

*Charte éthique
et responsabilité sociétale
d'entreprise*



ACCOR

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	2
MESSAGE DU COMITÉ ÉTHIQUE ET RSE	3
A QUI S'APPLIQUE CETTE CHARTE ?	4
COMMENT S'UTILISE CETTE CHARTE ?	4
QUI CONTACTER POUR UNE QUESTION SUR CETTE CHARTE ?	5
QUELLES SANCTIONS AU NON-RESPECT DE CETTE CHARTE ?	5

1

Nos valeurs

p 6

2

Nos engagements en tant qu'entreprise intègre

p 8

2.1 RESPECT DES PERSONNES	9
2.2 RESPECT DES RÈGLES DU COMMERCE	17
2.3 RESPECT DES BIENS ET DES DONNÉES	26
2.4 RESPECT DE NOS PARTENAIRES	34



3

Nos engagements en tant qu'employeur responsable

p 36

3.1 RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL	37
3.2 RESPECT DES CARRIÈRES	43

4

Nos engagements en tant qu'acteur engagé pour la société civile et la planète

p 46

4.1 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	47
4.2 RESPECT DES COMMUNAUTÉS LOCALES ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE	51

5

Mots-clés

p 57



Mot du Président

Depuis plus de 50 ans, Accor s'est imposé dans l'univers de l'hospitalité comme une entreprise pionnière. Nous avons toujours à cœur d'ouvrir des voies nouvelles, de nous transformer, d'anticiper les mutations du monde qui nous entoure. Accor a beaucoup changé au fil de son histoire et se trouve aujourd'hui à une étape importante de sa transformation.

Avec la cession d'AccorInvest, nous avons changé de modèle économique, et le périmètre de notre responsabilité a donc évolué. Nous avons en effet cédé notre patrimoine immobilier, pour mieux nous recentrer sur notre expertise hôtelière et nous consacrer à la gestion de milliers d'hôtels dans le monde, sous nos marques propres, essentiellement via des contrats de management ou de franchise. Parallèlement, nous avons élargi et enrichi notre offre de services pour créer un écosystème global qui va bien au-delà de l'hôtellerie. Cela nous permet d'offrir à nos clients une infinité d'expériences privilégiées et toujours plus de services innovants.

Cette nouvelle vision s'appuie sur des équipes passionnées qui, partout dans le monde, l'incarnent et la font vivre. Nous la partageons avec les propriétaires d'hôtels qui nous font confiance, nos partenaires qui associent leur marque à la nôtre, et nos fournisseurs.

Je veux souligner ici combien cette vision est ambitieuse et exigeante. Chacun de nos gestes, chacune de nos attitudes a, plus que jamais, un impact sur l'ensemble des communautés qui nous accueillent. Chaque transaction engage notre responsabilité. Le soin que nous apportons partout dans le monde au respect des principes éthiques les plus stricts, la façon dont nous assumons notre responsabilité sociale, sociétale et environnementale, la force de nos engagements en matière d'éthique, d'intégrité et de respect des lois, et tout particulièrement notre tolérance zéro en matière de corruption, sont clés pour la pérennité de notre projet. Il est essentiel que nous menions ce développement de façon éthique, équilibrée et respectueuse.

Au-delà de la performance, Accor a toujours fait la différence en portant des valeurs universelles d'intégrité et de respect. Notre culture et nos exigences sont fortes. Ce socle est notre héritage et il constitue toujours le cœur de notre engagement collectif. La Charte Éthique et RSE que vous avez en mains, doit donc nous guider et nous accompagner dans chacune de nos décisions quotidiennes. Je sais que je peux compter sur vous pour vous l'approprier et la faire vivre jour après jour, dans une perspective de croissance durable et profitable à tous. Merci à chacun d'entre vous pour cet engagement.

Sébastien Bazin
Président-directeur général



Message du comité éthique et RSE

Cette Charte Éthique et RSE a pour objectif de vous aider à comprendre ce qui est attendu d'un collaborateur Accor, partout dans le monde, à tous les niveaux de l'entreprise, sans aucune exception, en fixant des principes fondamentaux, eux-mêmes illustrés à l'aide de divers exemples rencontrés dans le cadre de nos activités quotidiennes.

Ces principes ne se limitent pas au seul rappel de la nécessité de respecter les règles légales applicables ; ils ont aussi pour objectif de promouvoir un comportement professionnel intègre et exemplaire en toutes circonstances.

L'éthique est l'affaire de tous.

Les objectifs de cette Charte Éthique et RSE ne peuvent être atteints que grâce à l'engagement, à la réflexion et au sens des responsabilités de chacun. Il en va de nos valeurs, de la réputation et de l'image de Accor autant que de la confiance dans le Groupe éprouvée par l'ensemble des parties prenantes : collaborateurs, clients, fournisseurs, communautés locales, pouvoirs publics et société civile.

Les indications contenues dans cette Charte Éthique et RSE ne sont pas facultatives :

- / vous devez les respecter tant dans leur esprit que dans leur lettre ;
- / vous devez donner l'exemple dans votre comportement et dans vos agissements.

Vous serez fiers d'appartenir à une société éthique et intègre.

Le Comité Éthique et RSE



À QUI S'APPLIQUE CETTE CHARTE ?

Cette Charte s'applique à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Accor dans le monde, c'est-à-dire l'ensemble des collaborateurs - permanents et occasionnels - de la société Accor et des sociétés qu'elle contrôle.

Cette Charte est également applicable aux collaborateurs - permanents et occasionnels - des établissements exploités sous les marques du Groupe.

Enfin, les principes contenus dans cette Charte ont vocation à s'appliquer à l'ensemble des partenaires du Groupe, notamment les clients et fournisseurs, dans le cadre de leurs relations contractuelles avec le Groupe.

Les managers du Groupe ainsi que les *General Managers* (« GM ») dans les hôtels ont un devoir d'exemplarité et la responsabilité de promouvoir les valeurs et engagements de cette Charte auprès de leurs collaborateurs et de veiller à sa mise en œuvre.

Cette Charte, communiquée aux nouveaux collaborateurs lors de leur embauche, est disponible sur les différents sites intranet du Groupe afin que chacun puisse s'y référer.

