



2009/2010 DÉVELOPPEMENT DURABLE



CHIFFRES CLÉS 2009



150 000

COLLABORATEURS

DANS

90

PAYS

4 100

HÔTELS

PRÈS DE

500 000

CHAMBRES



33 000

D'UTILISATEUR DE SERVICES

DANS

40

PAYS

— SOMMAIRE

- 01 ÉDITO DE GILLES PÉLISSON
- 02 LES 8 PRIORITÉS DU PROGRAMME « EARTH GUEST »
- 03 AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES HOMMES
- 06 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT
- 09 INNOVER AU SERVICE DE LA PLANÈTE
- 10 PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

ÉDITO DE GILLES PÉLISSON

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



La philosophie de Accor : faire que notre développement soit toujours une chance et jamais une menace pour nos collaborateurs, nos clients, les communautés locales et l'environnement.

Pour nous assurer que les grands enjeux du développement durable soient ancrés dans la stratégie du Groupe, nous avons mis en place une organisation adaptée et un programme structuré, le programme « Earth Guest » : à travers huit priorités, Accor agit dans les deux grands domaines de responsabilité de l'entreprise, la société et l'environnement.

Via la sensibilisation et l'apprentissage de nouveaux gestes dans leurs métiers, nos collaborateurs ont été les premiers piliers de la diffusion du développement durable. Depuis quelques années, nous travaillons également avec nos fournisseurs pour les entraîner dans notre démarche responsable.

Les marques et les métiers du Groupe intègrent de plus en plus le développement durable dans leurs produits et services. C'est ainsi que, dès 2004, Ibis a lancé son réseau dans la certification environnementale ISO 14001, et que Novotel a annoncé en 2007 son engagement dans une autre certification développement durable, Green Globe.

Aujourd'hui, c'est avec nos clients que nous agissons. C'est le sens de notre projet « Plant for the Planet ». En encourageant les clients à adopter des pratiques plus écologiques et génératrices d'économies, Accor vise à financer la plantation de 3 millions d'arbres d'ici à fin 2012, tout en influant positivement sur le développement économique local.

Accor s'emploie ainsi chaque jour à réaliser son ambition en matière de développement durable : la mobilisation, avec ses 150 000 collaborateurs, ses millions de clients, ses milliers de fournisseurs et ses partenaires, pour le respect de la planète et le bien-être de ses habitants.



LES 8 PRIORITÉS DU PROGRAMME EARTH GUEST

À TRAVERS SA POLITIQUE EARTH GUEST, FONDÉE AUTOUR DE 8 PRIORITÉS, ACCOR S'ENGAGE À CULTIVER LE BIEN-ÊTRE DES POPULATIONS (CHANTIER EGO) ET À PRÉSERVER LES RESSOURCES DE LA PLANÈTE (CHANTIER ECO).

CHANTIER EGO

1. CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

Soutenir le développement économique des communautés locales par des partenariats de long terme et favoriser le commerce équitable.

2. PROTÉGER LES ENFANTS

Former les collaborateurs et sensibiliser les clients à la lutte contre le tourisme sexuel impliquant des enfants.

3. LUTTER CONTRE LES ÉPIDÉMIES

Prévenir et combattre les grandes épidémies, en particulier le sida et le paludisme.

4. FAVORISER UNE ALIMENTATION ÉQUILBRÉE

Proposer à nos clients une alimentation plus équilibrée et prévenir l'obésité.

CHANTIER ECO

5. MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Améliorer l'efficacité énergétique et réduire les consommations à travers un pilotage rigoureux, privilégier les énergies renouvelables.

6. ÉCONOMISER L'EAU

Réduire les consommations d'eau, recycler les eaux usées et limiter les rejets. Sensibiliser les collaborateurs et les clients.

7. PRODUIRE MOINS DE DÉCHETS

Recycler mieux et davantage, limiter à la source les quantités de déchets produits.

8. PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

Mettre en œuvre des pratiques d'approvisionnement et de gestion des espaces verts, respectueuses de la biodiversité. Sensibiliser les clients et les collaborateurs en partenariat avec des associations.



**EARTH
GUEST**



TOMORROW'S VALUE™ RATING

DEUX RÉCOMPENSES

- Accor a été récompensé en 2009 pour sa politique de lutte contre le VIH/sida par les World Savers Awards, les trophées « Développement durable » décernés par le prestigieux magazine de voyage *Condé Nast Traveler*.
- Fin 2009, le classement « Tomorrow's Value Rating » a désigné Accor comme le groupe hôtelier le plus performant en matière de développement durable parmi les 10 plus grands groupes hôteliers mondiaux.

CHANTIER EGO

AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE DES HOMMES

— COLONNE VERTÉBRALE DE LA DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE ACCOR, LE PROGRAMME « EARTH GUEST » S'ARTICULE AUTOUR DE DEUX GRANDS CHANTIERS ET HUIT PRIORITÉS. LE CHANTIER EGO COMPREND LE DÉVELOPPEMENT LOCAL, LA PROTECTION DE L'ENFANCE, LA LUTTE CONTRE LES ÉPIDÉMIES, ET L'ALIMENTATION ÉQUILBRÉE. AU BÉNÉFICE DES COLLABORATEURS, DES CLIENTS ET DES COMMUNAUTÉS QUE ACCOR CÔTOIE.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

Accor travaille avec des ONG pour soutenir les producteurs locaux :

- **Partenariat avec Agrisud** : depuis 2004 au Cambodge, Accor, avec l'ONG Agrisud, aide 180 petites exploitations agricoles dans la région de Siem Reap et de Phnom Penh. En 2009, 215 tonnes de produits agricoles ont été produites grâce à cette aide, dont 5 % à 7 % sont achetées par le Sofitel Angkor Phokeethra Golf and Spa Resort. Fin 2009, un nouveau projet pilote a été lancé au Brésil avec Agrisud.
- **Commerce équitable** : les hôtels Accor servent des produits issus du commerce équitable dans 17 pays. En France, avec 300 tonnes de produits achetées, Accor

est la première entreprise acheteuse de produits du commerce équitable hors grandes et moyennes surfaces.

