



BWH | Hotel GroupSM



WORLDHOTELS™
COLLECTION



Best Western®
Hotels & Resorts



SureStay®
HOTEL GROUP

COP 2020

Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.



Période couverte par notre communication sur les progrès : Du 15 février 2020 au 15 février 2021

Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.



Renouvellement de l'adhésion

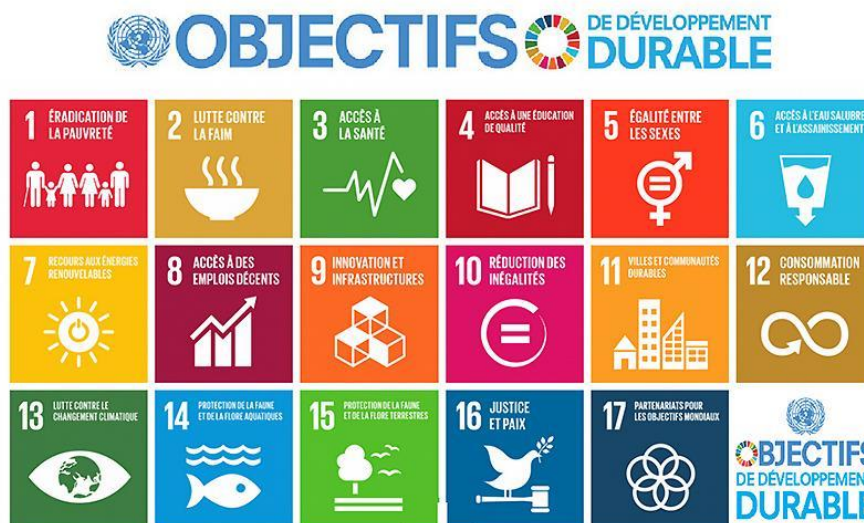
Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.

Souhait de renouvellement au Global Compact

Depuis 2019, le groupe a rejoint le Pacte Mondial des Nations Unies, démontrant ainsi notre volonté d'agir et de contribuer au **respect des 10 principes du Global Compact**, tels que les droits de l'homme, les normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Notre **politique des petits pas** en RSE et Marque Employeur nous permettent d'amorcer une transition environnementale et sociétale en France année après année. Notre démarche se structure et nos convictions se renforcent. Aussi, je suis heureux de confirmer que BWH Hotel Group réitère son soutien envers les Dix principes du Global Compact des Nations Unies.

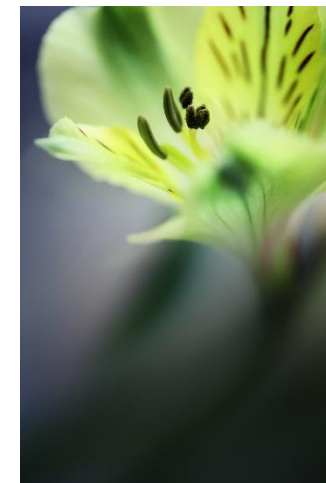


Souhait de renouvellement au Global Compact

En effet, face aux changements climatiques, à la surexploitation de nos ressources environnementales, aux inégalités sociales qui perdurent, **notre groupe a pris conscience de ses impacts**. Son ambition est de devenir un acteur positif pour les communautés où il est implanté.

Dans cette communication annuelle sur les progrès, nous décrivons les actions que nous mettons en œuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global Compact et de ses principes à la stratégie, à la culture et aux opérations journalières de notre entreprise.

Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication.





Présentation de notre groupe: BWH Hotel Group

Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.

Une coopérative engagée

BWH Hotel Group est une coopérative d'hôtels indépendants dont le siège social est basé à Phoenix en Arizona. Elle compte près de **4700 hôtels répartis dans plus de 100 pays et en regroupe près de 300 en France.**

Chaque hôtel affilié répond à des normes de qualité communes dans le monde entier tout en conservant sa propre personnalité et son indépendance. Le groupe commercialise:

- un portefeuille de marques hôtelières qui couvrent tous les segments de marché, de l'économique au luxe,
- une marque de coworking, myWO,
- une école hôtelière, ého
- une centrale de référencement ProAchat.

En tant que coopérative, le groupe cultive son **caractère singulier** et offre une distribution forte à ses hôtels affiliés, accompagné d'un soutien opérationnel, commercial et marketing.



Une coopérative engagée

Le Comité d'enseigne composé de 10 hôteliers élus par leurs pairs se réunit chaque mois pour avancer sur les thématiques RSE Marque Employeur, en collaboration avec :

- la DGA Opérations,
- la DGA en charge de la Communication, du Digital et de l'Expérience Client
- la Responsable RSE Marque Employeur

Ils servent de pilotes aux différentes actions menées, ce qui nous permet de mettre en pratique les actions réfléchies ensemble.



Vers une amélioration continue

Depuis plus de 70 ans, Best Western® Hotels & Resorts **se tient à l'écoute et au service de ses voyageurs**, et ce, grâce à une équipe d'experts et de professionnels engagés.

Un climat serein, une priorité à la prise d'initiative des équipes et à leur formation continue, sont autant de facteurs qui contribuent à l'amélioration continue de l'entreprise et de ses procédures.

Le respect des engagements, l'absence de toute corruption, la transparence dans les relations, le maintien en toutes circonstances d'une attitude professionnelle et éthique sont les principes fondamentaux sur lesquels s'est construit, au fil du temps, **le capital confiance du groupe**. Il s'agit de le conserver et de le faire fructifier au service de notre développement.



Des valeurs en phase avec notre politique RSE

BWH Hotel Group fonde sa réussite sur **l'accueil et la satisfaction de ses clients**. Attentive à leurs besoins et à leurs attentes, notre organisation s'engage à leur fournir une prestation de qualité. Pour cela, elle se mobilise autour d'un programme d'accueil mondial « I CARE » dans laquelle s'inscrit une charte d'engagement qualité « On s'engage » qui vise la recherche de performance et de solutions. Nos collaborateurs font de leur engagement quotidien au service de l'entreprise un levier d'exemplarité.

Les valeurs d'authenticité, de convivialité et d'engagement sont au cœur de l'identité et des activités de BWH Hotel Group. Elles constituent une signature et sont le socle de la confiance qui anime notre Groupe, sur lequel repose les relations entre collaborateurs et partenaires. Ces valeurs **donnent du sens** et un objectif aux missions quotidiennes des collaborateurs et inscrivent leurs actions dans les territoires.



Nos points forts

UN FONCTIONNEMENT EN COOPERATIVE

- Des établissements indépendants et un siège à taille humaine
- Des normes de qualité exigeantes mais une personnalisation de chaque hôtel
- Une accessibilité des dirigeants, un support du siège

UN BEAU PRODUIT

- L'image d'une chaîne qui se remet en cause, se renouvelle et s'adapte (digital)
- Beaucoup de dynamisme et un virage pris depuis 4/5 ans

UNE FORTE DIMENSION HUMAINE

- Le cadre et l'architecture des hôtels, la qualité des clients
- Un esprit collectif dans les hôtels et au siège
- Une vraie relation entre le siège, les directeurs et les équipes (simplicité, pas de snobisme)

Notre différence

L'hospitalité: Les hôtels Best Western® Hotels&Resorts sont indépendants mais adhérents à une charte d'accueil et de services bien spécifique. La personnalisation, la convivialité, l'écoute et le service clients sont au cœur de la stratégie

La singularité: chaque hôtel affilié répond à des normes de qualité commune dans le monde entier tout en conservant une personnalité, un design et une indépendance propre

La diversification: Le groupe commercialise un portefeuille de marques riche en concepts qui se positionnent sur tous les segments de marché, de l'économique au haut de gamme.

L'innovation: Plus qu'une évolution, le secteur de l'hôtellerie connaît une véritable disruption. Les équipes se mobilisent pour aller plus loin en innovation digitale, organisationnelle et sociétale.

La satisfaction clients: Fédérer l'ensemble des équipes du siège et du réseau autour du même véritable indicateur des actions du groupe, la satisfaction de chacun de ses clients.