Elle est également rendue publique sur le site internet Accor.com.

Cette Charte est mise à jour régulièrement en fonction de l'évolution des activités du Groupe ainsi que des évolutions législatives et réglementaires.

COMMENT S'UTILISE CETTE CHARTE ?

Par la diversité géographique de ses implantations dans le monde, le groupe Accor est exposé à une multitude de lois et de réglementations dont le respect est fondamental pour Accor.

Toutefois, la présente Charte n'a pas pour vocation de rappeler ou compléter l'ensemble des lois et règlements, conventions ou référentiels internes qui régissent les activités des différentes entités du Groupe et de leurs collaborateurs. Elle ne peut pas davantage aborder toutes les situations auxquelles les dirigeants ou les collaborateurs peuvent être confrontés dans le cadre de leurs activités. Nombreuses sont en effet les situations qui n'ont pas été appréhendées par les lois, réglementations ou autres normes internes et externes. En pareille situation, les principes d'intégrité, de respect, et d'équité doivent gouverner la conduite de chacun, sans préjudice des lois et réglementations locales.

Chaque collaborateur doit ainsi faire preuve de vigilance, de réflexion, de bon sens et de jugement.

L'objet de cette Charte n'est donc pas de détailler de façon exhaustive les comportements à adopter dans chaque situation mais vise à donner des repères et à rappeler l'esprit qui doit présider à chaque décision.

Parfois, certaines situations peuvent ne pas être simples. Toute décision doit cependant être prise en considération des principes de cette Charte et impose de se poser des questions fondamentales :



- / 1. Est-ce **légal** ?
- / 2. Est-ce **conforme** à la Charte Éthique et RSE ?
- / 3. Quelle est la **conséquence** de mon action ou de mon inaction ?
- / 4. Serais-je **à l'aise pour expliquer et justifier** ma décision si elle était connue du Groupe ou en externe ?

QUI CONTACTER POUR UNE QUESTION OU UNE DIFFICULTÉ EN LIAISON AVEC CETTE CHARTE ?

Chaque collaborateur peut, en toutes circonstances, en cas de préoccupation, de doute ou de question, en faire part à sa hiérarchie, aux correspondants Éthique et RSE, à son *Compliance Officer*¹ ou aux départements Juridique et Talent & Culture².

Il peut également avoir recours, en toute confidentialité, à la Ligne d'alerte interne Accor (*Accor Integrity Line*) pour signaler tout comportement ou situation contraire à la présente Charte ou à une norme conventionnelle, légale ou réglementaire, et ce conformément à la procédure d'alerte professionnelle adoptée par le Groupe. Ce dispositif d'alerte s'appuie sur une plateforme Internet accessible 24/7 et disponible en 29 langues :

www.accor-integrity.com.

Accor interdit toutes formes de représailles à l'encontre d'un collaborateur ayant recours au dispositif d'alerte interne pour exprimer de bonne foi ses préoccupations.

QUELLES SANCTIONS AU NON-RESPECT DE CETTE CHARTE ?

Le non-respect de la Charte Éthique et RSE est susceptible d'entraîner de lourdes sanctions pour le Groupe mais aussi, à titre individuel, pour tout dirigeant ou collaborateur concerné par un manquement à ces principes.

Des agissements contraires aux principes de la Charte Éthique et RSE peuvent aussi entraîner des préjudices économiques, d'image, et de réputation pour le Groupe.

Ils peuvent également conduire :

- / à ce que des sanctions disciplinaires (par exemple, un licenciement pour faute grave), civiles (par exemple, des dommages-intérêts) et pénales (par exemple, des amendes et/ou peines de prison) soient mises en œuvre contre un collaborateur du Groupe à l'origine de ces agissements ;
- / à la résiliation de toute relation d'affaires avec un partenaire commercial qui n'agirait pas en adéquation avec les valeurs et principes de la Charte Éthique et RSE.

^{1/} *Compliance Officer* : Collaborateur ayant pour fonction de veiller à la mise en place du programme de conformité au sein du Groupe, notamment en matière de prévention de la corruption et de trafic d'influence, de droit de la concurrence, et de conflits d'intérêts. La liste des *compliance officers* pays par pays est disponible sur l'intranet Éthique, RSE et *Compliance*.

^{2/} T&C : Talent et Culture est le Département regroupant l'ensemble des activités des ressources humaines - *Compensation & Benefit & Recognition* ; *Talent Acquisition* ; *Talent management* ; *RH Business Partner* ; Administration du personnel ; *learning & development* ; SIRH, et Relations Sociales y incluant la Diversité et l'Éthique.



1

6 Valeurs au cœur de notre code de conduite

Nos valeurs sont notre « langage » commun.

*Incarnées et déclinées dans notre programme Heartist,
symbole de notre identité et notre culture, ces valeurs sont
le ciment de notre attachement au Groupe.*

*Elles perpétuent et font rayonner - au-delà des métiers, des
personnes, des pays et des cultures - le sens de l'hospitalité
et du service qui fait la force et participe à la réussite du
Groupe dans le monde.*



PASSION POUR LE CLIENT

Nous sommes obstinément attachés à nos clients. Ils sont le moteur de nos décisions et de nos actions. Ils passent avant tout et nous nous soucions d'eux. Nous nous surpassons pour eux et prenons plaisir à le faire.

PERFORMANCE DURABLE

Nous considérons que l'hospitalité a le pouvoir de révéler un monde meilleur. Nous agissons au quotidien pour soutenir et renforcer les communautés qui nous entourent, ainsi que pour protéger la planète que vous parcourez.

RESPECT

Nous sommes attentifs au monde et à l'humain. Nous apprécions le mélange des cultures et sommes fiers de nos différences. Vous êtes précieux, qui que vous soyez. Nous nous soucions de la planète et de sa diversité.

ESPRIT DE CONQUETE

Nos clients sont des globe-trotters, nous aussi.

Nous voulons être là où ils veulent être. Nous explorons et nous entreprenons. Nous sommes ambitieux pour nos hôtes et fiers de rendre l'impossible possible.