- **Accor Services** : après l'Autriche, l'Espagne a intégré des enseignes vendant des produits du commerce équitable dans la liste d'affiliés où les bons-cadeaux « Delicard » peuvent être utilisés. En France, le service de conciergerie « Bien-être à la carte » assure la promotion du commerce équitable auprès des 150 000 salariés de ses entreprises clientes.

Objectifs 2006-2010

- ◆ Développer le partenariat avec Agrisud.
- ◆ Poursuivre le soutien au commerce équitable dans de nouveaux pays.



Institut Pasteur

PARTENARIAT AVEC L'INSTITUT PASTEUR

Début 2010, Accor a lancé un partenariat avec l'Institut Pasteur pour agir sur les maladies émergentes via son programme de fidélisation A|Club. Le principe : donner la possibilité aux 3,5 millions de membres de convertir leurs points de fidélité en dons au profit de l'Institut Pasteur, pour financer :

- une chambre qui recrée des conditions climatiques extrêmes afin d'étudier l'évolution des virus à l'origine des épidémies ;
- un laboratoire mobile d'analyses pour permettre aux spécialistes des maladies émergentes de l'Institut Pasteur de se rendre directement sur les foyers d'apparition des nouveaux virus pour les étudier et les analyser in situ.

Accor finance, par ailleurs, un site d'information et de prévention santé destiné aux voyageurs Pasteurtravel.com (exclusivement animé par les experts de l'Institut Pasteur).



PROTÉGER LES ENFANTS : INTERNATIONALISATION DE LA PRÉVENTION

Signature du Code de conduite de Protection de l'enfance dans 34 pays, formation des collaborateurs, sensibilisation des fournisseurs et des clients, le Groupe multiplie les initiatives pour empêcher l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. En 2009 :

- 13 000 collaborateurs formés, dont plus de 4 000 au Brésil. Au Maroc, la sensibilisation des équipes a commencé avec l'ONG « Acting for Life » ;
- les campagnes ECPAT ont été relayées dans les hôtels implantés dans les pays engagés contre ce fléau.



Objectifs 2006-2010

- ◆ Formaliser notre engagement en Afrique partout où le Groupe est présent.
- ◆ Étendre la démarche en Europe.
- ◆ Renforcer la formation interne dans le cadre de la formation « Manager Accor » de l'Académie Accor.

LUTTER CONTRE LES ÉPIDÉMIES

Pour lutter contre le VIH/sida, Accor agit via des actions de prévention et affirme son engagement pour entraîner les acteurs du tourisme. En 2009, Accor a intensifié ses actions auprès :

des collaborateurs et des clients via sa démarche « ACT-HIV » avec :

- des formations de prévention pour 15 000 collaborateurs notamment en Afrique et en Asie du Sud-Est. En Thaïlande, 80 % des collaborateurs ont reçu une formation ;
- la diffusion de films de prévention auprès des clients et/ou des collaborateurs ;
- l'installation de distributeurs de préservatifs dans les hôtels. C'est notamment le cas de 700 hôtels en France et de tous les Motel 6 et Studio 6 aux États-Unis.

du secteur touristique/privé :

- Gilles Pélisson est entré au comité de direction de la GBC (Coalition mondiale des entreprises contre le sida, la tuberculose et le paludisme) dont Accor est membre depuis 2006 ;
- lors du sommet du World Travel and Tourism Council, au Brésil en mai 2009, Accor a mobilisé les leaders de l'industrie du tourisme sur les enjeux du sida et du paludisme ;
- Accor Services en Inde a été sélectionné pour participer à un consortium public/privé intitulé « India-CCM » (India-Country Coordinating Mechanism). Ce dernier coordonne l'allocation des subventions du Fonds mondial pour combattre sida, tuberculose et paludisme, et alimente la réflexion et la mise en place d'actions pour lutter contre ces épidémies en Inde.

Objectifs 2006-2010

- ◆ Diffusion d'un film de prévention contre le VIH/sida et le paludisme dans tous les hôtels.
- ◆ Diffusion de la méthode ACT-HIV dans les 4 000 hôtels pour lutter contre le VIH/sida.
- ◆ Diffusion de la méthode ACT-HIV dans les Services pour lutter contre le VIH/sida.

13

PAYS

appliquent le programme
« Alimentation & Équilibre »



01

02



03

04



FAVORISER UNE ALIMENTATION ÉQUILIBRÉE

Plusieurs initiatives sont engagées pour permettre la lutte contre l'obésité dans le monde :

- le programme « Alimentation & Équilibre » initié par Accor Services en 2006 auprès des clients et des restaurateurs affiliés au Ticket Restaurant®. 13 pays appliquent ce programme avec l'adhésion du Mexique en 2009;
- la participation, depuis début 2009, au programme européen « FOOD » (Fighting Obesity through Offer and Demand) pour développer de nouveaux outils de sensibilisation pour salariés et restaurateurs;
- l'intégration de plats équilibrés sur les cartes des restaurants chez Ibis en France et en Espagne, et chez Novotel dans les menus enfants de 35 pays. ◆

01 – ACT-HIV

Le plan d'action de Accor pour lutter contre le virus du Sida

02 – JOURNÉE MONDIALE DE LUTTE CONTRE LE SIDA

Accor a organisé une distribution de préservatif dans les sièges parisiens

03 – ACCOR SERVICES

Gustino, la mascotte du programme « Alimentation & Équilibre » sur les carnets de Ticket Restaurant®

04 – ACCOR SERVICES

La tournée européenne du bus « FOOD »

Objectifs 2006-2010

- ◆ Intégrer cette offre d'équilibre alimentaire aux titres alimentation dans tous les pays pour les Services.
- ◆ Dans l'hôtellerie, continuer le déploiement d'une offre alimentation équilibrée dans de nouveaux pays et de nouvelles marques.



