

Accor

Exercice clos le 31 décembre 2010

Rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires aux comptes sur les processus d'élaboration des indicateurs de consommation d'eau, d'énergie et d'émission de gaz à effet de serre

ERNST & YOUNG et Autres

Accor

Exercice clos le 31 décembre 2010

Rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires aux comptes sur les processus d'élaboration des indicateurs de consommation d'eau, d'énergie et d'émission de gaz à effet de serre

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes, nous avons procédé à des contrôles visant à nous permettre d'exprimer l'assurance modérée que les processus d'élaboration des indicateurs environnementaux relatifs aux consommations d'eau et d'énergie ainsi qu'aux émissions de gaz à effet de serre (les « Processus », dont les résultats figurent en pages 40, 42 et 43 du document de référence 2010 d'Accor) ont été mis en œuvre, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au protocole de reporting environnemental 2010 d'Accor (le « Référentiel »).

Il est de la responsabilité de la direction du développement durable d'établir le Référentiel et d'en assurer la mise à disposition sur le site internet (www.accor.com/fr/developpement-durable.html) et de la direction du design et services techniques du Groupe Accor de mettre en œuvre les Processus, étant entendu que ces deux directions interviennent de façon coordonnée.

Il nous appartient, sur la base de nos contrôles, d'exprimer une conclusion sur les Processus. Nos contrôles ont été conduits dans le respect des règles d'indépendance définies par les textes législatifs et réglementaires ainsi que le Code de déontologie de la profession.

Notre rapport ne peut être communiqué que par l'intermédiaire du site internet www.accor.com/fr/developpement-durable.html, à l'exclusion de tout autre support et forme de communication.

Nature et étendue des contrôles

Pour nous permettre d'exprimer notre conclusion, nous avons conduit les contrôles suivants :

- Nous avons apprécié le Référentiel au regard de sa précision, sa clarté, son objectivité, son exhaustivité et sa pertinence par rapport aux activités du Groupe et aux pratiques de reporting du secteur.
- Au niveau du Groupe, nous avons :
 - mené des entretiens auprès des responsables de la mise en œuvre des Processus et effectué une analyse des risques d'anomalie,
 - revu le dispositif de contrôle interne mis en place concernant les consommations d'eau et d'énergie au niveau du Groupe et des directions régionales,

- évalué l'application du Référentiel, mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, la consolidation des indicateurs de consommation d'eau et d'énergie et d'émission de gaz à effet de serre.
- Nous avons sélectionné un échantillon de trois entités régionales¹ représentatives des implantations géographiques du Groupe, en fonction de leur taille et de leur contribution aux indicateurs environnementaux publiés.
 - Les entités sélectionnées ne concernent que l'activité hôtellerie d'Accor et représentent 11 % des hôtels filiales et managés du Groupe.
 - A ce niveau, nous avons vérifié la compréhension et l'application du Référentiel, et mené des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués, la traçabilité, les contrôles et la correcte mise en œuvre des Processus. Dans un nombre limité de cas (moins de 1 % des hôtels), nous avons effectué un rapprochement des données reportées à des pièces justificatives.
- Nous avons également effectué des travaux de vérification à distance dans deux des entités régionales² visitées lors de nos travaux de vérification 2009, dans le but de vérifier les actions correctives entreprises par ces entités suites aux observations que nous avons formulées à l'époque. Ces deux entités représentent en 2010, 47 % des hôtels filiales et managés du Groupe.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, aux équipes spécialisées en matière de développement durable.

Commentaires sur le Référentiel

Le Référentiel appelle de notre part les commentaires suivants :

- La description du processus d'élaboration des indicateurs environnementaux et des contrôles internes associés est incomplète pour certains pays. Cette imprécision n'est pas de nature à garantir l'homogénéité des pratiques à l'échelle du Groupe et peut s'expliquer par la grande diversité de sites et de zones géographiques qui caractérise l'activité du Groupe Accor.
- Le périmètre des hôtels pour lesquels le Groupe Accor évalue l'impact environnemental de ses activités n'inclut pas les établissements franchisés qui ne sont pas directement contrôlés par Accor mais qui représentent une part significative de son activité.
- Les consommations d'eau définies dans le Référentiel n'intègrent pas les eaux directement prélevées dans les nappes par les hôtels, ni les récupérations / prélèvements d'eaux de surface. Seules sont comptabilisées les eaux provenant de réseaux d'eau potable.
- Une part significative des données (25 % des consommations d'eau et 27 % des consommations d'énergie), en croissance par rapport à l'année dernière, provient d'estimations effectuées directement par le siège du Groupe lorsque les données des sites sont indisponibles ou jugées non fiables. Ce recours à l'estimation est de nature à altérer la fiabilité des données publiées.

¹ Accor Asia ; Accor Pannonia (Hongrie et Slovaquie) ; Accor Suisse.

² Accor North America et Accor France.