#Conquête des marques ambitieuses et digitales



1. Communiquer
2. Fidéliser
3. Distribuer
4. Se développer et se diversifier
5. Renforcer la connaissance client par la data

Notre vision stratégique 2018 - 2021

#Transformation

de l'hébergement à l'expérience client

- Scénariser le parcours client
 - Digitaliser nos services
- Faire évoluer le produit hôtelier en un lieu de vie
 - Accompagner le réseau
- Renforcer la sécurité des biens et des systèmes d'informations



Le contexte

Un secteur qui doit changer ses pratiques pour limiter ses émissions

Le secteur du tourisme représente 8% de l'empreinte carbone au niveau mondial dont 2% causé par l'hôtellerie*

Nouvelle étude ADEME prévue en 2021 (+10% certainement auj)



*Nature Climate Change, 2009-2013

* Hotel Energy Project 2015

Les principaux défis que nous devons relever



Optimiser la consommation énergétique et encourager les sources renouvelables



Utiliser l'eau de manière rationnelle



Lutter contre le gaspillage alimentaire et valoriser les biodéchets



S'inscrire dans une logique « d'économie circulaire »



Assurer un air intérieur sain



Proposer une alimentation durable



Maîtriser les impacts sur la biodiversité et valoriser le capital naturel



Renforcer sa responsabilité et sa performance RH

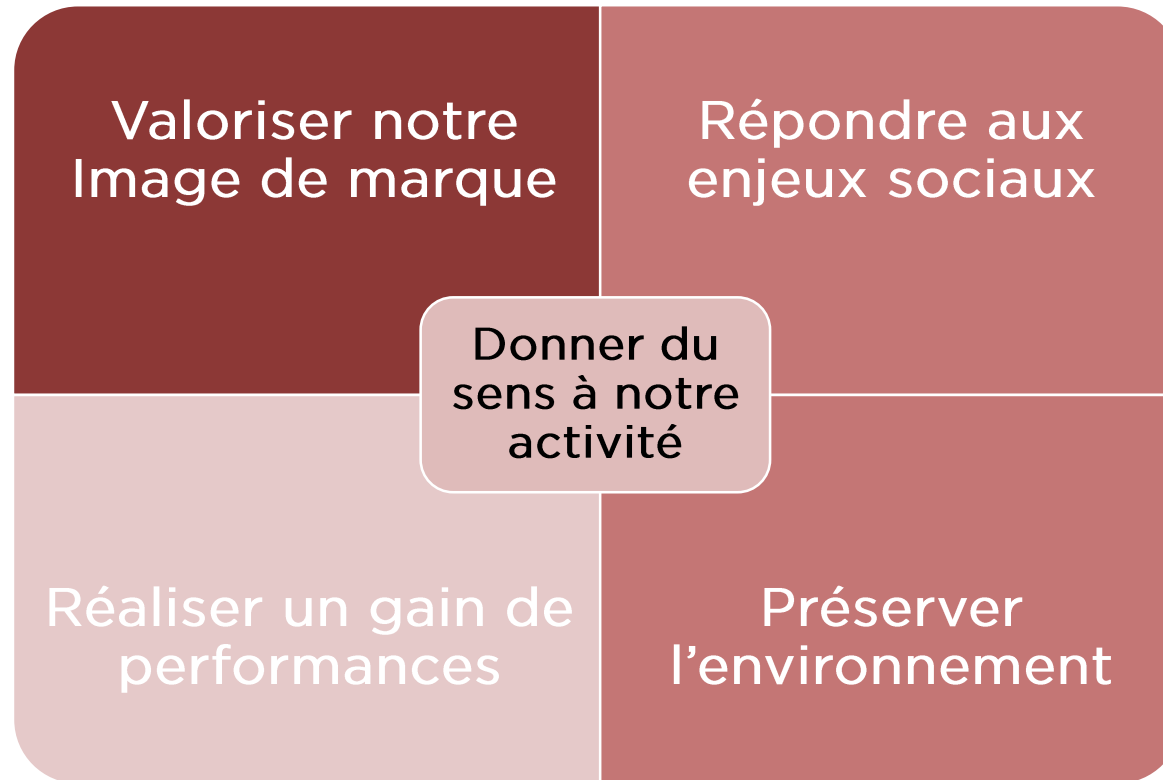


Choisir un ecolabel reconnu et adapté



Piloter sa performance environnementale et sociale

La RSE, levier de relance et de croissance



Stratégie RSE

**Sensibilisation du réseau
aux bonnes pratiques**

**Renforcer notre démarche
environnementale**

**Promouvoir une culture
commune du
développement durable**

**Interagir avec les acteurs
publics locaux**

Les voyageurs sollicitent un tourisme responsable depuis 10 ans



84% des Français ont déjà entendu au moins une fois des termes associés au tourisme responsable



70% des Français souhaitent partir en voyage responsable



64% des Français considèrent qu'il reste difficile de trouver des informations pour organiser un voyage responsable

Source : Enquête Harris Interactive réalisée du 6 au 10 septembre 2012. Echantillon de 1959 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive

Boom du tourisme Responsable



CASDEN MAG



1% du marché du tourisme en France relève du tourisme responsable.



20% c'est le taux de progression annuel du tourisme responsable.



90% des Français se déclarent attentifs à respecter l'environnement et la vie des populations locales lorsqu'ils partent en voyage.



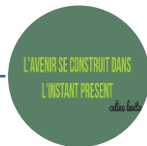
39% se déclarent très attentifs au respect de la faune, de la flore et des ressources.

Source chiffres: site Agir pour un Tourisme Durable & Casden Mag, 2018



87% des voyageurs **désirent voyager de façon durable**, notamment ceux âgés de 46 à 55 ans et les millenials

Booking.com



72% veulent des actes et non des paroles

Source chiffres : Booking.com. « Booking.com reveals key findings from its 2019 sustainable travel report »



BWH | Hotel Group™





















Le respect des 10 principes du Global Compact des Nations Unies

Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.

Tableau de concordance entre les référentiels

Champs d'action	Enjeux Clefs du secteur	Thématique Global Compact	ODD concernés	Correspondance EcoVadis	Correspondance Clef Verte
Ancrage Territorial	la lutte contre l'exclusion, le soutien aux communautés, la solidarité, la protection des cultures et du patrimoine.	Droits de l'Homme Environnement	     	Ethique Achats Responsables, Environnement	Politique environnementale Sensibilisation de la clientèle à l'environnement Gestion énergie / eau / déchets Achats Responsables Cadre de vie
Marque Employeur Forte et Responsable	favoriser un travail décent, l'inclusion, la diversité, le bien-être, le développement des individus, l'intégrité dans la conduite des affaires et la protection des données personnelles.	Droits de l'Homme, Normes internationales du travail Lutte contre la corruption	    	Ethique, Social & Droit de l'Homme	Politique environnementale Sensibilisation de la clientèle à l'environnement Cadre de vie
Réduction de notre empreinte environnementale	l'eau, le carbone, les déchets, la pollution, les achats responsables, la lutte contre le gaspillage alimentaire	Environnement	    	Achats responsables, Environnement	Politique environnementale Sensibilisation de la clientèle à l'environnement Gestion énergie / eau / déchets Achats responsables
Adaptation au changement climatique et à la biodiversité	la biodiversité, le respect des territoires, l'artificialisation des sols, le dérèglement climatique et donc les transports / déplacements.	Environnement	 	Environnement	Politique environnementale Sensibilisation de la clientèle à l'environnement Gestion énergie / eau / déchets Achats responsables

3 leviers

Environnement

(ODD 6, 7, 11, 13, 14, 15..)

Ex: panneau solaire

Innovation/digital

(ODD 5, 7, 8, 9, 11, 12...)

Ex: pommeau de douche ludique et économe en eau

Humain

(ODD 4, 5, 8, 10, 16...)

Ex: gouvernance collégiale



Droits de l’homme



Renforcer nos process

Avoir des accords de confidentialité avec nos partenaires

ACCORD DE CONFIDENTIALITE

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

La société BWH HOTEL GROUP FRANCE, Société coopérative à forme anonyme à capital variable, dont le siège social à COLOMBES (92700) 11 rue du Débarcadère – Immeuble West Plaza, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 319 641 551,
Représentée par [REDACTED], agissant en qualité de [REDACTED], dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée « [REDACTED] »,
D'une part,

ET

La société [REDACTED], société [REDACTED] au capital de [REDACTED] €, dont le siège social est à [REDACTED], immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de [REDACTED] sous le numéro [REDACTED],
Représentée par [REDACTED], [REDACTED], dûment habilitée aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « [REDACTED] »,
D'autre part,

Ci-après désignées individuellement « Partie » et collectivement « Parties ».