INNOVATION

Nous osons remettre en question le statu quo. Nous prenons l'innovation à cœur et nous nous lançons au défi de toujours faire mieux. Nous prenons des risques, nous rêvons l'impossible et le rendons possible.

CONFIANCE

L'hospitalité est un travail d'équipe et nous sommes plus forts ensemble. Nous croyons en la bienveillance, nous respectons nos différences et accordons de l'importance à toutes les voix. Nous travaillons dans un esprit d'équipe, pour dire ce que nous faisons et faire ce que nous disons.



2

Nos engagements en tant qu'entreprise intègre

- 2.1 RESPECT DES PERSONNES
- 2.2 RESPECT DES RÈGLES DU COMMERCE
- 2.3 RESPECT DES BIENS ET DES DONNÉES
- 2.4 RESPECT DE NOS PARTENAIRES



2.1 RESPECT DES PERSONNES

De nombreuses lois visent à protéger les partenaires directs de l'entreprise (clients, collaborateurs, fournisseurs) et dans certains cas les personnes en relation indirecte avec elle.

Accor veille à respecter les lois et à les faire respecter, en s'assurant notamment que les pratiques de ses fournisseurs et prestataires de services soient conformes aux engagements du Groupe en matière de respect des personnes. Si tel n'était pas le cas, le Groupe mettrait en œuvre un plan d'action correctif avec le partenaire et, à défaut de résultat satisfaisant, cesserait toute relation avec le fournisseur ou prestataire concerné.

2.1.1 PROMOUVOIR LES DROITS FONDAMENTAUX DU TRAVAIL AU SEIN DE L'ÉCOSYSTÈME ACCOR.

TRAVAIL FORCÉ

Le travail forcé se définit comme un travail exercé sous la contrainte ou la menace.

Accor s'attache à exercer un contrôle rigoureux vis-à-vis des fournisseurs et prestataires de services qui pourraient avoir recours à des personnes travaillant sous la contrainte ou la menace. Si tel était le cas, le Groupe mettrait en œuvre un plan d'action correctif avec le partenaire et, à défaut de résultat satisfaisant, cesserait toute relation avec le fournisseur ou prestataire concerné.

TRAVAIL DISSIMULÉ

Le travail dissimulé consiste à ne pas déclarer officiellement auprès des autorités compétentes une personne qui travaille dans l'entreprise, la privant ainsi de ses droits sociaux et privant la collectivité des cotisations sociales associées à son travail.

Accor s'engage, dans tous les pays où il est présent, à ne jamais recourir au travail dissimulé, et veille à donner des directives en ce sens.

TRAVAIL DES ENFANTS

Le travail des enfants comprend toute forme d'activité économique exercée par des enfants, les privant de leur dignité et portant atteinte à leur développement normal, physique et psychologique.

Accor s'engage à :

- / respecter strictement la limite d'âge fixée dans la législation de chacun des pays où il opère et à ne jamais faire travailler un enfant de moins de 14 ans dans quelque pays que ce soit ;
- / faire preuve de la plus grande vigilance dans le choix de ses fournisseurs et prestataires ;
- / refuser de travailler ou cesser immédiatement de travailler avec ceux qui font travailler des enfants dont l'âge serait inférieur à la limite légale ou qui aurait moins de 14 ans.





VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Exercer un contrôle vigilant vis-à-vis des fournisseurs et prestataires de services qui pourraient avoir recours à des personnes travaillant sous la contrainte ou la menace ;
- / Respecter strictement la limite d'âge fixée dans la législation de chacun des pays où vous opérez ;
- / Faire preuve de la plus grande vigilance dans le choix des fournisseurs et prestataires.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Engager ou poursuivre une relation commerciale avec un fournisseur ou un prestataire qui ne respecterait pas, ou plus, ces règles impératives ;
- / Faire travailler un enfant en-dessous de l'âge légal en vigueur dans le pays, ni faire travailler un enfant de moins de 14 ans dans quelque pays que ce soit ;
- / Faire travailler un collaborateur sans respecter les règles d'embauche et de déclaration de son travail.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Plusieurs collaborateurs sont tombés malades en cuisine et je dois d'urgence assurer leur remplacement. Pour aider, un collaborateur a fait venir l'un de ses jeunes neveux sur site, ce qui lui permet aussi de lui faire découvrir le monde du travail ; compte tenu de l'urgence des tâches à accomplir, ce neveu aide spontanément les collaborateurs en déchargeant quelques marchandises. Que dois-je faire ?

La solution : Quelle que soit l'urgence ou la gravité de la situation, vous ne devez jamais procéder à l'embauche d'un collaborateur sans avoir au préalable respecté les formalités d'embauche et de déclaration ; de même, vous ne devez jamais faire travailler une personne sans vous assurer que son âge et sa situation lui permettent effectivement de travailler, sous peine de vous exposer à des sanctions disciplinaires et pénales. Vous devez sans délai en informer votre manager, votre Correspondant Éthique et RSE, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture.



2.1.2 PROSTITUTION, PROXÉNÉTISME

La prostitution est le fait de consentir à des relations sexuelles dans un but économique.

Le proxénétisme est le fait de permettre ou de contribuer à la prostitution d'autrui et d'en tirer profit de quelque manière que ce soit. Le délit de proxénétisme existe dans de nombreux pays. Il consiste, pour l'exploitant d'un établissement, d'accepter, en toute connaissance de cause, que des actes de prostitution se réalisent dans son établissement et d'en tirer profit.

Accor s'engage à :

- / ne pas favoriser, organiser et surtout tirer profit de la traite des êtres humains dont l'exploitation sexuelle ;
- / porter à la connaissance des autorités compétentes toute information relative à des faits répréhensibles dans ce domaine.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller à ce que les activités ou les locaux du Groupe ne soient pas utilisés à des fins de prostitution organisée ;
- / Porter à la connaissance des autorités compétentes toute information relative à des faits répréhensibles dans ces domaines.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Passer sous silence à votre hiérarchie des faits supposés de prostitution ou de proxénétisme que vous pourriez soupçonner au sein de l'établissement où vous exercez vos fonctions.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Une personne se présente avec un accompagnant qu'elle présente comme son conjoint. Toutefois, un collaborateur de l'hôtel en charge de l'entretien de la chambre vous indique avoir constaté que cette personne recevait de multiples visiteurs, laissant supposer que celle-ci pourrait utiliser sa chambre d'hôtel à des fins de prostitution. Que faites-vous ?