Conclusion


Au cours de nos travaux, nous avons constaté les écarts suivants dans l'application du Référentiel :

- La validation par les responsables régionaux des estimations réalisées par le Groupe en phase de consolidation n'a pas été effectuée, contrairement aux préconisations du Référentiel.
- Les Processus ne sont pas strictement respectés en Asie, du fait de contrôles insuffisants et d'écarts constatés concernant l'application des définitions et règles de reporting définies par le Référentiel. Cet écart induit une imprécision - non quantifiable - sur les indicateurs de la zone Asie qui constitue un contributeur significatif aux impacts environnementaux du Groupe Accor.

Sur la base de nos contrôles et sous les réserves exposées ci-dessus, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Processus ont été mis en œuvre, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

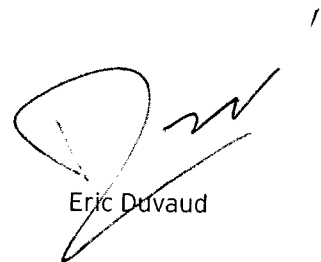
Neuilly-sur-Seine, le 24 mai 2011

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres



Bruno Bizet

ERNST & YOUNG
Département Changement Climatique et
Développement Durable



Eric Duvaud

ÉNERGIES

Consommations d'énergie

Le tableau des consommations d'énergie permet de connaître la quantité globale consommée ainsi que sa répartition par zone géographique. Sur ce périmètre, 79 % des hôtels ont une valeur mesurée de leur consommation et 21 % ont une valeur estimée (cas de mesures non disponibles ou non fiables).

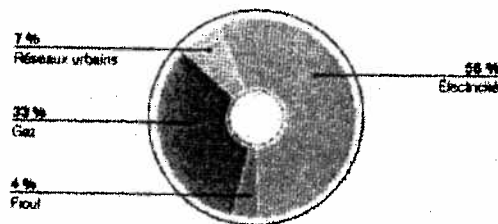
Afin de suivre l'évolution des performances, le groupe Accor suit le ratio de consommation d'énergie à la chambre disponible (kWh/chambre disponible). Depuis 2006, date de mise en place des

indicateurs de suivi de performance, le Groupe s'était engagé à réduire de 10 % ses consommations. L'objectif n'a pas été atteint à l'issue de la période de quatre ans, principalement en lien avec une forte reprise de l'activité en 2010 qui a généré des consommations d'énergie supplémentaires.

De nouveaux objectifs et une politique renforcée seront mis en place dès 2011 pour la période 2011-2015. Par ailleurs, les indicateurs de suivi seront revus et améliorés afin de mieux prendre en compte les impacts liés à l'activité et au climat.

*	France		Europe hors France		Amérique du Nord		Amérique latine & Caraïbes		Autres pays		Périmètre total		Évolution à périmètre comparable
	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	2009	2010	
Nombre d'hôtels considérés	634	32	676	81	653	12	72	91	146	339	2 845	2 738	2 540 ⁽¹⁾
Consommations d'énergie (MWh)	682 663	53 691	1 139 490	223 463	578 387	110 379	100 881	137 115	298 186	1 879 063	4 943 820	5 193 218	+ 6%
Moyenne par hôtel (kWh)	1 077	1 675	1 686	2 759	886	9 198	1 401	1 507	1 974	5 559	1 736	1 899	+ 6%

Répartition des énergies consommées



EAU

Consommations d'eau

Le tableau des consommations d'eau permet de connaître le volume global consommé ainsi que sa répartition par zone géographique. Les consommations totales en eau pour le Groupe diminuent entre 2009 et 2010. Sur ce périmètre, 79 % des hôtels ont une valeur mesurée de leur consommation et 21 % ont une valeur estimée (cas de mesures non disponibles ou non fiables).

Afin de suivre l'évolution des performances, le groupe Accor suit le ratio de consommation à la chambre louée (litre/chambre louée). En 2010, on constate pour les hôtels filiales et à périmètre comparable (1 072 hôtels pris en compte) une baisse de 12 % de ce ratio par rapport à 2006, date de mise en place des indicateurs de suivi de performance. **Accor dépasse donc de 2 points son objectif fixé pour 2010 de réduction de 10 % de la consommation d'eau à la chambre louée.** De nouveaux objectifs de performance seront définis et communiqués en 2011 pour la période 2011-2015.

* Consommations d'eau	France		Europe hors France		Amérique du Nord		Amérique Latine & Caraïbes		Autres pays		Périmètre total		Evolution à périmètre comparable
	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	2009	2010	
Nombre d'hôtels considérés	634	32	676	51	653	12	72	91	146	238	2 845	2 738	2540 ^(*)
Consommations d'eau													
(Milliers de m ³)	4 027	287	5 999	1 046	9 226	682	1 021	1 934	3 060	19 581	44 035	46 888	(1) %
Moyenne par hôtel													
(litres de m ³)	6,35	8,97	8,87	12,91	14,13	16,54	14,18	21,26	20,96	57,93	16,54	17,14	(1) %

Réduction des consommations d'eau

Les indicateurs de maîtrise des consommations d'eau mis en place depuis 2006 permettent au Groupe de suivre de manière précise la réalisation d'actions ou de solutions techniques au niveau des hôtels répondant à l'enjeu environnemental de l'épuisement des ressources.