ETANT PREALABLEMENT RAPPELE QUE :

Les Parties souhaitent entamer des discussions relatives aux modalités et conditions d'un partenariat entre elles, envisagée par les Parties, ayant pour objectif :

A cet effet, et dans le cadre de ces discussions, les Parties se communiqueront ou donneront accès directement ou indirectement à certaines informations notamment de nature technique ou commerciale, à caractère confidentiel, détenues par chacune d'entre elles et qu'elles ont le droit de divulguer, et dont elles souhaitent assurer la confidentialité conformément au présent contrat (ci-après l'« Accord »).



Respecter les process RGP via la charte d'utilisation des T.I.C. & le pack cyber

Nouvelles Normes et Règlement Général de Protection des Données Personnelles (RGPD)

MAÎTRISER LES PRINCIPES APPLICABLES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Best Western® Hotels & Resorts en France attache une importance particulière à la protection des données à caractère personnel. Il s'agit d'un enjeu de taille qui constitue un atout compétitif majeur et un facteur de confiance à l'égard des partenaires commerciaux, clients et prestataires. Best Western® Hotels & Resorts et ses adhérents doivent inscrire leurs activités dans le respect des obligations légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, et déployer l'ensemble des moyens nécessaires pour y parvenir. Cette mise en conformité doit être effective depuis le **25 mai 2018**.

Le RGPD est applicable dans l'ensemble des pays de l'Union européenne. Les sanctions encourues en cas de non-respect de cette réglementation peuvent s'élever jusqu'à 4% du chiffre d'affaires annuel mondial ou 20 millions d'euros.

Exemples de données à caractère personnel

Nom, prénom, date de naissance, coordonnées, historique des réservations et séjours, préférences, données de connexion au wifi, numéro de carte de paiement...

Les principales exigences

Principaux textes applicables

- Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (aussi désigné « RGPD »), applicable à compter du 25 mai 2018
- Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dans sa version en vigueur
- Charte de protection et de valorisation des données à caractère personnel, adoptée en Assemblée générale des associés de BWH HOTEL GROUP FRANCE du 6 avril 2018
- Manuel des Opérations Best Western
- Code des Bonnes Pratiques en matière de protection des données à caractère personnel mis à disposition sur l'extranet Best Western <https://my.bestwestern.com/publish/content/01/par/en/gestion-des-donnees/rgpd.html>

CHARTE D'UTILISATION DES T.I.C

1 – Définition

Cette charte d'utilisation contient les principes de base d'accès et d'utilisation des outils informatiques (postes de travail, fichier, systèmes, réseau interne, Internet et messagerie) et concerne l'ensemble des salariés de l'entreprise quel que soit le lieu où ils exercent leur activité.

2 – Objectifs

L'objectif de cette charte est de définir les conditions d'utilisation des moyens de communication informatique et de préciser les moyens mis en œuvre pour préserver l'intégrité (sécurité et bon fonctionnement) du réseau et des données de l'entreprise tout en respectant la vie privée de chaque salarié. Les règles qu'elle énonce présentent un caractère disciplinaire que les utilisateurs habituels ou occasionnels doivent impérativement respecter.

3 – Règles d'utilisation d'Internet et de la messagerie

Tout salarié de l'entreprise doit utiliser Internet et la messagerie à des fins professionnelles.

A ce titre, un message envoyé ou reçu depuis le poste de travail est considéré comme ayant un caractère professionnel, sauf indication manifeste dans l'objet du message ou dans le nom du répertoire où il pourrait avoir été archivé qui lui conférerait alors la nature d'une correspondance privée et personnelle.

L'usage à titre privé d'Internet et de la messagerie est toléré du moment qu'il est raisonnable, qu'il est effectué en dehors du temps de travail (CF horaires règlement intérieur), qu'il préserve les intérêts légitimes de l'Entreprise et l'intégrité de son réseau informatique.

Par ailleurs, cet usage à titre privé ne devra en aucun cas altérer les performances professionnelles des salariés de l'Entreprise.

Tout téléchargement ou envoi d'informations à des fins professionnelles induisant des coûts est interdit.

Il en est de même concernant l'usage d'internet à des fins commerciales personnelles (par exemple, sites de ventes aux enchères).



Se conformer à l'utilisation des données de paiement (normes de sécurité PCI SSC)

Conformité PCI

L'utilisation des données de paiement est réglementée au niveau international par un organisme mondial, nommé Conseil des normes de sécurité (PCI SSC) ou Payment Card Industry Council, qui définit les règles, procédures et normes qui s'appliquent à toutes les entreprises qui sont amenées à toucher directement ou indirectement à des données de paiement, notamment de cartes bancaires.

Ainsi, pour être considérée comme respectueuse des normes PCI, une entreprise doit s'assurer que ses sociétés fournisseurs et ses sociétés clientes soient également conformes aux dites normes.

APPLICATION DE LA NORME PCI :

L'hôtel doit veiller à l'application et au maintien des stratégies de sécurité et assurer leur cohérence avec la norme PCI (Payment Card Industry).

- Contactez votre banque d'affaires pour connaître vos exigences d'attestation PCI et tous services liés proposés pour vous aider à faire de votre hôtel un lieu sûr. Passez en revue et veillez à bien déployer les obligations de votre hôtel en matière de conformité PCI. Reportez-vous au site Web du conseil PCI qui décrit les normes et exigences PCI sur : <https://www.pcisecuritystandards.org/>.
- Complétez et tenez à jour votre attestation de conformité (AOC, Attestation of Compliance) PCI annuelle. Sur demande de BWH HOTEL GROUP FRANCE, vous devrez, sans délai, communiquer à BWH HOTEL GROUP FRANCE le formulaire PCI-DSS «SAQ-D Merchant » de votre établissement rempli et signé par le propriétaire de l'établissement.
- Renseignez-vous sur vos obligations légales, et veillez à bien les intégrer dans vos procédures pour informer les clients en cas d'une violation en matière de carte de crédit.

CONCERNANT LES ACTIVITÉS E-COMMERCE, DEUX OPTIONS S'OFFRENT À VOUS :

1) Utilisation du moteur de réservation de Best Western sur votre site web

La première, facile à mettre en place, que nous recommandons, est de basculer le moteur de réservation de votre site Internet vers le moteur de réservation de bestwestern.fr, ce qui permettra, de fait, à votre site d'être conforme aux exigences PCI demandées à Best Western Hotels & Resorts.

Les taux de facturations RHS pour les réservations qui transitent par ce canal sont à 2%.

2) Mise en conformité de votre moteur de réservation (hors moteur Best Western) aux normes PCI DSS

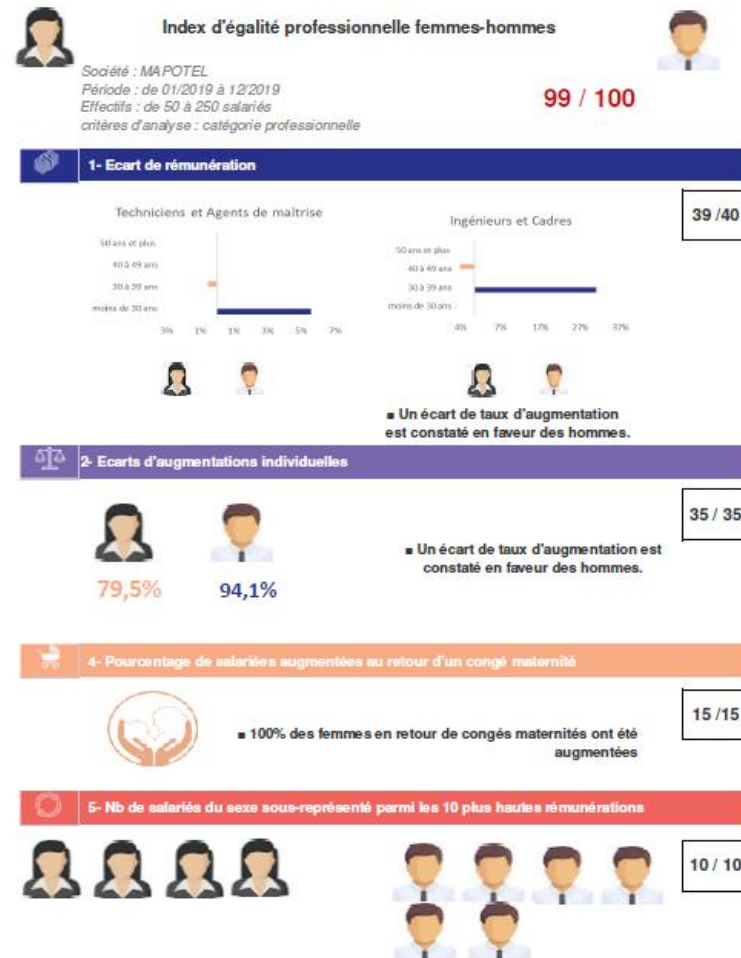
En cas d'utilisation d'un moteur de réservation tiers sur votre site Internet, vous devrez, chaque année, effectuer les démarches nécessaires afin d'obtenir de vos fournisseurs en charge du développement et de l'hébergement du bouton de réservation de votre site, les pièces suivantes :