La solution : Tout comportement laissant légitimement supposer qu'une personne peut utiliser nos établissements à des fins de prostitution organisée vous oblige à prévenir immédiatement votre hiérarchie pour que celle-ci donne les suites appropriées, y compris si nécessaire, en saisissant les autorités compétentes aux fins d'investigation.



2.1.3 PROTECTION DE L'ENFANCE

Le tourisme sexuel et la violence faite aux enfants dépassent les frontières géographiques, sociales et culturelles. Lutter contre l'exploitation sexuelle des enfants, c'est assumer ses responsabilités en tant qu'opérateur de tourisme. Il est du devoir moral de Accor de s'engager pour la protection de l'enfance face aux abus, ce que Accor met en œuvre notamment à travers son programme WATCH et le partenariat avec ECPAT international (*End Child Prostitution, Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purpose*).

Accor s'engage à :

- / faire preuve de la plus grande vigilance pour que, dans le cadre de ses activités, les mineurs ne soient pas exposés à des actes de pédophilie et que ses locaux ne puissent servir à des fins de mise en relation, de production, de diffusion ou de conservation d'images ou autres supports à caractère pédophile ;
- / s'assurer de la mise en œuvre de cette politique en :
 - **signant** et s'engageant à faire respecter dans un maximum de pays les principes du code de conduite élaboré par ECPAT et l'Organisation Mondiale du Tourisme,
 - **déployant** le programme WATCH au niveau mondial, permettant la formation et la sensibilisation de ses collaborateurs mais aussi des clients à la détection et au signalement des situations à risques,
 - **associant** ses fournisseurs et partenaires à cette démarche de protection de l'enfance,
 - **signalant** aux autorités compétentes les cas de tourisme sexuel impliquant des enfants.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Faire preuve de la plus grande vigilance pour que, dans le cadre de l'activité du Groupe, les mineurs soient protégés d'actes de pédophilie et que les locaux du Groupe ne puissent servir à des fins de mise en relation, de production, de diffusion ou de conservation d'images ou autres supports à caractère pédophile ;
- / Porter à la connaissance des autorités compétentes toute information relative à des faits répréhensibles dans ces domaines ;
- / Veiller à ce que les collaborateurs soient formés et informés sur la détection et le signalement d'abus ou d'exploitation sexuelle sur mineur.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Ignorer les règles du programme WATCH de la protection de l'enfance ;
- / Passer sous silence à votre hiérarchie des faits supposés d'exploitation sexuelle d'enfant(s).



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Un adulte se présente à la réception, accompagné d'un jeune enfant qu'il présente comme son fils. L'enfant a le regard fuyant, semble très mal à l'aise et n'ose pas s'exprimer. Que devez-vous faire ?

La solution : Demandez à contrôler les papiers d'identité de l'enfant. Si l'adulte refuse, demandez-lui de patienter et référez-en à votre chef de service. Celui-ci, en dernier recours, pourra décider de contacter les autorités de police locales tout en s'assurant que l'adulte et l'enfant restent présents dans l'établissement.



2.1.4 ÉGALITÉ D'ACCÈS

Accor applique une politique d'égalité d'accès aux établissements et aux services proposés aux clients et aux collaborateurs.

Accor s'engage à :

- / **reconnaître** les diversités individuelles de ses clients et de ses employés. Le Groupe s'attache à supprimer les éventuelles sources de discrimination dans ses offres commerciales, infrastructures informatiques, installations, équipements et bâtiments ainsi que dans ses pratiques, procédures et gestion de ses établissements ;

- / **veiller**, selon les lois et réglementations en vigueur à ce que les infrastructures informatiques, équipements et installations qu'il propose, utilise ou exploite, offrent dans la mesure du possible à ses clients et collaborateurs, la possibilité d'y accéder et de les utiliser au mieux de leurs possibilités.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller à ce qu'aucune éventuelle source de discrimination ne soit présente au sein des installations, équipements et bâtiments du Groupe ainsi que dans ses pratiques, procédures et gestion de ses établissements ;
- / Veiller, selon les lois et réglementations en vigueur, à ce que les équipements et installations proposés, utilisés ou exploités, offrent la possibilité d'y accéder et de les utiliser au mieux de leurs possibilités.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Laisser perdurer une situation source de discrimination avérée ou potentielle sans en référer à votre hiérarchie, empêchant ou retardant ainsi la mise en œuvre de solutions correctives ;
- / Créer par vos paroles ou par votre comportement, sous quelque forme que ce soit, une situation de discrimination, de quelle que nature que ce soit.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Une personne mal voyante pourrait intégrer mon équipe. Je crains toutefois que le handicap de cette personne ne lui permette pas d'être aussi efficace que les autres membres de l'équipe. Que dois-je faire ?

La solution : Il s'agit d'une idée préconçue. Le recrutement d'une personne, en situation de handicap ou non, est basé sur les compétences et n'entraîne pas de différences dans les relations de travail. La seule différence est que la compatibilité avec le poste de travail doit être vérifiée et que celui-ci doit faire éventuellement l'objet d'aménagements.



2.1.5 SÉCURITÉ ET HYGIÈNE ALIMENTAIRE

La sécurité, sujet indépendant de l'hôtel, de la marque, du lieu et du pays, est l'un des principes fondamentaux du métier d'hôtelier. A ce principe viennent s'ajouter celui du respect de la réglementation locale, complétée par les règles Accor, et celui de relations transparentes et intègres avec les autorités publiques chargées de faire respecter les règles de sécurité et hygiène alimentaire.