LANCEMENT DE « TICKET CAR CARBON CONTROL » AU BRÉSIL

« Ticket Car Carbon Control » permet aux entreprises clientes de Ticket Car® d'obtenir des informations précises sur le CO₂ émis par leurs parcs de véhicules. Accor Services a également rejoint, au Brésil, 30 autres grandes entreprises au sein d'« Entreprises pour le Climat », un groupe de travail visant à trouver des solutions pour réduire les émissions de carbone.

CHANTIER ECO

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

SECOND PILIER DU PROGRAMME « EARTH GUEST », LE CHANTIER ECO S'INTÉRESSE AUX GRANDES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES, VÉRITABLES DÉFIS LANCÉS AUX HOMMES PAR LA PLANÈTE. IL PERMET D'AGIR SUR L'ÉNERGIE, L'EAU, LES DÉCHETS ET LA BIODIVERSITÉ.

PILOTER EFFICACEMENT LES ACTIONS

Accor déploie des démarches structurées et adaptées à ses métiers pour réduire leurs impacts sur l'environnement, de manière efficace et pérenne* :

- **la charte Environnement de l'hôtelier**, outil de pilotage pour 3 519 hôtels, soit 86 % du réseau et 97 % des hôtels filiales. En 2009, huit actions de la charte ont été incluses dans les audits qualité dans 1793 hôtels pour fiabiliser les données publiées. Accor Services a lancé la charte Environnement des bureaux dans 29 pays (75 % des entités) ;
- **les certifications**, qui valident et renforcent l'intégration du management environnemental dans les établissements.

C'est le cas de 10 % des hôtels Accor et 8 % des entités Accor Services, et notamment :
 – ISO 14001, avec 313 établissements certifiés dont 286 hôtels Ibis, neuf sites Thalassa sea & spa, trois sièges Accor Services, 14 sites CWL, ainsi que le restaurant du Pré Catelan pour Lenôtre.
 – Green Globe, avec 50 hôtels Novotel certifiés.

Objectifs 2006-2010

- ◆ Obtenir une certification développement durable dans 20 % des hôtels Accor et entités Accor Services.
- ◆ Appliquer la charte Environnement dans tous les hôtels filiales et dans les sièges et bureaux de toutes les entités Accor.

CONSTRUIRE DURABLEMENT

Accor a développé un savoir-faire en matière de construction environnementale. Ce fut le cas en 2009 pour :

- le prototype du Motel 6 North Lake à Dallas, qui va recevoir la certification LEED avant l'été 2010 ;
- le futur Suitehotel à Issy-les-Moulineaux (France) qui a reçu l'un des premiers certificats NF bâtiments tertiaires – démarche HQE® (Haute Qualité Environnementale) accordé à un hôtel ;
- Ibis qui a fait réaliser par Veritas une analyse environnementale de la construction des hôtels en Chine en partenariat avec l'Ademe et le Fonds français pour l'environnement mondial.

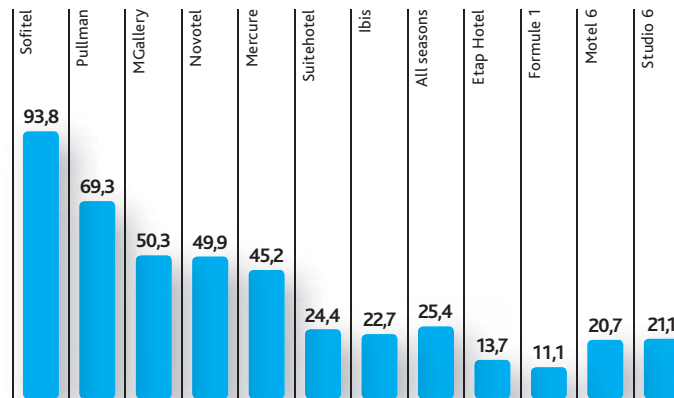
MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

En 2009, Accor a consommé 4 974 GWh (soit l'équivalent de la consommation domestique d'une ville de 590 000 habitants) et a émis 1 933 milliers de tonnes de CO₂ au travers de ses consommations d'énergie sur ses 2 806 établissements filiales et managés.

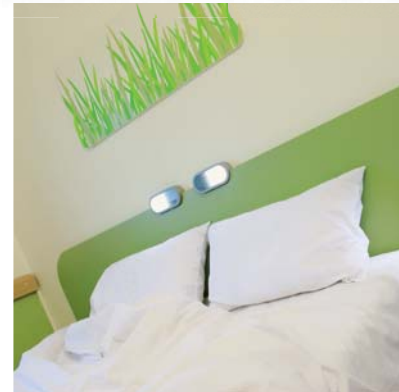
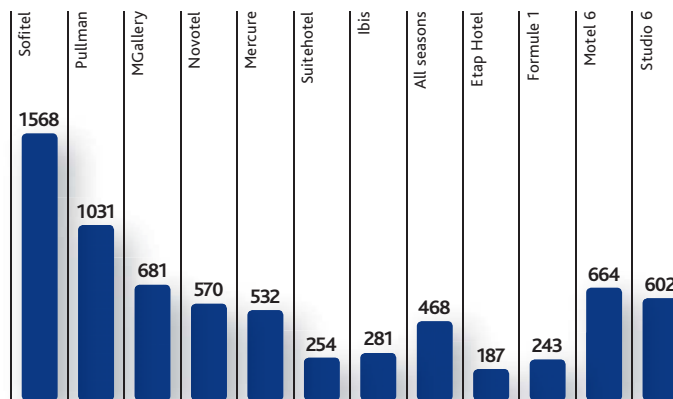
Le Groupe a poursuivi ses actions. Résultats : une réduction de 7,8 % de sa consommation d'énergie entre 2006 et 2009 sur ses hôtels filiales, et 82 % des hôtels filiales équipés de lampes fluocompactes dans les locaux éclairés 24 heures sur 24. La promotion des énergies renouvelables a continué avec l'installation d'une production solaire d'eau chaude sur 32 hôtels en 2009, soit un total de 99 hôtels équipés dans le monde.