- Attestation de conformité à la norme PCI (AoC) du fournisseur en charge du développement du bouton de réservation de votre site
- Attestation de conformité à la norme PCI du fournisseur en charge de l'hébergement du bouton de réservation de votre site
- Attestation d'assurance et de responsabilité du fournisseur à hauteur de 3 000 000 \$ afin de nous protéger réciproquement de toutes réclamations, actions en garantie ou responsabilité, réparation de dommages, en cas d'attaque et de vol de données de carte de crédits

Sur demande de BWH HOTEL GROUP FRANCE, vous devrez également, sans délai, communiquer à BWH HOTEL GROUP FRANCE l'ensemble des documents listés ci-dessus. Au-delà des contraintes, cette obligation PCI ouvre également des opportunités. La sécurisation des données de paiements et plus largement des données personnelles est une vraie attente des consommateurs. Nos clients s'attendent à ce qu'on protège leurs données personnelles et sont de plus en plus attentifs à trouver une réponse à la hauteur des enjeux et de leurs inquiétudes.

Suivre le mieux-être de nos collaborateurs

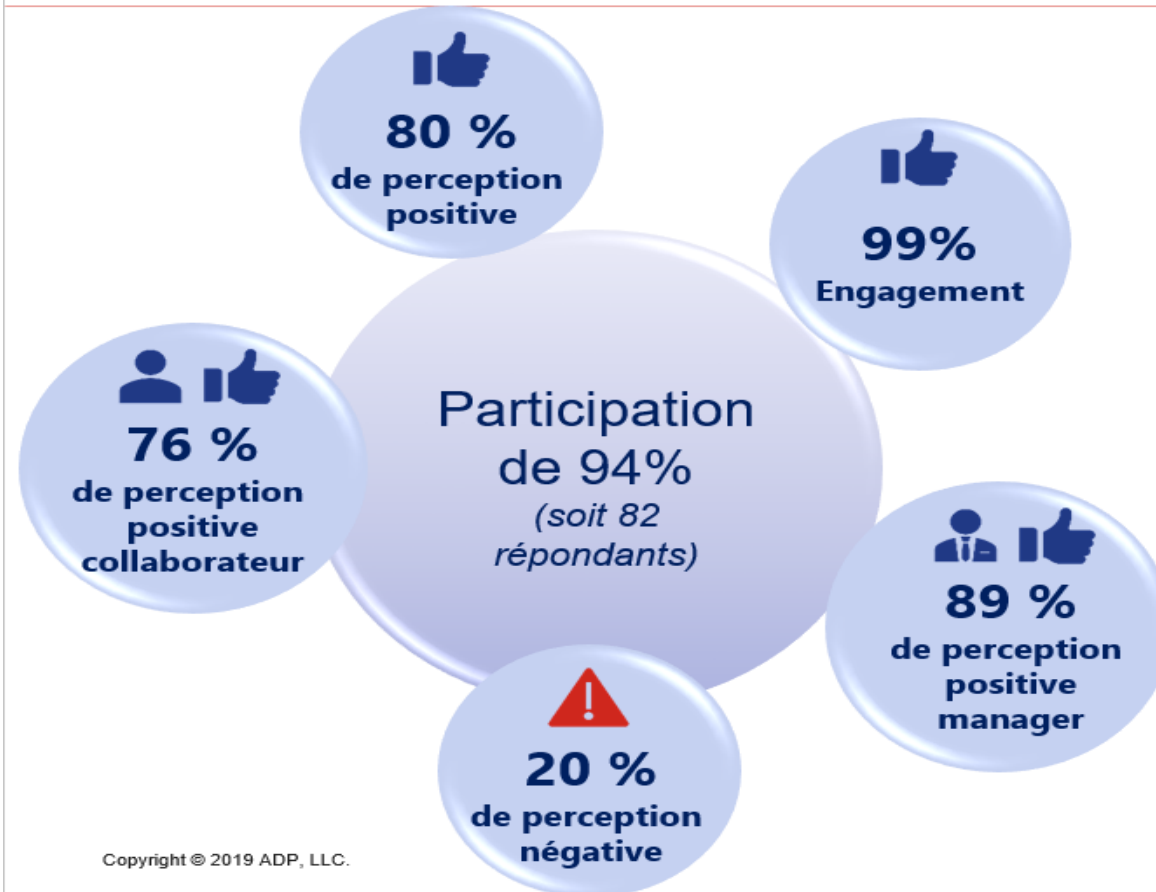
Maintenir un % élevé de réussite à l'Index égalité femmes hommes au siège





Maintenir de bonnes notes au bilan social annuel

Chiffres clés de l'enquête





Normes internationales du travail

Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.

Positionner notre politique de Marque Employeur
Responsable au sein du réseau

BWH Group France en quelques mots

ACCUEIL STIMULATION PERFORMANCE
QUALITÉ ENGAGEMENT CHALLENGE
CONFIANCE GRANDIOSE DÉVELOPPEMENT
NOTORIÉTÉ **CONVIVIALITÉ** SÉRIEUX
PROXIMITÉ ÉCHANGES
HUMAIN INVESTISSEMENT DIVERSITÉ SÉCURITÉ
ÉVOLUTION ÉCOUTE **PARTAGE** **COHÉSION**
ÉQUIPE **COLLECTIF** ÉPANOUISSEMENT
CONFORT ACTEUR SOLIDARITÉ CRÉATIVITÉ
EXPERTISES FAMILLE ENCADREMENT ORIGINALITÉ
BIENVEILLANCE PATERNALISME





Diffuser notre nouvelle promesse employeur



CRÉONS ENSEMBLE VOTRE HISTOIRE

Idée d'engagement et de collectif
Projection dans l'avenir, développement, formation
Authenticité et ouverture sur la créativité, l'innovation
« Histoire » renvoie à l'histoire personnelle et professionnelle

Valeurs

AUTHENTICITÉ
CONVIVIALITÉ
ENGAGEMENT

Piliers de la promesse employeur

LA FORMATION
LE COLLECTIF
LA DÉMARCHE RESPONSABLE



Former le réseau

À ce jour: 2 modules RSE proposés via Eho
pour les hôtels Clef Verte et non Clef Verte
En utilisant des outils d'intelligence collective en présentiel

Et des modules proposés sur:

- Gestion hôtelière
- Gestion du temps /stress / conflits
- Développement personnel
- Droit du travail
- Lutte contre les discriminations
- Le règlement intérieur...

è:ho
l'école hôtelière

La nouvelle école de formation
de Best Western® Hotels & Resorts
présente ses classes virtuelles

Words in the cloud: Satisfaction Client, Commercialisation Séminaires, Haut de Gamme, Revenu Management, Commercialisation Corporate, Best Western Rewards, Réputation & Réseaux Sociaux, Commercialisation Loisirs & Sports, Soyons CARE !

+ de 70 sessions animées du
29 juin au 4 septembre 2020

Renforcez vos compétences pendant vos heures de chômage partiel !

Renseignements auprès de votre manager



Accompagner le réseau avec des fiches outils en RSE et Marque Employeur ...