En 2010, les indicateurs relatifs aux objectifs de maîtrise et au suivi des consommations ont fortement progressé. Un effort particulier

s'est porté sur l'installation de régulateurs de débit : sur l'année, 355 nouveaux hôtels ont équipé leurs robinets et 263 nouveaux hôtels ont équipé leurs douches.

L'objectif 2010 de Accor était d'atteindre 100 % des hôtels filiales équipés de régulateurs de débit. Fin 2010, 93 % des hôtels filiales sont équipés de régulateurs de débit sur les douches ou les robinets.

Maitrise des consommations d'eau	France	Europe hors France	Amérique du Nord	Amérique Latine & Caraïbes	Autres Pays	Périmètre total		Evolution en % à périmètre comparable
						2009	2010	
Nombre d'hôtels considérés	1 285	891	858	185	536	3 519	3 705	3 315 ^(*)
Hôtels définissant des objectifs de maîtrise des consommations	70 %	78 %	98 %	87 %	71 %	77 %	79 %	+ 10 %
Hôtels suivant et analysant chaque mois les consommations	88 %	97 %	90 %	93 %	90 %	91 %	91 %	+ 6 %
Hôtels utilisant des régulateurs de débit sur les robinets	79 %	89 %	95 %	82 %	78 %	79 %	85 %	+ 13 %
Hôtels utilisant des régulateurs de débit sur les douches	73 %	89 %	90 %	78 %	77 %	78 %	82 %	+ 10 %
Hôtels utilisant des toilettes économiques en eau	63 %	75 %	69 %	72 %	74 %	67 %	69 %	+ 8 %
Hôtels proposant une réutilisation des serviettes	82 %	90 %	96 %	89 %	87 %	87 %	88 %	+ 8 %
Hôtels proposant une réutilisation des draps	62 %	71 %	97 %	67 %	83 %	76 %	75 %	+ 6 %

(*) Nombre d'hôtels communs aux 2 exercices étudiés.

AUTRES MATIÈRES PREMIÈRES

En tant que groupe hôtelier, Accor n'exerce pas d'activités de transformation et n'est pas directement concerné par la consommation de matières premières autres que l'eau et l'énergie. Afin de maîtriser sa chaîne d'approvisionnement, Accor demande

à ses sous-traitants internationaux de signer la Charte Achats durables du Groupe. Chaque signataire s'engage à autoriser Accor à réaliser des audits le cas échéant.

REJETS DANS LE MILIEU NATUREL

Rejets dans l'air

Émissions de gaz à effet de serre

Les émissions de gaz à effet de serre sont calculées à partir des consommations d'énergie fournies précédemment :

- les émissions directes correspondent aux combustibles (gaz, fuel) brûlés dans les établissements ;
- les émissions indirectes correspondent d'une part à l'électricité consommée dans les établissements et d'autre part à la chaleur et climatisation fournies par les réseaux urbains.

* Gaz à effets de serre	France		Europe hors France		Amérique du Nord		Amérique latine & Caraïbes		Autres pays		Périmètre total		Évolution à périmètre comparable
	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	Filiales	Gestion	2009	2010	
Nombre d'hôtels considérés	634	32	678	81	689	13	72	91	146	338	2 845	2 738	2 540 (*)
Émissions directes (teq CO ₂)	44 850	4 081	80 555	20 681	51 407	9 373	5 396	9 050	21 471	144 096	324 313	390 960	(6) %
Émissions indirectes (teq CO ₂)	37 710	2 896	330 373	47 717	196 111	33 776	16 763	20 061	123 625	840 654	1 606 689	1 648 686	+ 3 %
Cumul des émissions (teq CO ₂)	82 560	6 976	410 928	68 398	246 518	43 149	22 159	29 111	145 096	984 650	1 933 002	2 039 646	+ 1 %
Moyenne par hôtel (teq CO ₂)	130	218	608	844	378	3 596	308	320	994	2 913	679	746	+ 1 %

Les coefficients d'émissions de gaz à effet de serre utilisés ci-dessus (pour l'électricité et les combustibles) sont issus du Greenhouse Gas Protocol (www.ghgprotocol.org). Afin d'identifier de manière plus complète les émissions issues des activités du Groupe, Accor a été le premier groupe hôtelier à mener fin

2010 une étude quantifiée de ses impacts environnementaux, en s'inspirant de la méthode multicritère de l'analyse de cycle de vie. Les conclusions seront communiquées courant 2011 et serviront à la définition de la stratégie du Groupe pour la période 2011-2015.