Accor s'attache à offrir des conditions d'accueil optimales. Ainsi, afin de diminuer autant que possible le risque encouru, Accor a mis en place :

- des méthodes modernes d'ingénierie de prévention du risque incendie basées sur les quatre critères de performance suivants :

limiter le risque de départ d'un incendie, limiter les risques de propagation du feu et des fumées, permettre l'évacuation de toutes les personnes exposées, permettre une intervention rapide et efficace des services de secours ;

- des standards de prévention du risque lié aux légionnelles dans nos établissements et des contrôles par des laboratoires agréés ;
- une politique de suivi interne et de contrôle par des sociétés agréées de l'hygiène alimentaire dans tous ses restaurants.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Comprendre et suivre les exigences de sécurité et d'hygiène alimentaire de Accor afin de prévenir les risques et dangers associés à votre poste ;
- / Aider à améliorer notre environnement de travail en remédiant aux situations et comportements dangereux.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Ignorer une instruction relative à la sécurité et à l'hygiène ou un problème d'hygiène ou de sécurité de manière générale ;
- / Omettre de signaler des incidents, même si votre propre sécurité n'est pas en danger ;
- / Hésiter à poser des questions en cas de doute au sujet d'une instruction quelconque relative à la sécurité et à l'hygiène.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Vous constatez que des produits qui vont être servis aux clients ont dépassé la date limite de consommation. Informé par vos soins, votre manager vous indique que ceci est déjà arrivé il y a quelques jours pour les mêmes produits, que personne n'a été malade s'agissant d'un léger dépassement de date sur des produits sans danger et que, en outre, les contraintes budgétaires ne permettent pas de jeter ces produits.

La solution : Au-delà des problèmes de non-respect des règles, de qualité et d'image, ceci pose un risque sanitaire potentiellement grave. Vous devez immédiatement informer votre correspondant Éthique et RSE, *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture ou procéder à un signalement conformément à la « **Procédure d'alertes professionnelles** » en vigueur.



2.1.6 SÛRETÉ

La sûreté consiste à prévenir et à lutter contre les atteintes malveillantes aux personnes et aux biens, à lutter contre la criminalité menaçant potentiellement nos clients, personnels et infrastructures. Elle relève de responsabilités partagées entre le Groupe et les autorités du pays, avec lesquelles Accor s'attache à maintenir des relations transparentes et intègres. La sûreté est une composante déterminante des produits et services que nous proposons et est l'une des premières attentes de la clientèle.

Accor veille à la sécurité de ses clients et employés dans les établissements (hôtels, sièges, etc.) du Groupe en :

- / suivant et analysant de manière constante la situation sécuritaire des pays et villes dans lesquels Accor est implanté ou en prospection ;
- / définissant des recommandations de sûreté basées sur les constructions, les équipements, les technologies et les procédures de sûreté à mettre en place ;
- / mettant à disposition des outils de sûreté et des recommandations qui s'adaptent aux spécificités de chaque activité du Groupe, de chaque région et de chaque segment hôtelier (économique milieu de gamme, luxe) ;
- / s'assurant du système de reporting des incidents de sûreté au sein de la direction pays et si besoin du Siège quand l'intérêt du Groupe est en jeu ;
- / évaluant les mesures de sûreté (via des audits) et en délivrant des conseils-formations aux personnels pour améliorer notamment nos mesures de protection.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Appliquer scrupuleusement les consignes de sûreté existantes ;
- / Mettre en œuvre des mesures de management adaptées dans les zones géographiques exposées à une insécurité élevée ou à des menaces criminelles spécifiques ;
- / Développer des réponses sur-mesure passant par une sensibilisation ciblée, des outils de sûreté répondant aux menaces détectées, ainsi qu'une assistance spécifique durant les séjours des clients, dans le cadre des activités quotidiennes des collaborateurs ou encore en réponse à une demande d'appui opérationnel d'un responsable pays pour les atteintes les plus graves ;
- / Signaler immédiatement à votre correspondant sûreté, votre manager, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture toute défaillance ou insuffisance supposée dans la mise en œuvre des procédures de sûreté ou via la ligne d'alerte interne Accor (*Accor Integrity Line*).



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Sous-estimer la situation sécuritaire des pays où est présent Accor ;
- / Considérer qu'une procédure peut ne pas, ou que partiellement, s'appliquer ;
- / Omettre de signaler à votre hiérarchie un dysfonctionnement dans la mise en œuvre d'une procédure de sûreté ou toute situation sensible ;
- / Négliger la mise en place de recommandations.





EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Un de vos collègues a introduit une personne présentée comme un ami dans les parties de l'hôtel où vous travaillez alors que celles-ci ne sont pas autorisées aux clients. Vous avez connaissance de cette situation. Gêné, votre collègue vous demande de taire cette information. Que devez-vous faire ?

La solution : Il s'agit potentiellement d'un sujet de sûreté qui doit vous conduire à informer sans hésiter votre hiérarchie. Il ne s'agit pas ici de nuire à votre collègue mais, au contraire, de préserver l'ensemble des collaborateurs et clients de Accor en ne permettant pas que des personnes non habilitées puissent s'introduire indûment dans ces locaux.



2.2 RESPECT DES REGLES DU COMMERCE

2.2.1 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

La corruption et le trafic d'influence, sous toutes leurs formes, sont des délits pénaux, assortis de lourdes sanctions tant pour une entreprise que pour une personne physique participant à toute forme de corruption, même indirecte.

Conformément aux différentes lois applicables en matière de prévention de la corruption et du trafic d'influence, et notamment la loi française Sapin 2³, le UK Bribery Act et le FCPA⁴ américain, Accor a mis en place des mesures destinées à prévenir et détecter la commission, en France comme à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence.

Ces actes délictueux font l'objet d'une **tolérance zéro** au sein du Groupe et exposent leurs auteurs à des mesures disciplinaires pouvant conduire au licenciement pour faute du ou des employé(s) concerné(s) et à des poursuites judiciaires devant les juridictions civiles et pénales.

DÉFINITIONS

Deux types de **corruption** sont à distinguer :

- / la **corruption active**, lorsqu'une personne physique ou morale obtient ou essaie d'obtenir, à tout moment, moyennant des dons, des promesses ou avantages, d'une autre personne exerçant une fonction publique ou privée, que celle-ci accomplisse, retarde ou s'abstienne d'accomplir un acte relevant de sa fonction ou susceptible d'être facilité par elle.
Cette personne physique ou morale est alors qualifiée de **corrupteur**.
- / la **corruption passive**, lorsqu'une personne exerçant une fonction publique ou privée profite de sa fonction en sollicitant ou en acceptant, à tout moment, des dons, promesses ou avantages en vue d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte relevant de sa fonction. Cette personne est alors qualifiée de **corrompue**.