Mettre à disposition du réseau les fiches outils ou « quick win » :

BWH | Hotel Group

ENGLISH HELLO HELENE BALIGAND 56400

GESTION DES DONNÉES VIE DU RÉSEAU VIE EN EXPLOITATION COMMERCIALISATION EXPERIENCE CLIENT REWARDS MARQUE EMPLOYEUR MYWO

SEARCH NOW

Les avantages réservés aux collaborateurs

Les collaborateurs Best Western bénéficient de plusieurs avantages, quel que soit leur poste.

La carte Best Friends

La carte Best Friends est la clé qui vous donne accès aux différents avantages dont vous pouvez bénéficier en tant que collaborateur Best Western.

Grâce à la Carte Best Friends vous accédez :

- au tarif Best Friends
- au Club Butterfly

Les demandes de cartes Best Friends se font sur le [site Campus](#) par la Direction de l'hôtel, pour les **salariés en CDI depuis plus de 6 mois** mais également pour les **propriétaires, actionnaires, associés** à un établissement.

Le tarif Best Friends

Le tarif Best Friends vous permet de bénéficier d'une réduction allant jusqu'à 50%, dans tous les hôtels Best Western® Hotels & Resorts du monde, selon disponibilité. Pour effectuer votre réservation, vous pouvez contacter directement un hôtel Best Western® Hotels & Resorts, appeler la centrale au 08 00 90 44 90 ou vous rendre sur le [site de réservation Best Western®](#).

Votre carte Best Friends devra être présentée lors du check-in à l'hôtel où vous aurez réservé, **accompagnée de l'attestation employeur** complétée et signée par votre direction.

Retrouvez toutes les informations sur les tarifs Best Friends et Friends & Family sur la [fiche outil](#).


Le Club Butterfly

Le Club Butterfly vous offre des avantages et de réductions via 2 moyens :

- avec les cartes à présenter dans les magasins partenaires, pour obtenir des réductions immédiates.
- via le site internet www.club-butterfly.fr qui vous conduira vers les sites partenaires proposant de nombreuses réductions et des bons d'achats.

Tickets de cinéma, pièces de théâtre, concerts, parcs d'attractions, séjours, cartes cadeaux, bons d'achats etc... le Club Butterfly offre une large gamme de privilèges réservés à ses membres.

Les cartes de membres Butterfly sont remises exclusivement aux collaborateurs ayant la carte Best Friends, par la Direction de l'hôtel.



Sur notre extranet des outils RSE
Marque employeur à destination
des hôtels du réseau: Livret
d'accueil, fiches d'entretiens,
actualités RH et RSE...

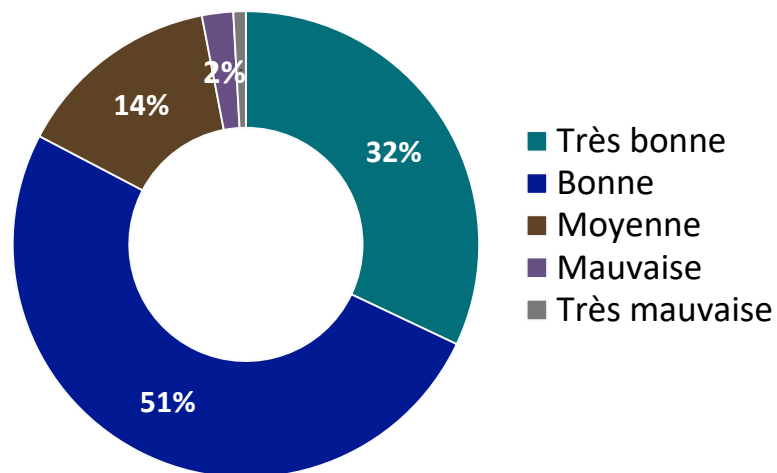


Aller plus loin pour répondre aux attentes de nos collaborateurs

Qualité de vie au travail : une très bonne ambiance au sein des hôtels...

Êtes-vous motivé ?

Diriez-vous que l'ambiance au travail est ?



Sondage Marque Employeur
effectué au niveau du réseau
558 répondants du
16/12/2019 au 14/02/2020

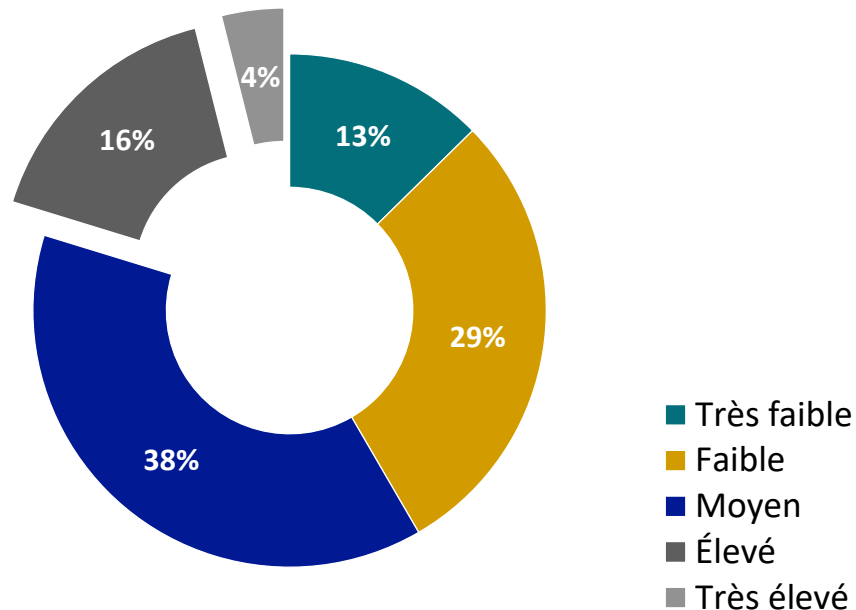
L'ambiance est bonne, voire très bonne au sein des hôtels. Et malgré le rythme soutenu, la convivialité est là. Globalement, 86% des répondants s'estiment motivés et extrêmement motivés.



Aller plus loin pour répondre aux attentes de nos collaborateurs

...mais un niveau de stress à prendre en compte

Quel est votre niveau de stress au travail ?



58% des répondants éprouvent du stress au quotidien.

20% des répondants estiment avoir un niveau de stress élevé ou très élevé.

Les principales raisons évoquées :

- Travailler dans la précipitation/ Tout faire dans l'urgence
- Peu d'autonomie
- Peur de ne pas être à la hauteur
- Etre seule en réception et faire face seule à tous les problèmes du quotidien avec les clients
- Trop d'administratif
- Manque de personnel pour le nettoyage
- Grande amplitude horaire
- Manque de réunions du personnel
- Rythme de travail soutenu pour une rémunération faible
- Polyvalence des tâches
- Gestion des normes et procédures Best Western
- Rentabilité de l'établissement





Proposer un soutien psychologique et/ou coach de vie à tous nos collaborateurs



Avec + 1million anxiolytiques prescrits en France depuis la crise sanitaire, plus de burn-out et de dépression, Best Western For me est à l'écoute de tous nos collaborateurs

BEST WESTERN FOR ME, MON COUP DE POUCE DANS LES COUPS DURS

Parce que l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle est important, BWH Hotel Group met à votre disposition BEST WESTERN FOR ME, un programme d'accompagnement et de soutien, pour vous aider, dans votre quotidien ou dans les coups durs.

SERVICE GRATUIT, ANONYME ET CONFIDENTIEL

DISPONIBLE 24 H/24 ET 7 J/7

Soutien psychologique

Inquiétudes, isolement, mal-être, agression, décès d'un proche, problème familial, maladie, tension...
Un psychologue est à votre écoute pour vous aider à passer cette épreuve.

Coaching de vie personnelle

Pour dépasser les difficultés, gagner en sérénité et pour une meilleure qualité de vie au travail.

COMMENT FAIRE ?

APPELEZ BEST WESTERN FOR ME
01 41 61 25 69
> Accessible 24h/24 et 7j/7

- > Un conseiller, vous répond et organise un rendez-vous distanciel avec un psychologue ou un coach selon vos disponibilités.
- > Un suivi personnalisé... En fin de séance, des entretiens complémentaires peuvent vous être proposés.

