

Pilotage de 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 clients mystère. Nombre d'établissements où ont été menées des enquêtes de satisfaction.
	Garantir un service de qualité.	Nombre d'hôtels certifiés ISO 9001.
	Assurer la sécurité/la sûreté de nos clients.	Nombre de directeurs d'hôtels participant aux formations sur la sûreté.
		Nombre de directeurs d'hôtels participant aux formations sur la sécurité/gestion de crise.
	Promouvoir la santé grâce à une alimentation saine et équilibrée.	Existence d'un dispositif de gestion de crise harmonisé au niveau Groupe. Nombre de restaurants engagés dans un programme d'alimentation saine et équilibrée.
	Sensibiliser les clients à la prévention contre le sida et le paludisme.	Existence d'un outil de prévention contre le 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. Suivi des problèmes sociaux.
	Assurer la santé et la sécurité des salariés.	Taux de fréquence des accidents du travail.
		Programme de formation préventive contre le sida. 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.	

Résultats/faits marquants 2007	Engagements* pour 2010
Évaluation du fonctionnement du conseil et mise en œuvre d'actions d'amélioration. Le conseil a tenu neuf réunions (taux de participation de 75%). Les quatre comités spécialisés ont tenu au total 16 réunions (taux de participation de 75%). Création d'un 5 ^e comité du gouvernement d'entreprise au premier trimestre 2008.	Engagement pris en 2006 pour 2010 déjà atteint : réaliser des travaux d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration. Nouvel objectif pour 2010 : poursuite de la mise en œuvre des actions d'amélioration liées au fonctionnement.
Rencontre de 742 représentants de 215 institutions financières, organisation de 23 roadshows en Europe, aux États-Unis et au Canada (certains avec visites d'hôtels) et participation à cinq conférences internationales en France et aux États-Unis. Organisation d'un « Investor Day » : 70 analystes et investisseurs français et internationaux. Rencontre de plus de 2300 actionnaires individuels dans le cadre des réunions, visites et salons. Lancement du groupe de réflexion sur la communication dans le cadre du Club des actionnaires.	Renforcer la proximité avec les actionnaires individuels et institutionnels avec pédagogie et réactivité.
100% des hôtels Formule1, Etap Hotel, Ibis et Mercure (Europe, Afrique). 90% des Novotel en Europe, Afrique. 55% des Sofitel (Europe, Afrique, Asie) – le pourcentage a baissé en raison du rebranding des hôtels.	Poursuite des visites mystère pour assurer la qualité des prestations de chaque marque.
100% du réseau Etap Hôtel en Europe. 100% des hôtels Ibis certifiés ISO 9001 (Europe, Amérique latine, Maroc). 95% des hôtels Novotel Europe. 75% des hôtels Mercure en Europe.	Déploiement d'enquêtes de satisfaction dans tous les hôtels Monde.
657 hôtels Ibis certifiés ISO 9001.	100% du réseau Ibis Europe, Maroc, Brésil et déploiement dans de nouveaux pays.
120 directeurs d'hôtels formés en France.	Intégration d'un module « sécurité/gestion de crise » dans le cadre de la formation « Manager Accor » de l'Académie Accor.
Déploiement du dispositif de gestion de crise du Groupe.	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.
1 400 restaurants en France engagés dans le programme Gustino (dont 90 Ibis) et déploiement du programme dans 10 pays (dont l'Argentine, l'Italie, l'Uruguay et l'Espagne en 2007). Adhésion de l'ensemble des Novotel à la charte d'engagement « Forme & équilibre »	À terme, l'ensemble des pays Accor Services seront porteurs de cette offre d'équilibre alimentaire.
Réalisation de deux films de prévention (sida et paludisme) avec Air France, en collaboration avec la GBC : « Vous qui partez en voyage ».	Diffusion d'un film de prévention contre le sida et le paludisme dans tous les hôtels.
2007 : 50% de femmes dont 44% dans l'encadrement.	Renouveler et étendre les études de rémunération.
2007 : 3,53%/2006 : 3,52% – Le taux d'emploi est resté stable entre 2006 et 2007.	Poursuivre la mise en place de l'accord de Groupe triennal.
Politique salariale en ligne avec les pratiques du marché. Enquêtes régulières par filière, par métier ou par zone géographique – Enquêtes réalisées en 2007 : forces de ventes Accor Services France, hôtels Ibis au Maroc, encadrement France par exemple.	Systématiser les enquêtes de rémunération, développer une approche de rémunération globale.
2007 : 333 529 jours/2006 : 327 800 jours. Ratio de formation 2007 : 2,4%.	Une formation par personne et par an.
2006-2007 : 69%/2006-2005 : 70%.	Un entretien d'évaluation par personne et par an.
2007 et 2006 : environ 20 000 collaborateurs.	Accélérer la mobilité internationale.
Juin 2006 – juil. 2007 : 50 accords collectifs/juin 2005-2006 : 46 (hors DOM). Fonctionnement de l'Observatoire social.	Maintenir la qualité du dialogue avec les partenaires sociaux. Mettre en place des actions correctives si nécessaire.
2007 : 19,3/2006 : 21,1.	Poursuivre les actions de prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles.
Élaboration de la démarche ACT-HIV de prévention et lutte contre le sida.	Diffusion du DVD-ROM ACT-HIV dans tous les hôtels pour lutter contre le sida.
En Égypte, tous les salariés bénéficient de garanties de prévoyance en cas d'invalidité et de décès. En Afrique, près de 15 pays proposent aujourd'hui une couverture sans frais médicaux à leurs salariés.	Approfondir notre connaissance des protections sociales locales et poursuivre le déploiement.
En 2006-2007, participation de près de 50 000 collaborateurs à une enquête d'opinion interne organisée dans leur entité, et coordonnée au niveau du Groupe. 2006-2007 : 87% des personnes interrogées affirment être fières de travailler chez Accor/2005-2006 : 86%.	Chaque collaborateur participe à une enquête d'opinion dans son entité au minimum une fois tous les deux ans.