Ces deux infractions, certes complémentaires, sont distinctes et autonomes. Leurs auteurs peuvent être poursuivis et jugés séparément.

La corruption est dite « publique » lorsque le corrompu est un agent public et « privée » lorsque le corrompu est une personne n'exerçant pas une fonction publique.

Le trafic d'influence se définit comme le fait, par une personne, exerçant une fonction publique ou privée, de solliciter ou d'accepter, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour elle-même ou pour autrui pour user de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Comme pour la corruption, le trafic d'influence peut être :

- / actif ou passif, mais également
- / privé (si l'intermédiaire est une personne privée) ou public (si l'intermédiaire exerce une fonction publique).

Totalement contraires aux valeurs de Accor, la corruption comme le trafic d'influence sont :

- / inacceptables, quel qu'en soit le motif, et font l'objet d'une tolérance zéro au sein de Accor ;
- / néfastes pour les communautés dans lesquelles nous opérons ;
- / de nature à porter un grave préjudice à l'entreprise.

3/ Loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Loi Sapin II »)

4/ FCPA: Foreign Corrupt Practices Act



Le Groupe a élaboré de manière spécifique une « **Politique de prévention de la corruption** », comportant diverses obligations, à laquelle chaque collaborateur ou partenaire de Accor doit impérativement se conformer.

Accor s'engage à prendre toute mesure pour éviter un quelconque acte de corruption ou de trafic d'influence dans le cadre de ses activités et veille en particulier à ce que, dans le cadre de ses contrats ou relations avec les autorités publiques, tant en France qu'à l'étranger, aucune rémunération, paiement

de facilitation (le *paiement de facilitation* désigne le fait de rémunérer, directement ou indirectement, de façon indue, un agent public pour l'accomplissement de formalités ou d'actes administratifs qui relèvent de ses fonctions) ou avantage quelconque ne soit versé ou remis, directement ou indirectement, à un agent public ou un élu.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Vérifier, via la procédure **Know Your Counterparty**, que votre partenaire ne présente pas de risque particulier en matière de corruption ou trafic d'influence ;
- / Identifier les différentes formes de sollicitations indues qui pourraient vous être proposées ;
- / Informer immédiatement votre manager, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique, votre représentant Talent & Culture ou émettre un signalement via la plateforme d'alerte interne, si vous avez connaissance d'agissements susceptibles d'être contraires à notre politique en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
- / Vous assurer que nos partenaires commerciaux et intermédiaires sont parfaitement informés de nos exigences, ont eu communication de cette charte ainsi que de la politique de prévention de la corruption et du trafic d'influence en vigueur au sein du Groupe et s'engagent à les respecter, en particulier lorsqu'ils ont vocation à représenter Accor dans les pays où le risque de corruption est perçu comme élevé ;
- / Refuser catégoriquement et ostensiblement tout pot-de-vin ou équivalent qui serait sollicité ou proposé et informer votre interlocuteur que les pots-de-vin et autres tentatives de corruption sont illégaux, enfreignent nos politiques et que nous avons une tolérance zéro à leur égard.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Accepter ou solliciter de l'argent ou un avantage quelconque pouvant vous amener à manquer à votre obligation de loyauté envers Accor ou pouvant être perçu comme susceptible d'influencer une relation commerciale ;
- / Offrir, promettre, donner de l'argent ou un avantage quelconque à un représentant d'une autorité publique, d'un parti politique ou à un acteur de la vie politique, à un syndicat ou un acteur de la vie syndicale ;
- / Offrir, promettre, donner de l'argent ou un avantage quelconque à un salarié ou représentant d'une entreprise tierce pouvant l'amener à manquer à son obligation de loyauté envers son entreprise ;
- / Avoir recours à des intermédiaires pour leur faire accomplir ce qui ne serait pas autorisé par Accor ;
- / Passer sous silence des tentatives de corruption dont vous avez connaissance ou avoir peur d'informer, selon le cas, votre manager, votre Direction Juridique, votre *Compliance Officer*, votre correspondant Éthique et RSE, ou votre représentant Talent & Culture ;
- / Accorder des paiements, même de faible valeur, en espèces, ou d'autres avantages quelconques, à des fonctionnaires pour que ces derniers acceptent de réaliser une tâche.





EST-CE ÉTHIQUE ?

Corruption d'agent public : Corrompre un agent public, notamment un fonctionnaire ou un élu, consiste à lui promettre ou à lui octroyer un avantage quelconque afin qu'il agisse ou s'abstienne d'agir, dans le cadre de ses fonctions.

Exemple de corruption active publique :

La situation : Vous apprenez que le directeur d'un hôtel appartenant au groupe Accor envisage de promettre une compensation financière à un fonctionnaire visant à assurer un renouvellement rapide de la licence d'exploitation de cet hôtel. Que devez-vous faire ?

La solution : Ces faits sont constitutifs d'un acte de corruption active d'agent public. Vous devez intervenir immédiatement et expliquer au directeur de l'hôtel que ces pratiques ne sont pas tolérées au sein du Groupe. En payant, même un montant minime, il s'expose à des poursuites pénales ainsi qu'à son licenciement pour faute, et expose également le Groupe à des conséquences pouvant être lourdes. En outre, vous devez, sans délai, informer de cette situation votre manager, votre Direction Juridique, votre *Compliance Officer* ou votre Correspondant Éthique et RSE.

Exemple de corruption passive publique :

La situation : À la suite d'un contrôle fiscal au sein d'un pays, vous recevez un avis de redressement concernant notre entreprise dont les motifs semblent infondés. En réalité, ceci correspond à une pratique locale des inspecteurs du fisc de demander une rémunération en espèces en échange d'un abandon du redressement. Ce montant de rémunération est cependant très faible au regard du redressement envisagé. Que devez-vous faire ?