FOR ME ASSISTANCE
5, rue du Vercors - 69007 Lyon

Tous les renseignements sont disponibles auprès de votre direction

Prévenir contre le burn-out: Mieux vivre avec soi & Meilleure gestion du stress grâce à la kinésiologie

MIEUX SE CONNAÎTRE
Kinésiologie

<https://youtu.be/BvQENEcNsig>



CONTENU

Nous vous délivrons conseils et techniques grâce à des exercices courts, pratiques et faciles pour apprendre à rééquilibrer les énergies liées au stress au travail et dans votre quotidien.

CONCEPT

Mieux vivre ensemble, c'est surtout et d'abord mieux vivre avec soi : si on est bien dans sa peau, dans son énergie, on se sent moins fragile, plus étanche face à des gênes du quotidien.

BÉNÉFICES

- # Meilleure gestion des émotions
- # Plus grand équilibre énergétique
- # Boîte à outils fonctionnelle

Réduire la taille du fichier PDF, activer l
contrôler les options d'image et de pol

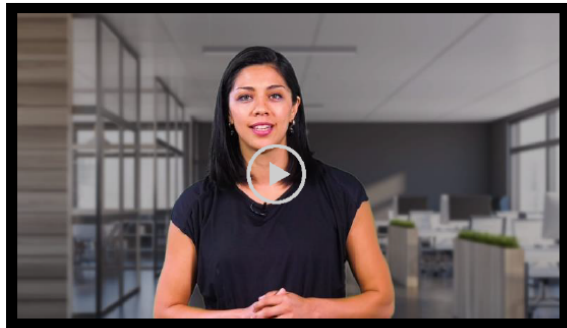
CORPO HEALTH

Prévenir contre les troubles musculo-squelettiques

Détente articulaire et renforcement musculaire

MIEUX PRENDRE SOIN DE SOI

Détente articulaire & renforcement musculaire [Salariés en mouvement]



CONCEPT

Tendinites, lombalgies... ces pathologies sont les troubles musculo-squelettiques (TMS). Grâce à ces vidéos, nous vous accompagnons dans une démarche préventive et pratique.

CONTENU

Au travers de techniques concrètes, vous apprenez à appliquer sur vous-même des exercices simples, visant détente articulaire et renforcement musculaire. Ces exercices ont été spécialement pensés pour des personnes qui travaillent en mouvement et qui sont amenées à passer plusieurs heures debout ou à effectuer des gestes répétitifs (salariés en boutique, livreurs, hôtellerie/restauration, manutention).

BÉNÉFICES

- # Meilleure posture au quotidien et gain d'autonomie
- # Gain de force, souplesse et mobilité
- # Soulagement des tensions articulaires et plus grande énergie

Cible: femmes de chambre, homme d'entretien, employé polycompétents..

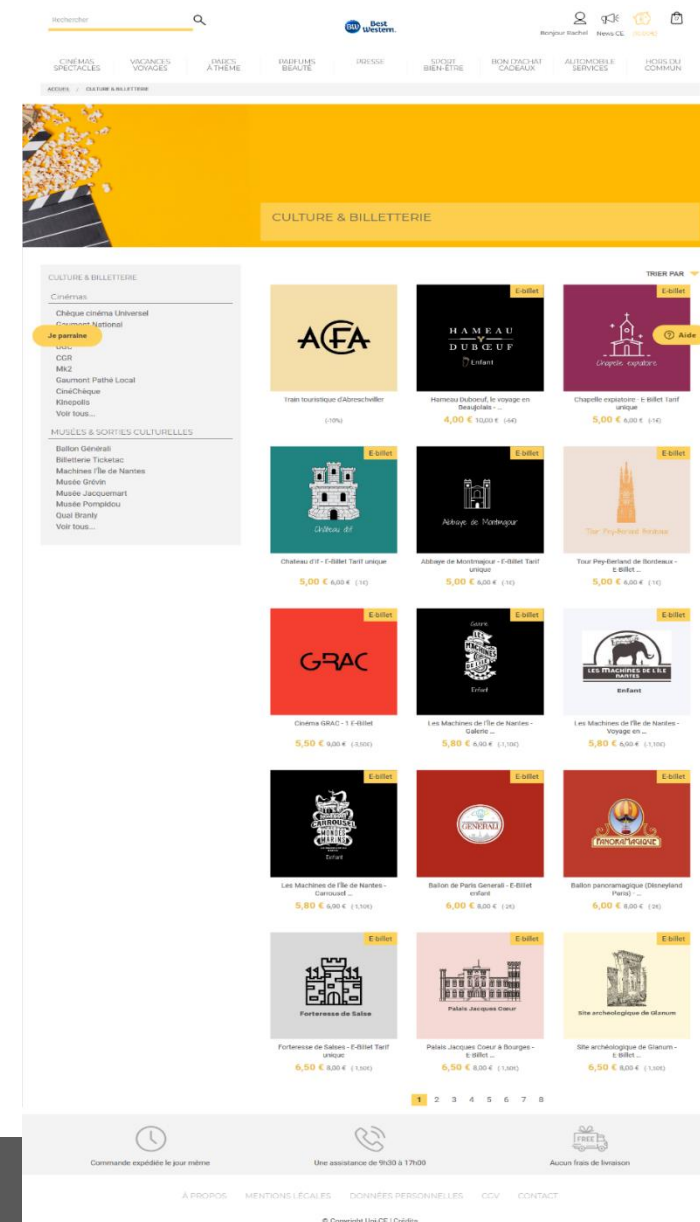
Cible: réception, direction

CORPO HEALTH



Donner du pouvoir d'achat à tous nos collaborateurs

- Mise en place d'une plateforme avantages (plus de à plus e 1 500 offres déjà négociés sur une plateforme personnalisable avec une assistance et un service client disponible tous les jours de 9h à 20h)
- Disponible pour tous les collaborateurs siège et hôtels en CDI depuis 6 mois
- A cela s'ajoute la Carte Best Friend, permettant des remises dans les hôtels du groupe autour de -50% du prix initial





Lutte contre la corruption

Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.

Ecrire nos principes éthiques dans une charte

Elaborer une charte éthique BWH Hotel Group



Charte Ethique

La Charte éthique définit les principes, les pratiques et les valeurs auxquels le groupe BWH Hotel Group et l'ensemble de ses filiales adhèrent. Son objectif est de **fixer un ensemble de règles de conduite individuelles ou collectives destinées à être appliquées par le Groupe et ses partenaires** et de guider les collaborateurs de l'entreprise dans la pratique quotidienne de leur métier. Elle encadre les relations avec les parties prenantes du groupe (ses partenaires, ses fournisseurs, ses intermédiaires et ses conseils notamment) sur les questions de loyauté, de lutte anti-corruption et de libre concurrence.

Dans un monde complexe et changeant, nécessitant souplesse et agilité pour s'adapter aux évolutions de marché, le respect de cette charte est un gage de stabilité et de pérennité.

L'éthique, l'intégrité, la responsabilité sociétale, la loyauté, la confiance, le respect de la personne et des droits de l'Homme, la transparence, la lutte contre la corruption et contre la concurrence déloyale sont au cœur des préoccupations fondamentales du Groupe dans la conduite des affaires et des bonnes pratiques commerciales.

BWH Hotel Group a la volonté d'être un acteur exemplaire en matière de développement durable et l'ambition d'apporter à ses clients des solutions durables et innovantes contribuant aux Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par les Nations Unies.

Notre offre de services a ainsi vocation à répondre aux attentes de nos parties prenantes (clients, salariés, fournisseurs...) dans une logique pleinement responsable. A cet effet, BWH Hotel Group cherche constamment à améliorer la qualité de ses services et activités.

Il est de la responsabilité de chacun de travailler de façon sécuritaire, de respecter les normes et de veiller à la santé et la sécurité de ceux qui nous entourent. Nous comprenons l'incidence de nos activités sur l'environnement et prenons soin de l'atténuer en visant continuellement à apporter des améliorations durables à la gestion de la biodiversité, du carbone et de l'énergie, à notre utilisation de la terre, de l'eau et de l'air. Nous apprécions la diversité et nous accueillons de la même façon tous nos employés et partenaires, sans égard à leur race, sexe, nationalité, origine ethnique, religion, âge ou orientation sexuelle. Notre engagement est de nous conformer à l'ensemble des lois nationales et accords internationaux applicables à la main-d'œuvre.