* Pour ces engagements, Accor applique les 10 principes du Pacte mondial des Nations unies.

Pilotage de développement durable

Parties prenantes	Objectifs	Mesure Accor indicateurs internes de mesure de la performance
FOURNISSEURS	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. ⁽¹⁾
ENVIRONNEMENT	Mettre en œuvre la charte Environnement.	Nombre d'hôtels mettant en œuvre la charte Environnement.
	Développer les certifications environnementales.	Nombre d'établissements certifiés.
	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 engagés dans des actions environnementales locales ou participant à une plantation d'arbres.	
COMMUNAUTÉS LOCALES	Soutenir le développement économique et social local.	Nombre de projets locaux à vocation économique et sociale soutenus par le groupe.
		Nombre de pays servant des produits issus du commerce équitable.
	Lutte contre le tourisme sexuel impliquant les enfants.	Nombre de pays ayant signé le Code de conduite EPCAT.
	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.	

(1) France.

Résultats/faits marquants 2007	Engagements* pour 2010
Présence de la charte dans tous les contrats internationaux ainsi que dans tous les contrats nationaux dans 11 pays dont huit nouveaux en 2007 : Australie, Autriche, Côte d'Ivoire, Égypte, Portugal, Suisse, Sénégal et Tunisie.	Déterminer des priorités opérationnelles d'application de la charte Achats durables.
3 292 hôtels appliquent la charte Environnement (versus 3 228 hôtels en 2006), dont 95 % des hôtels filiales. Réalisation d'un audit externe de vérification des données de la charte sur un échantillon d'hôtels.	Appliquer la charte dans tous les hôtels filiales. Avoir entamé le contrôle externe des données.
223 sites certifiés ISO 14001. 16 autres certifications : Canada, Égypte.	Avoir obtenu une certification environnementale sur 20 % du parc.
0,46% consommée en moins par chambre louée sur les hôtels filiales à périmètre constant.	Réduire de 10 % la consommation par chambre louée sur les hôtels filiales.
84 % des hôtels filiales.	Avoir 100 % des hôtels filiales équipés.
2,64 % d'énergie consommée en moins par chambre construite sur les hôtels filiales à périmètre constant.	Réduire de 10 % la consommation par chambre construite sur les hôtels filiales.
75 % des hôtels filiales.	Avoir 100 % des hôtels filiales équipés.
47 hôtels équipés (versus 41 en 2006).	Multiplier par cinq le nombre d'hôtels équipés pour atteindre le chiffre de 200.
45 % des hôtels filiales valorisent le papier, le carton et le verre ⁽¹⁾ . 82 % des hôtels filiales traitent les piles et les tubes/ampoules fluocompactes ⁽¹⁾ .	Avoir 60 % 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 600 hôtels proposent des produits issus de l'agriculture biologique.	Augmenter le nombre d'hôtels proposant des produits issus de l'agriculture biologique.
Plus de 2 000 hôtels proposent des produits écolabellisés.	Conforter le nombre d'hôtels proposant des produits écolabellisés.
79 % des hôtels sont engagés dans des actions environnementales locales ou participent à une plantation d'arbres.	Avoir 100 % des hôtels engagés dans des actions de préservation du milieu naturel ou participant à une plantation d'arbres.
Soutien à deux projets de microfinance par PlaNet Finance au Maroc et soutien à un projet d'agriculture mené par Agrisud au Cambodge.	Soutenir des actions de développement local dans de nouveaux pays.
2007 : 17 pays proposent des produits issus du commerce équitable – 2006 : idem.	Poursuivre le soutien au commerce équitable dans de nouveaux pays.
Vingt nouveaux pays ont signé le Code de conduite élaboré par ECPAT et l'Organisation mondiale du tourisme (17 pays d'Afrique subsaharienne, Mexique, Suisse et Russie).	Formaliser notre engagement en Afrique par la signature du code de conduite partout où le Groupe est présent. Étendre la démarche de signature du code en Europe. Renforcer la formation interne dans le cadre de la formation « Manager Accor » de l'Académie Accor.
Réalisation d'un guide interne de prévention de la corruption.	Déploiement de programmes de sensibilisation et de formation à l'éthique des affaires par filière fonctionnelle, par métier ou par zone géographique.
Multiplication des initiatives de solidarité (collectes de fonds, dons de matériels...) et du nombre de collaborateurs engagés dans ce type de projets. Journée Solidarité 2007 dans 39 sièges Accor. Implication des collaborateurs de l'hôtellerie autour de collectes en faveur d'ONG ayant une action de proximité.	Aller plus loin dans l'engagement pour venir en aide aux plus démunis notamment à travers la Fondation d'entreprise Accor qui verra le jour courant 2008.

* Pour ces engagements, Accor applique les 10 principes du Pacte mondial des Nations unies.