuels plans d'action requis.

La nouvelle version de la Charte Achat 21 détaille encore plus les attentes de Accor vis à vis de ses fournisseurs concernant la conformité aux réglementations et standards internationaux notamment la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies, les conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail et le Pacte Mondial des Nations Unies auquel a adhéré Accor en 2003.

La Charte Achats 21 spécifie que "Le non-respect par le fournisseur d'un de ces principes peut constituer une cause de rupture de la relation commerciale. ». La Charte Achats 21 est incluse dans les contrats nationaux et internationaux.