Aucune conduite illégale ou contraire à l'éthique ne serait être tolérée. BWH Hotel Group ne peut compromettre ses principes pour obtenir un avantage à court terme.

Aussi, chaque salarié du groupe se verra remettre cette charte lors de son embauche et aura accès à toute mise à jour ultérieure. Nous considérons que pour responsabiliser chaque collaborateur, la logique de prévention prévaut sur la logique de sanction.

Néanmoins, le non-respect de ce code de conduite exposerait, après signalement, tout collaborateur à des sanctions.

C'est par un comportement irréprochable de tous, dans le cadre du présent Code de Conduite, que nous contribuerons collectivement à la pérennité et à la performance de BWH Hotel Group.

En cours de validation par notre service juridique et Conseil d'Administration

Nous allons sensibiliser nos parties prenantes dès sa validation

Promouvoir nos engagements RSE

Proposer 4 principaux référentiels pour guider BWH Hotel Group en RSE et Marque Employeur

EcoVadis



ODD des Nations Unis



Clef Verte



Charte 
RELATIONS FOURNISSEURS
RESPONSABLES

Mettre à jour nos pratiques de reporting



Progresser à l'audit externe RSE EcoVadis

EcoVadis: **Audit externe** qui guide l'enseigne dans la révision de ses process RSE

A la demande des sociétés grands comptes (Biomérieux, SNCF..)

En 2020, 60 000 entreprises ont été évaluées au niveau mondial

Nous faisons partie du top 10% des entreprises évaluées dans le secteur hébergement

3 périmètres sont pris en compte:

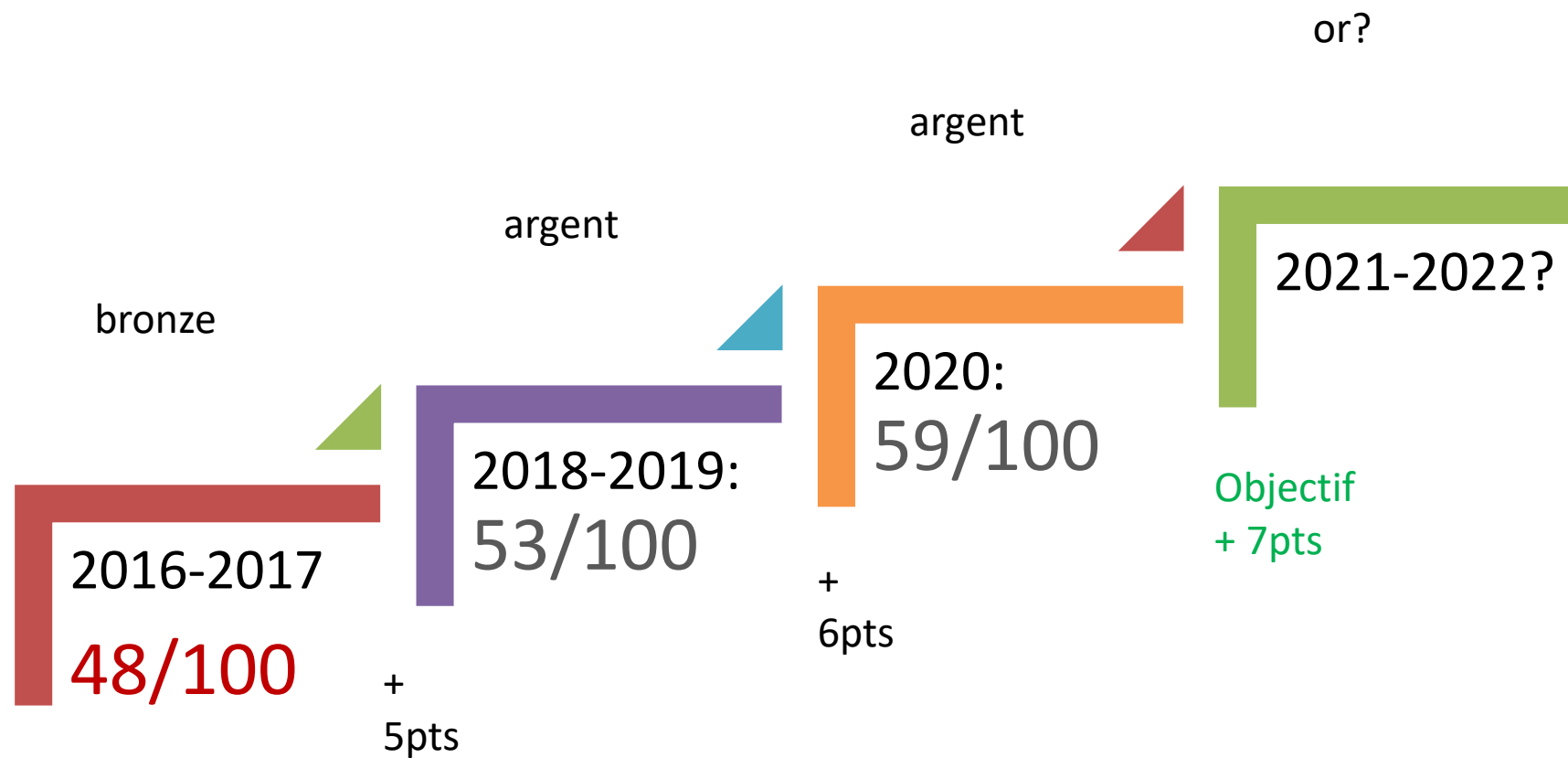
- Le siège
- Les 300 hôtels en France
- La centrale de référencement ProAchat





Progresser à l'audit externe RSE EcoVadis

La note attribuée en septembre 2020 a été de 59/100





Respecter nos engagements auprès de la Médiation des Entreprises



Conçue en 2010 par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats, la Charte Relations Fournisseurs Responsables a pour but d'inciter les entreprises et organisations publiques à adopter des pratiques d'achats responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs.

Aujourd'hui, la promotion et l'animation de la Charte sont assurées par la Médiation des entreprises et le CNA.

Par le biais de ses 10 engagements pour des achats responsables, la Charte Relations Fournisseurs Responsables participe à la construction d'une relation équilibrée et durable entre les grandes entreprises et leurs fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie.



Environnement



Confidential: This presentation contains confidential, proprietary information and trade secrets of Best Western International, Inc. ("Best Western"). It is intended for use solely by Best Western and its Members, Affiliate Organizations and Master Licensees. This presentation and its content may not be shared with or disclosed to any non-Best Western affiliated third-party. Initiatives described may be amended in Best Western's sole discretion and may be implemented in whole, in part, as revised, or not at all.

General Notice: Best Western and the Best Western marks are services marks or registered service marks of Best Western International, Inc. ©2018, Best Western International, Inc. All rights reserved.

Agir davantage au niveau environnemental
en agissant auprès d'autres acteurs engagés



Engagement vers le Tourisme Responsable: en tant que partenaire d'Acteurs du Tourisme Durable (ATD)

Nous sommes depuis 2 ans partenaire de ATD, nous permettant d'échanger avec plusieurs partenaires du secteur sur la thématique du tourisme durable et de partager de bonnes pratiques

Nous faisons ainsi partie du groupe projet Bas Carbone avec eux pour limiter l'empreinte carbone de nos hôtels (et sensibiliser nos clients sur le sujet)





Engagement pour lutter contre le gaspillage alimentaire
en tant que partenaire de International Food Waste Coalition
(IFWC)



**Food is a universal
experience, let's
not waste it.**

Nous participons à deux
groupes projets avec eux:

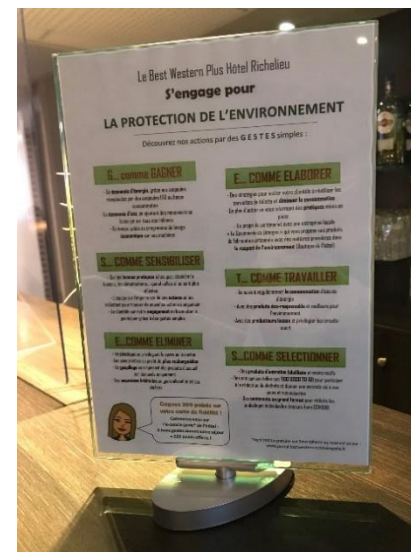
- valoriser les biodéchets
- embarquer les
consommateurs

Poursuivre la transition environnementale et sociétale dans nos hôtels : « On s'engage en Tourisme Durable »



Sensibiliser davantage nos collaborateurs et nos clients en RSE

Engagement responsable plus explicite dans les parties communes, en chambres & lieux collaborateurs dans les hôtels avec des éco-gestes et charte RSE



Ensemble, adoptons les éco-gestes.