La solution : En payant, même un montant minime, vous vous exposeriez, ainsi que le Groupe, à des poursuites pénales. Vous risqueriez également à une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement. Vous devez en pareille situation informer sans délai votre manager, votre Direction Juridique, votre *Compliance Officer* ou votre Correspondant Éthique et RSE qui vous aidera à traiter la situation de manière appropriée.





EST-CE ÉTHIQUE ?

Corruption privée : Les actes de corruption privée commis par une entreprise française ou l'une de ses filiales peuvent être poursuivis quel que soit le pays où ils ont été commis.

Exemple n°1 de corruption active privée :

La situation : Une grande société européenne envisage de tenir sa convention annuelle dans un hôtel dont le taux d'occupation doit être amélioré. Ce marché représenterait l'accueil de 300 participants durant deux jours, en pleine saison creuse. Pour ce marché, vous prévoyez d'inviter le responsable de la convention et son adjoint à venir séjourner dans l'hôtel pour le découvrir. Afin de favoriser vos chances de « remporter le marché », vous prévoyez d'inviter également leurs conjoints et enfants respectifs. Est-ce approprié ?

La solution : Vous pouvez accueillir le responsable de la convention et son adjoint pour leur faire découvrir l'hôtel et ses prestations, en veillant toutefois à ne pas leur offrir d'avantages personnels indus pour remporter le marché de leur entreprise. Vous pouvez par exemple leur offrir les nuitées en limitant la gratuité aux deux ou trois journées nécessaires pour leur faire découvrir l'hôtel et leur présenter des prestataires pour l'organisation de leur convention. En ce qui concerne les conjoints et enfants, une invitation à séjourner gratuitement dans l'hôtel serait clairement inappropriée, voire constitutive d'un acte de corruption privée. De manière générale, il est recommandé dans ce type de situation commerciale d'adresser au préalable un dossier complet précisant les conditions matérielles de votre invitation (prestations incluses/exclues) ainsi que le détail du programme proposé : réunions, visites, présentations des prestataires, etc. En cas de doute, prenez conseil auprès de votre manager, votre Direction Juridique ou votre *Compliance Officer*.

Exemple n°2 de corruption active privée :

La situation : Dans le cadre de la négociation d'un contrat de management avec les représentants d'un propriétaire mandatés par lui, vous vous apercevez qu'il est envisagé de verser à l'un d'entre eux, pour le cas où le contrat serait signé avec Accor, une gratification pour « apport d'affaires ».

Que devez-vous faire ?

La solution : Cette pratique peut s'apparenter à un acte de corruption active privée et vous devez intervenir immédiatement auprès de l'équipe de négociation pour faire en sorte qu'elle ne soit pas mise en œuvre. En outre, vous devez, sans délai, informer de cette situation votre manager, votre Direction Juridique, votre *Compliance Officer* ou votre Correspondant Éthique et RSE.

Exemple de corruption passive privée :

La situation : Vous êtes collaborateur du département Achats, et un fournisseur vous propose des commissions ou *kick-back* pour augmenter le volume des achats réalisés auprès de ce fournisseur. Que devez-vous faire ?

La solution : Cette situation s'apparente à un cas de corruption active par le fournisseur et de corruption passive privée si vous acceptiez les commissions. En acceptant de recevoir une telle commission vous vous exposeriez à des poursuites judiciaires et des mesures disciplinaires pouvant conduire à votre licenciement. Dans une telle situation, refusez l'offre et alertez, sans délai, votre manager, votre Direction Juridique, votre *Compliance Officer* ou votre Correspondant Éthique et RSE.





EST-CE ÉTHIQUE ?

Trafic d'influence : désigne notamment le fait par une personne dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public, ou investie d'un mandat électif public, d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des marchés ou toute autre décision favorable.

Exemple de trafic d'influence :

La situation : Un maire vous contacte pour solliciter des séjours gratuits au sein d'hôtels du Groupe en contrepartie de son intervention pour vous aider à obtenir l'exclusivité sur un marché public lui-même géré par le ministère du tourisme. Que devez-vous faire ?

La solution : Il s'agit ici d'un cas de trafic d'influence (le maire se proposant ici d'user de son influence auprès d'une autorité publique pour vous obtenir une faveur). Vous ne devez en aucun cas donner suite à une telle sollicitation, qui vous exposerait à titre personnel à de lourdes amendes et peines de prison ainsi qu'à une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement, et qui exposerait également le Groupe à de lourdes conséquences y compris en termes d'image et de réputation.

Tous les collaborateurs du Groupe doivent impérativement garder à l'esprit que Accor adopte une tolérance zéro à l'égard de tout acte de corruption ou de trafic d'influence, quel qu'il soit. En cas de doute ou suspicion de tels actes, vous devez sans délai en informer votre manager, votre Direction Juridique, votre *Compliance Officer* ou votre Correspondant Éthique et RSE.



2.2.2 CADEAUX ET INVITATIONS

Accor est engagé dans la lutte contre la corruption, le trafic d'influence et les conflits d'intérêts en refusant les cadeaux ou avantages personnels.

Le principe est qu'un collaborateur ne doit ni recevoir ni offrir de cadeau ou d'avantage personnel dans le cadre d'une relation d'affaires.

A titre d'exception, et sauf si la loi locale est plus restrictive, peuvent être offerts ou acceptés des cadeaux ou invitations non pécuniaires, qui s'inscrivent dans le cadre normal d'une relation d'affaires, à condition qu'ils soient de valeur raisonnable et offerts en dehors de toute période de négociation.