79%

DES HÔTELS SONT équipés de régulateurs de débit d'eau sur les robinets et les douches (tous modes de gestion)



CONSUMMATION D'EAU (en litres/ chambre louée /jour)



ÉCOCONCEPTION DES CHAMBRES

L'intégration de critères environnementaux dans la conception des chambres a un rôle essentiel pour réduire l'impact des hôtels. Les chambres standardisées Motel 6, Etap Hotel et Ibis ont bénéficié de cette approche en 2009. Les grands axes d'action sont l'optimisation de l'éclairage (LEDs, lampes fluocompactes et détecteurs de présence), le contrôle des consommations d'eau (régulateurs de débit) et la sélection de matériaux plus facilement recyclables.

Mission « économies d'eau et d'énergie »

Début 2009, Accor a lancé une mission pour renforcer la réduction des consommations d'énergie, afin :

- d'accélérer le déploiement des lampes basse consommation et des régulateurs de débit;
- de systématiser l'analyse mensuelle des ratios de consommations;
- de développer les diagnostics énergétiques à partir des expériences de la France et des États-Unis.

ÉCONOMISER L'EAU

Bien précieuse par excellence, la préservation de l'eau est centrale dans le programme « Earth Guest ». En 2009, les 2 806 établissements filiales et managés ont consommé 47 millions de m³ d'eau, soit l'équivalent d'une ville de 950 000 habitants, comme Birmingham. Accor agit pour en réduire son usage :

- réduction de 4 % de la consommation d'eau par chambre louée entre 2006 et 2009 (périmètre constant de 1391 hôtels);
- présence de régulateurs de débit d'eau sur les douches et les robinets dans 89 % des hôtels filiales.

Objectifs 2006-2010

- ◆ Réduire de 10 % la consommation par chambre construite sur les hôtels gérés en filiale.
- ◆ Avoir 100 % des hôtels en filiale équipés en lampes basse consommation.
- ◆ Multiplier par cinq le nombre d'hôtels équipés de panneaux solaires pour atteindre le chiffre de 200.

Objectifs 2006-2010

- ◆ Réduire de 10 % la consommation d'eau par chambre louée sur les hôtels en filiales par rapport à 2006.
- ◆ Équiper 100 % de ces mêmes hôtels de régulateurs de débit d'eau.

99

HÔTELS SONT ÉQUIPÉS DE PANNEAUX SOLAIRES permettant leur propre production d'eau chaude.



01

01 – NOVOTEL
München City – Munich,
Allemagne

02 – ETAP HOTEL
Nantes Ouest Saint-Herblain
Couëron, France

PRODUIRE MOINS DE DÉCHETS

Accor agit pour développer le tri, le recyclage et l'écoconception. Les pratiques du Groupe s'améliorent :

- 51 % des hôtels filiales valorisent le papier, le carton et le verre ;
- 86 % des hôtels filiales traitent les piles et les tubes/ampoules fluocompacts.

Améliorations qui se traduisent aussi par :

- un nouveau module de pilotage dédié à la gestion des déchets. Lancé fin 2009, il permet aux directeurs d'hôtel de suivre la quantité produite par chambre, leur taux de valorisation ainsi que leur coût d'élimination ;
- des partenariats comme en France où Etap Hotel et hotelF1 se sont associés avec Screlec, éco-organisme assurant la collecte et le recyclage des piles et accumulateurs usagés. Aux États-Unis, Motel 6 et Studio 6 ont rejoint le Partenariat national pour les priorités environnementales afin de mieux recycler leurs ampoules fluocompacts et piles alcalines ;
- des relations renforcées avec les prestataires de collecte en Espagne, au Portugal, en France et en Belgique. Les prestataires sont associés à un suivi plus quantifié des déchets.



Objectifs 2006-2010

- ◆ Valoriser le papier, le carton et le verre dans 70% des hôtels filiales.
- ◆ Traiter les piles et les tubes/ampoules fluocompacts dans 95% des hôtels filiales.

PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

Grâce à des partenariats avec des associations expertes, Accor renforce l'intégration de la préservation de la diversité du monde vivant dans ses activités.

- 77 % des hôtels ont participé à une action environnementale locale ou ont planté des arbres. Par exemple, en France, Etap Hotel fête sa 4^e année de partenariat avec la Ligue pour la protection des oiseaux. Cette collaboration vise à sensibiliser les équipes et les clients des hôtels à la préservation de la nature ;

02



- plus de 850 hôtels proposent des produits issus de l'agriculture biologique. C'est le cas de tous les buffets petit-déjeuners de Novotel en Australie ;
- en Italie, les hôtels Mercure ont renforcé leur partenariat avec l'association Slow Food. Objectif : faire connaître toute la saveur des plats réalisés à partir d'une agriculture locale s'appuyant sur une large diversité d'espèces ;
- en Afrique, les hôtels du Togo et du Sénégal ont bénéficié de l'expertise de l'association Océanium Dakar pour éliminer de leur carte les poissons dont la pêche contribuait à l'épuisement des ressources. ◆

Objectifs 2006-2010

- ◆ Engager la totalité de ses hôtels dans des actions de préservation du milieu naturel ou de plantations d'arbres.