Encourager d'autres formes de mobilité & la création de package sans voiture





Poursuivre nos partenariats anti-gaspillage





Faire coïncider RSE et mesures sanitaires





Proposer des alternatives à l'utilisation du plastique



Nous encourageons fortement notre réseau à ne plus proposer de bouteilles d'eau en plastique via de la sensibilisation, de nouveaux fournisseurs référencés mis en avant lors de webinar auprès du réseau...



Intégrer davantage la dimension RSE dans le choix de nos fournisseurs référencés



La Seigneurie:
Peinture faible
teneur de COV



Interface: Moquette
à faible teneur de
CO2



Kyvadrat:
Tissus eco-conçus
danois



Transmettre une expérience émotionnelle à nos clients





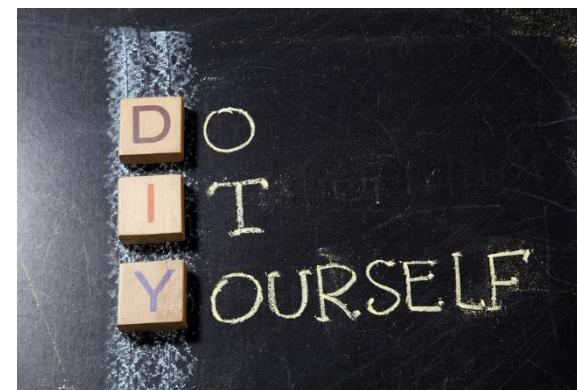
Encourager la création d'ateliers participatifs et moments de détente aux collaborateurs et clients



yoga



dessins



bricolage



potagers



cuisine

Sensibiliser le réseau sur le Plan de Relance et fond de tourisme durable

GOVERNEMENT



Volet maritime du plan de relance : le ministère de la Mer annonce 650 millions d'euros et ancre ses objectifs dans un cadre durable

Partager Tweeter Publier Imprimer

Le Vendredi 4 septembre 2020



Fonds de soutien à l'émergence de projets du Tourisme durable

Création d'un fonds dans une logique subventionnelle, visant à faire émerger et faire grandir des projets innovants/transformatifs et à fort ancrage territorial dans le tourisme durable (sur les trois volets-environnemental, économique, sociétal).

50 M€ dédié au tourisme durable

80% pour les hébergements
20% pour les restaurants

Exemples de projets :

- ✓ Biodéchets dans la restauration, Gaspillage Alimentaire
- ✓ Performance environnemental des hébergements (Affichage environnemental et EUEE)
- ✓ Accompagnement de réseaux d'établissements dans leur transition durable

Invitation de l'ADEME à intervenir à un webinar, mise à disposition de fiches pratiques..

é:ho

BI

l'école hôtelière



Sensibiliser le réseau sur les crédits d'impôts et dispositifs CEE



Changement de chaudière fioul ou gaz
Isolation des canalisations
Changement des convecteurs électriques
Thermostat programmable
Production d'eau chaude sanitaire performante
Récupération de chaleur
Mousseurs...

Promouvoir notre démarche de labellisation Clef Verte



Promouvoir la labélisation RSE dans nos hôtels: 19 hôtels labélisés Clef Verte et 8 hôtel Ecolabel en 2020

Clef Verte est le **1^{er} label européen responsable** en nombre d'hôtels.
Il compte 19 hôtels à ce jour, et bien d'autres à venir.

A partir de janvier 2022, il sera même demandé de recenser ses données RSE via leur plateforme en ligne!

5 axes:

- La mise en œuvre d'une politique environnementale et d'une démarche socialement responsable,
- La gestion intelligente des déchets
- La maîtrise des consommations d'énergie et eau,
- Les Achats responsables
- La sensibilisation active de la clientèle et des collaborateurs
- Le cadre de vie



Promouvoir notre statut de coopérative
& la richesse de nos territoires





Continuer à soutenir des associations



Gilets Bleus: jeunes en réinsertion professionnelle en stage



Une partie des bénéfices de cette course est reversée à l'association **À chacun son Everest** qui accompagne des enfants atteints de cancer ou de leucémie, et des femmes en rémission d'un cancer du sein

Mettre davantage en avant nos richesses territoriales

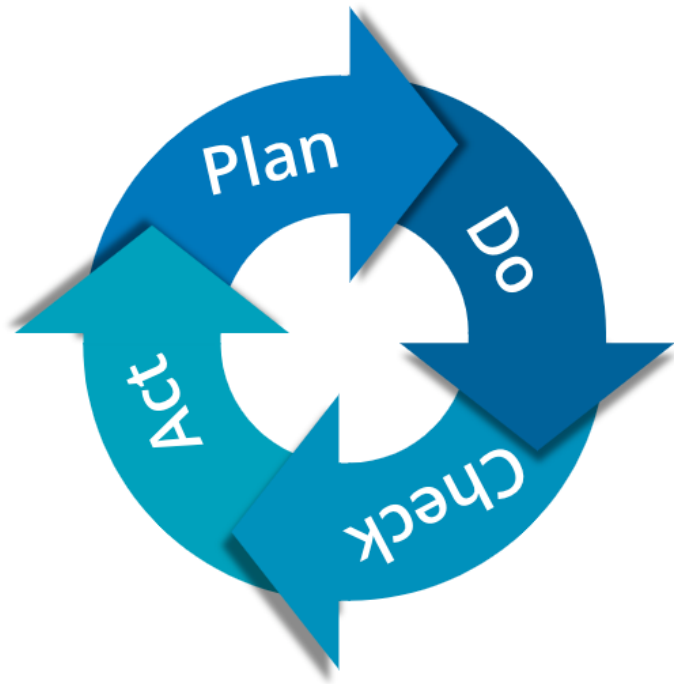




Mesure des résultats

Suivre des indicateurs en RSE Marque Employeur

Données hôtels			
	2019	2020	commentaires 2020
nombre de collaborateurs formés via Eho	NA	394	
nombre d'hôtels labélisés (Clef Verte ou Ecolabel)	16	27	
nombre d'hôtels avec l'étiquette environnementale	13	13	
paniers sauvés - lutte gaspillage alimentaire avec Too Good Too Go	781	5200	13 tonnes de CO2 évitées
meublier collecté avec l'éco-organisme Valdelia (en Tonnes)	11,72	1,42	moins de demandes avec la Covid19
nombre de nuitées au profit d'associations (via Solikend)	11 (875€)	à venir	
Données siège			
	2019*	2020*	commentaires 2020
nombre d'accident de travail avec arrêt maladie	1 (39 jours perdus)	0	
nombre de journées d'absence	805	1181	3 collaborateurs en longue maladie
pourcentage de collaborateurs formés par rapport à l'effectif	81%	82%	
index égalité hommes femmes	99%	à venir	
indice global baromètre perfect	80%	79%	
déchets bureau collectés (entreprise adaptée Cèdre)	NA	478 kg	
moyenne consommation énergie	8 266 kWh	à venir	
*chiffres Mapotel en RH		*chiffres BWH Hotel Group en RH	



Grandes lignes du Plan d'actions 2021

50 hôtels labélisés

Augmenter nos scores
EcoVadis +63pts

Communiquer davantage
sur notre format coopératif,
nos valeurs, nos hôtels
responsables et proposer
une harmonie des éco-
gestes en hôtels

Etre acteur du changement:
Participer à des groupes
projets bas carbone avec
ATD et le gaspillage
alimentaire avec IFWC

Définir une Identité
Graphique et un storytelling
Promesse Marque
Employeur

Sensibiliser davantage le
réseau en RSE – dont
thématiques biodiversité,
climat, déchets et achats
responsables

Continuer à soutenir au
mieux les collaborateurs
siège et hôtels en cette
période sanitaire difficile

Mener une action coup de
poing collective sur les
déchets

Créer un filtre hôtels
labélisés sur notre site
internet et se rapprocher
des labels BeCorp et
Biodiversité