FORMER LES COLLABORATEURS

Dans le cadre de la certification « Green Globe », Novotel forme ses

25 000 COLLABORATEURS

au développement durable. Accessible en ligne, une formation vise pour chaque métier l'acquisition des bons gestes. Décliné en 11 langues, cet outil permet de visiter virtuellement treize lieux d'un hôtel et de tester ses connaissances sur le développement durable.



MOBILISER LES COLLABORATEURS

Protection de l'enfance en Thaïlande et en République dominicaine, vente de bouteilles d'eau par CWL pour financer la construction d'un puits dans un village du Burkina Faso, plantations d'arbres et préservation de sites naturels... les collaborateurs ont multiplié les actions autour des

8 priorités

du programme « Earth Guest » lors de la journée de mobilisation annuelle des collaborateurs.

— INNOVER AU SERVICE DE LA PLANÈTE



SE DÉVELOPPER DE MANIÈRE RESPONSABLE

Accor a accompagné un partenaire immobilier fortement critiqué par Bruno-Manser-Fonds (BMF), organisation de défense de l'environnement et des droits de l'homme. Objectif : faire respecter les exigences de développement durable du Groupe avant l'ouverture prévue d'un hôtel en Malaisie. À l'issue de plusieurs mois de dialogue avec son partenaire et l'ONG BMF, un plan d'actions a été rendu public et mis en œuvre avant l'ouverture qui a eu lieu fin 2009.

ÊTRE RECONNU PAR LES INDICES BOURSIERS « ÉTHIQUES »

Dans son secteur, Accor est le seul groupe présent dans les quatre principales séries d'indices boursiers « éthiques » internationaux de référence : Dow Jones Sustainability Indexes (Agence SAM), ASPI Eurozone (Agence Vigeo), FTSE4Good (Agence ELRI) et Ethibel Sustainability Indexes (Bureau Ethibel).



PARTAGER NOS ENGAGEMENTS AVEC NOS FOURNISSEURS

Accor incite ses fournisseurs à intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les produits utilisés par le Groupe. Deux fournisseurs ont obtenu l'Écolabel européen pour leur gamme de linge de bain et pour les produits d'entretien. Ces produits certifiés sont mis en place progressivement dans les hôtels.



PLANT FOR THE PLANET

Lancé en avril 2009 avec la Campagne pour un milliard d'arbres du Programme des Nations unies pour l'environnement, « Plant for the Planet » encourage les clients à réutiliser leurs serviettes de bain plus d'une nuit. Objectif : financer la plantation de 3 millions d'arbres dans sept régions du monde d'ici à fin 2012 avec les économies de blanchisserie réalisées. À fin 2009, « Plant for the Planet » est appliqué par 580 hôtels et 270 000 arbres ont été financés. Accor comptait 1 000 hôtels engagés et 1 million d'arbres financés pour la Journée de la Terre en avril 2010.

PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Parties prenantes	Objectifs	Mesure Accor indicateurs internes de mesure de la performance
ACTIONNAIRES	Assurer la conformité aux principes du gouvernement d'entreprise des sociétés cotées énoncés dans les rapports Afep-Medef.	Évaluation de l'indépendance des administrateurs/comités spécialisés au sein du Conseil d'Administration/Statuts, règlement intérieur et charte de l'administrateur fixent les modalités de fonctionnement/rémunération fixe et variable (50 % du montant des jetons de présence) des administrateurs en fonction de leur assiduité.
	Assurer la transparence de l'information financière et stratégique de l'entreprise communiquée aux marchés financiers.	Communications régulières adaptées auprès de chaque catégorie d'actionnaires et de prescripteurs : nombre de personnes rencontrées. Existence d'un « groupe de réflexion sur la communication financière auprès des actionnaires individuels » composé de quinze membres du Club des actionnaires.
CLIENTS	Satisfaire les demandes et les exigences de nos clients.	Nombre d'établissements contrôlés par des audits de marque. Nombre d'établissements où ont été menées des enquêtes de satisfaction.
	Garantir un service de qualité.	Nombre d'hôtels et entités Accor Services certifiés ISO 9001.
	Assurer la sécurité et la sûreté de nos clients.	Nombre de directeurs d'hôtels participant aux formations sur la sécurité/sûreté/gestion de crise.
		Existence d'un dispositif de gestion de crise harmonisé au niveau Groupe.
		Existence de processus de sécurisation des tickets émis par Accor Services. Existence de systèmes de sécurisation des transactions des cartes Accor Services.
	Promouvoir la santé grâce à une alimentation saine et équilibrée.	Nombre de restaurants engagés dans un programme d'alimentation saine et équilibrée. Nombre de pays engagés dans le programme « Alimentation & Équilibre » de Accor Services.
Sensibiliser les clients à la prévention contre le VIH/sida et le paludisme.	Existence d'un outil de prévention contre le VIH/sida.	
COLLABORATEURS	Favoriser la diversité des parcours et des profils et lutter contre les discriminations.	Parité hommes/femmes dans la représentation.
		Niveau des salaires hommes/femmes à fonction équivalente.
		Taux d'emploi des personnes handicapées.
	Se situer dans les bonnes pratiques du pays en termes de rémunération.	Politique salariale établie par pays en fonction des évolutions du marché de référence, de l'inflation. Politique de bonus groupe déterminant la part salaire fixe/ salaire variable par niveau de responsabilité.
	Faire progresser la formation.	Nombre de jours de formation. Frais de formation sur masse salariale.
	Favoriser la mobilité professionnelle.	Nombre de collaborateurs ayant eu un entretien d'évaluation. Nombre de collaborateurs ayant changé de métier et/ou de zone géographique.
Promouvoir le dialogue social.	Suivi des instances de représentation.	
Assurer la santé et la sécurité des salariés.	Taux de fréquence des accidents du travail.	
	Programme de formation préventive contre le VIH/sida.	

Résultats/faits marquants 2009	Engagements* pris en 2006 pour fin 2010
Le conseil a tenu neuf réunions (taux de participation de 83 %). Les trois comités spécialisés ont tenu au total 14 réunions (taux de participation de 82 %). Mise en place d'un comité de liaison chargé de suivre et d'analyser la progression et les conclusions de l'étude portant sur la séparation des deux métiers.	Engagements pris en 2006 puis 2008 déjà atteints : Réaliser des travaux d'évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration. Poursuite de la mise en œuvre des actions d'amélioration liées au fonctionnement, notamment par la mise en place d'un nouveau Conseil d'Administration resserré et de trois comités spécialisés en remplacement des cinq existants.
Rencontre de 840 représentants de 404 institutions financières, organisation de 22 roadshows en Europe, aux États-Unis et au Canada. Accor a également participé à sept conférences en France et aux États-Unis. Rencontres de plus de 550 actionnaires individuels dans le cadre des réunions, visites et salons et de 600 actionnaires dans le cadre de l'Assemblée Générale. Deux réunions avec le groupe de réflexion des actionnaires.	Renforcer la proximité avec les actionnaires individuels et institutionnels avec pédagogie et réactivité.
En 2009, la quasi-totalité du réseau (hotelF1, Etap Hotel, All seasons, Ibis, Mercure et Novotel) des zones Europe et Afrique a été couverte par des audits. Par ailleurs, les marques Mercure et Ibis ont été auditées en Amérique latine.	Poursuite des audits de marque pour assurer la qualité des prestations de chaque marque.
Déploiement de GSS (Guest Satisfaction Survey), outil d'enquête de satisfaction en continu et en ligne à disposition des opérationnels et des marques. À fin 2009, outil déployé dans 1 100 hôtels en Europe et Moyen-Orient/Afrique. En Asie-Pacifique et Amérique du Nord, toutes les marques et les pays ont déployé GSS. En Amérique latine, une trentaine d'établissements déployés (Novotel et Formule 1).	Déploiement d'enquêtes de satisfaction dans tous les hôtels monde.
714 hôtels Ibis certifiés, soit 83 % du réseau. 38 % des entités Accor Services certifiées ISO 9001.	100 % du réseau Ibis Europe, Maroc, Brésil et déploiement dans de nouveaux pays.
Intervention dans tous les comités de direction des marques (France). 160 directeurs d'hôtel formés en Égypte, Espagne, Pologne et Portugal.	Continuer le déploiement des formations sécurité/sûreté/gestion de crise. Mise en place avec l'Académie Accor d'un module sécurité/gestion de crise destiné aux managers.
Activation de toutes les cellules de crise lors de l'apparition de la grippe A (H1N1). Intervention de l'équipe gestion des risques Groupe lors de dix comités de Direction Zones/Pays/Activités. 22 présentations en français, 12 en anglais. Réalisation d'un exercice de gestion de crise Comex/Pays/Hôtels. Réalisation de guides de Plans de Continuité d'Activité (PCA) Grippe A (H1N1) pour les sièges, centres d'appel et hôtels et adaptation par toutes les entités.	Organiser des formations et des exercices réguliers pour les équipes, à tous les niveaux de décision de notre organisation pour gérer les situations sensibles ou les crises.
Mise en place d'encre fiduciaire sur les tickets émis en Europe.	Faire un bilan sécurité pour être à jour des nouvelles technologies.
Déploiement du guide d'auto-évaluation dans tous les pays produisant des cartes.	Consolidation des résultats des évaluations pays par pays et certification sécuritaire PCIDSS pour la plateforme de gestion des cartes prépayées.
Ibis engagé dans le programme « Alimentation & Équilibre », en France et en Espagne. Novotel : programme « Forme & Équilibre » en France, Italie, Angleterre et Australie ; option « Équilibre » dans les menus enfants déployée dans 35 pays.	Continuer le déploiement d'une offre d'alimentation équilibrée dans de nouveaux pays et de nouvelles marques.
13 pays engagés dans le programme « Alimentation & Équilibre », dont 1 nouveau en 2009 : le Mexique. Déploiement du projet européen « FOOD » dans six pays (Belgique, Espagne, France, Italie, République tchèque et Suède) pour promouvoir l'alimentation équilibrée.	À terme, l'ensemble des pays commercialisant des titres liés à l'alimentation seront porteurs de cette offre d'équilibre alimentaire.
Diffusion de deux films de prévention contre le VIH/sida et le paludisme. Installation de distributeurs de préservatifs à disposition des clients, portant à plus de 1700 le nombre d'hôtels équipés (notamment France et États-Unis). Lancement de Pasteurtravel.com, site de prévention santé pour les voyageurs.	Poursuivre les actions de prévention contre le VIH/sida et le paludisme.
2009 : 49 % de femmes, 43 % de femmes dans l'encadrement.	Renouveler et étendre les études de rémunération.
En France notamment, les écarts de rémunération moyenne de rémunération entre les femmes et hommes de statut employé, cadres et agents de maîtrise sont mesurés chaque année afin d'identifier d'éventuelles mesures correctrices.	Agir pour diminuer les écarts quand nécessaire.
2009 : 3,61 %. 2008 : 3,47 %. 2007 : 3,53 % Lancement d'une campagne de sensibilisation destinée à lever les tabous sur le handicap auprès de 25 000 collaborateurs en France.	Signer un nouvel accord de Groupe pour les années 2009 à 2011.
Des études de rémunération sont menées régulièrement par filière métier ou par pays pour mesurer la compétitivité des rémunérations des collaborateurs. Des systèmes de rémunération variable spécifiques ont été définis en 2009 pour certaines filières avec un objectif de mise en œuvre en 2010.	Systématiser les enquêtes et audits de rémunération hors France, continuer à développer une approche de rémunération globale.
2009 : 327 974 jours. 2008 : 336 382 jours. Ratio de formation 2009 : 2,4 %.	Assurer une formation par personne et par an.
2008-2009 : 74 %. 2007-2008 : 73 %.	Organiser un entretien d'évaluation par personne et par an.
2008-2009 : environ 20 000 collaborateurs. Une équipe mobilité a été mise en place en 2007 afin de conseiller et d'orienter les collaborateurs souhaitant avoir une expérience à l'international.	Continuer à favoriser les parcours internationaux.
Juin 2008-juillet 2009 : 30 accords collectifs. Juin 2007-juillet 2008 : 32.	Maintenir la qualité du dialogue avec les partenaires sociaux.
2009 : 17,8. 2008 : 18,1.	Poursuivre les actions de prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles.
Diffusion dans le Groupe de la démarche ACT-HIV et mise en place de plans d'actions nationaux dans 25 pays. Participation à la Journée mondiale de lutte contre le sida de Accor Hospitality et de Accor Services dans 21 pays.	Diffuser le DVD-Rom ACT-HIV dans tous les hôtels et dans toutes les entités Accor Services pour lutter contre le VIH/sida.

* Par ces engagements, Accor applique les dix principes du Pacte mondial des Nations unies.

Parties prenantes	Objectifs	Mesure Accor indicateurs internes de mesure de la performance
COLLABORATEURS	Assurer la santé et la sécurité des salariés.	Niveau de déploiement des couvertures sociales locales.
	Accroître la reconnaissance et la satisfaction des collaborateurs.	Nombre de salariés participant à une enquête d'opinion interne. Nombre d'entités ayant acquis la distinction d'un label « Best Place to Work » ou équivalent.
FOURNISSEURS/ AFFILIÉS	Prendre en compte les risques sociaux et environnementaux liés à nos fournisseurs.	Conformité de l'ensemble des fournisseurs référencés à la charte Achats durables du Groupe selon trois niveaux en France.
	Sensibiliser les affiliés et fournisseurs du Groupe aux pratiques de développement durable et les aider à les intégrer dans leur métier.	Nombre de programmes mis en place auprès des fournisseurs, affiliés et prestataires des entités Accor.
ENVIRONNEMENT	Mettre en œuvre la charte Environnement.	Nombre d'hôtels mettant en œuvre la charte Environnement de l'hôtelier. Nombre de sièges sociaux ou bureaux mettant en œuvre la charte Environnement des bureaux.
	Développer les certifications développement durable.	Nombre d'établissements certifiés.
	Développer l'écoconception de nos produits.	Nombre de produits ayant fait l'objet d'une démarche d'éco-conception.
	Maîtriser nos consommations d'eau.	% de réduction de la consommation d'eau. % d'hôtels filiales équipés de régulateurs de débit.
	Maîtriser nos consommations d'énergie.	% de réduction de la consommation d'énergie. % d'hôtels filiales équipés de lampes basse consommation.
	Soutenir la promotion des énergies renouvelables.	Nombre d'hôtels équipés de capteurs solaires.
	Maîtriser nos déchets.	% des hôtels valorisant leurs déchets.
	Progresser dans les achats verts.	Nombre d'hôtels proposant des produits issus de l'agriculture biologique. Nombre d'hôtels achetant des produits écolabellisés.
	Protéger la biodiversité.	% des hôtels ou des entités Accor Services engagés dans des actions environnementales locales ou participant à une plantation d'arbres.
COMMUNAUTÉS LOCALES	Soutenir le développement économique et social local.	Nombre d'arbres financés dans l'année pour le projet « Plant for the Planet », qui vise au développement local par la reforestation. Nombre de projets locaux à vocation économique et sociale soutenus par le Groupe. Nombre de pays servant des produits issus du commerce équitable dans les hôtels. Nombre de projets de soutien au commerce équitable au travers de l'offre de Accor Services.
	Lutter contre le tourisme sexuel impliquant les enfants.	Nombre de pays ayant signé le Code de conduite ECPAT.
	Prévoir les risques locaux de corruption.	Existence d'un dispositif d'information et de formation des collaborateurs en matière d'éthique des affaires.
	Développer et encadrer les actions de solidarité.	Nombre de projets développés avec des ONG reconnues localement et niveau d'implication des collaborateurs pour venir en aide aux plus démunis.

Résultats/faits marquants 2009	Engagements* pris en 2006 pour fin 2010
Le niveau de déploiement de nos couvertures sociales est maintenu en 2009 sur l'ensemble des périmètres évoqués lors des années précédentes. De nouveaux projets de déploiement et d'amélioration des couvertures sont actuellement à l'étude.	Approfondir la connaissance des protections sociales locales et poursuivre le déploiement des couvertures médicales et des garanties en cas de décès et d'invalidité. Couvrir 100 % des collaborateurs.
En 2008-2009, participation de 109 173 collaborateurs à une enquête d'opinion interne organisée dans leur entité, et coordonnée au niveau du Groupe. 2008-2009 : 86 % des personnes interrogées affirment être fières de travailler chez Accor ; 2007-2008 : 87 %. Plus de 80 % des collaborateurs Accor Services ayant participé à l'enquête d'opinion menée en 2009 dans 40 pays, Accor Services indiquent avoir du plaisir à effectuer leurs tâches et ressentir du bien-être au travail. Ils disent être particulièrement attachés à l'attention portée aux clients, au management de la performance et aux échanges de savoir-faire entre les entités Accor Services.	Participation de chaque collaborateur à une enquête d'opinion dans son entité au minimum une fois tous les deux ans.
En 2009, 15 % des entités Accor Services sont certifiées par le label « Best Place to Work » ou un équivalent.	Encourager les démarches d'obtention de certification en matière de ressources humaines.
Révision et renforcement de la charte Achats durables Accor.	Déterminer des priorités opérationnelles d'application de la charte Achats durables.
Deux fournisseurs ont obtenu l'Écolabel européen pour leurs gammes présentes dans les hôtels Accor : linge de bain et produits d'entretien.	Mettre en place dans 20 pays un programme avec au moins un réseau d'affiliés ou de prestataires.
3 519 hôtels appliquent la charte Environnement (versus 3 292 hôtels en 2006) dont 97 % des hôtels filiales. Vérification de 8 actions de la charte Environnement via les audits qualité dans 1 793 hôtels.	Appliquer la charte Environnement dans tous les hôtels filiales. Avoir entamé le contrôle externe des données.
Adoption de la charte Environnement des bureaux dans 29 pays.	Appliquer la charte Environnement dans tous les sièges sociaux et les bureaux de toutes les entités Accor.
331 hôtels, 14 sites CWL, neuf sites Thalassa sea & spa et trois sites Accor Services certifiés ISO 14001. 53 hôtels certifiés Green Globe. 11 hôtels certifiés HAC Green Key Eco-Rating. 10 % des établissements Accor sont certifiés.	Avoir obtenu une certification environnementale dans 20 % des hôtels Accor et entités Accor Services.
Éco-conception de la nouvelle chambre Motel6. Réalisation d'une analyse de cycle de vie (bilan environnemental) de la chambre Ibis. Conception du futur Suitehotel Issy-les-Moulineaux selon les standards HQE® pour les bâtiments tertiaires.	Intégrer des exigences environnementales dans les produits des hôtels (produits de salle de bain, matériaux des chambres...).
Accor Services Brésil commercialise ses Ticket Restaurant® sur du papier recyclé.	Réaliser le bilan environnemental comparé du ticket papier et de la carte dans les offres de Accor Services.
4 % consommés en moins par chambre louée sur les hôtels filiales versus 2006 (sur un périmètre constant de 1 391 hôtels filiales).	Réduire de 10 % la consommation par chambre louée sur les hôtels filiales.
89 % des hôtels filiales.	Avoir 100 % des hôtels filiales équipés.
7,8 % consommés en moins par chambre construite sur les hôtels filiales versus 2006 (sur un périmètre constant de 1 391 hôtels filiales).	Réduire de 10 % la consommation par chambre construite sur les hôtels filiales.
82 % des hôtels filiales.	Avoir 100 % des hôtels filiales équipés.
99 hôtels équipés (versus 67 en 2008 et 47 en 2007).	Multiplier par six le nombre d'hôtels équipés pour atteindre le chiffre de 200.
51 % des hôtels filiales valorisent le papier, le carton et le verre. 86 % des hôtels filiales traitent les piles et les tubes/ampoules fluocompactes. La baisse constatée sur ces actions s'explique principalement par le renforcement de la qualité des données.	Avoir 70 % des hôtels filiales valorisant le papier, le carton et le verre. Avoir 95 % des hôtels filiales traitant les piles et les tubes/ampoules fluocompactes.
Plus de 850 hôtels proposent des produits issus de l'agriculture biologique versus 456 en 2006.	Augmenter le nombre d'hôtels proposant des produits issus de l'agriculture biologique.
Près de 2 400 hôtels proposent des produits écolabellisés.	Conforter le nombre d'hôtels proposant des produits écolabellisés.
77 % des hôtels sont engagés dans des actions environnementales locales ou participent à une plantation d'arbres. À l'occasion d'Earth Guest day, Accor Services a organisé des actions de sensibilisation à l'environnement dans 29 pays.	Avoir 100 % des hôtels engagés dans des actions de préservation du milieu naturel ou participant à une plantation d'arbres. Avoir 10 entités Accor Services engagées dans des actions de préservation du milieu naturel ou participant à une plantation d'arbres.
À fin 2009 : 580 hôtels engagés dans 23 pays et 270 000 arbres financés.	Objectif 2012 : financer la plantation de 3 millions d'arbres.
Au Maroc, programme avec PlaNet Finance pour l'appui aux coopératives d'huile d'argan de la région d'Essaouira. Avec Agrisud au Cambodge, poursuite du projet d'agriculture à Siem Reap depuis 2004 et à Phnom Penh depuis 2009, et lancement d'un projet pilote au Brésil. « Bien-être à la Carte » bénéficie du label PREDICI en raison du référencement de 80 % de fournisseurs locaux en région parisienne.	Soutenir des actions de développement local dans de nouveaux pays.
2009 : 17 pays proposent des produits issus du commerce équitable. 2008 : idem.	Poursuivre le soutien au commerce équitable dans de nouveaux pays.
Accor Services Espagne propose des produits issus du commerce équitable dans son catalogue cadeau Delicard. En France, Bien-être à la Carte promeut le commerce équitable auprès des salariés de ses entreprises clientes.	Soutenir le commerce équitable à travers des produits Accor Services.
Accor est signataire du Code de conduite élaboré par ECPAT et l'Organisation mondiale du tourisme dans 34 pays au total.	Formaliser notre engagement en Afrique partout où le Groupe est présent. Étendre la démarche en Europe. Renforcer la formation interne dans le cadre de la formation « Manager Accor » de l'Académie Accor.
Guide interne de prévention de la corruption finalisé et diffusé à l'ensemble du management du Groupe.	Déployer le guide de prévention de la corruption pour sensibiliser et former à l'éthique des affaires par filière fonctionnelle, par métier ou par zone géographique.
Via la Fondation Accor, 33 projets financés dans 19 pays, avec l'engagement de plus de 2 000 collaborateurs. Budget annuel d'un million d'euros. En 2009, 17 pays Accor Services et 21 pays Accor Hospitality ont participé à la journée de solidarité pour venir en aide à des associations locales.	Faire grandir le nombre de projets dans les pays où Accor est présent.

www.accor.com

e-mail : developpement.durable@accor.com