Accor s'est doté d'une « **Politique Cadeaux** » qu'il appartient à chaque collaborateur de respecter scrupuleusement et qui est disponible sur le site intranet Éthique, RSE et *Compliance* du Groupe.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller à ce que les cadeaux et invitations offerts ou reçus soient appropriés et conformes à la « Politique Cadeaux » de Accor ainsi que, le cas échéant, à la politique cadeaux de l'autre partie ;
- / Vous assurer, au moment d'établir une nouvelle relation d'affaires avec un partenaire ou fournisseur, qu'il est informé de la politique de Accor en matière de cadeaux et d'invitations ;
- / Informer sans délai votre hiérarchie si vous recevez un cadeau ou une invitation d'une valeur supérieure au seuil fixé dans la « Politique Cadeaux », autre qu'un cadeau ou une invitation à caractère collectif (par exemple, une boîte de chocolats partagée au sein de l'équipe) ;
- / Respecter absolument la « Politique Cadeaux » d'un partenaire ou d'un fournisseur si celle-ci s'avère plus restrictive ;
- / Respecter la législation locale en matière de cadeaux et d'invitations.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Accepter ou offrir des cadeaux ou invitations individuels dont la valeur dépasserait celle fixée par la « Politique Cadeaux » ;
- / Accepter des cadeaux ou invitations liés à vos fonctions qui seraient destinés à vos proches ou qui vous seraient adressés à votre domicile privé ;
- / Offrir des cadeaux ou invitations à un fonctionnaire ou à un agent public ;
- / Offrir des cadeaux ou invitations à la famille d'un agent public, d'un employé ou d'un représentant d'une personne morale publique ou privée.





EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Le représentant d'un très bon client corporate de Accor vous indique qu'il voudrait fêter son anniversaire avec une amie au sein d'un établissement du Groupe et apprécierait, compte tenu des nombreuses nuitées que son entreprise a déjà réservées auprès de l'établissement en question, d'avoir deux nuits offertes. Pouvez-vous accepter ?

La solution : Non, car ce cadeau sollicité, d'une valeur non négligeable au demeurant, est ainsi lié aux fonctions du représentant de cette entreprise et au fait que, si celle-ci est certes une bonne cliente de Accor, son représentant voudrait ainsi obtenir un avantage personnel qui serait contraire aux valeurs et principes prônés par Accor.

La situation : Un directeur d'hôtel invite un journaliste et sa famille à passer une semaine tous frais payés dans l'hôtel avec traitement VIP en échange de l'obtention d'un article élogieux sur l'hôtel dans la presse.

La solution : Cette pratique s'apparente à un acte de corruption active privée. Vous devez, sans délai, informer de cette situation votre manager, votre Direction Juridique, votre *Compliance Officer* ou votre Correspondant Éthique et RSE.

2.2.3 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Le blanchiment est un délit pénal consistant à détenir ou utiliser des capitaux issus d'activités frauduleuses : acte de corruption, fraude fiscale, trafics divers, etc.

Le financement du terrorisme est un délit pénal consistant à fournir ou recueillir des sommes d'argent destinées à la perpétration d'actes terroristes.

Accor s'engage à faire preuve de vigilance sur les flux financiers qui pourraient avoir une origine ou une destination criminelle ou délictueuse. Lorsqu'il l'estime nécessaire, le Groupe procède à des enquêtes de conformité sur l'origine des fonds.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Vous assurer que vous travaillez avec des clients, des partenaires ou des fournisseurs ayant des activités légitimes et dont l'argent ne provient pas d'activités criminelles ou délictueuses.
- / Faire preuve de vigilance avant de vous engager dans une relation d'affaires avec de nouveaux partenaires (propriétaires d'hôtels, partenaires de coentreprises, consultants ou fournisseurs) en respectant le Processus « **Know Your Counterparty (KYC)** » diffusé largement auprès des collaborateurs concernés ;
- / Vérifier que les paiements faits par un propriétaire ou un client corporate respectent les conditions prévues dans le contrat.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Accepter des transactions en espèces au-delà de la limite légale autorisée, variable selon chaque pays ;
- / Ignorer le Processus « **Know Your Counterparty (KYC)** » ;
- / Accepter le paiement venant d'un compte bancaire autre que celui de la contrepartie.





EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Un propriétaire d'hôtel m'indique qu'il ne peut plus régler les prestations fournies par le Groupe de son compte bancaire prévu dans le contrat de gestion de l'hôtel et propose de faire les virements d'un compte bancaire d'une autre société dans un autre pays.

La solution : Cette situation est contraire aux règles du Groupe et présente un risque de blanchiment. Nos contrats avec nos partenaires identifient les détails de paiements en ligne avec les règles du Groupe, notamment sur le titulaire et la localisation du compte bancaire qui doit être au nom du partenaire et localisé dans le pays de domicile du partenaire. Il faut impérativement informer votre manager et votre direction juridique dans cette situation.

2.2.4 RESPECT DES RÈGLES DE CONCURRENCE

Les règles de la concurrence interdisent les pratiques anticoncurrentielles de deux façons en prohibant :

- / Toute entente et échange d'informations sensibles entre concurrents, notamment sur la fixation des prix ou la répartition des clients ;
- / Tout abus dans une situation de position dominante faisant obstacle au maintien d'une concurrence saine et loyale.

Accor s'engage à respecter strictement les règles de concurrence dans tous les pays où il est présent. Le Groupe considère par ailleurs que plus le nombre de concurrents est faible, plus les risques sont importants et que son intérêt est de travailler sur des marchés animés d'une véritable et saine concurrence. Le fait de partager avec des concurrents des informations non-publiques telles que nos politiques tarifaires ou nos parts de marché est prohibé car constitutif d'une distorsion de concurrence.

Accor a élaboré une « **Politique de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles** » (disponible sur l'intranet) à destination de ses collaborateurs.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Demander conseil à votre Direction Juridique ou votre *Compliance Officer* avant d'entamer des discussions avec un concurrent ;
- / Vous abstenir de dénigrer des concurrents, y compris par une déclaration inexacte sur leurs services et leurs produits ;
- / Vous abstenir de tout agissement de nature à fausser les règles de la concurrence.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Être en contact avec des concurrents sur des sujets confidentiels ou simplement non publics ;
- / Inciter nos clients ou nos fournisseurs à rompre des relations contractuelles qu'ils pourraient avoir avec des concurrents du Groupe ;
- / Détenir, utiliser, transmettre des informations confidentielles sur des concurrents ou en bénéficiaire, y compris si celles-ci émanent de collaborateurs ayant précédemment travaillé chez des concurrents.





EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Le Manager d'un hôtel concurrent de Accor m'informe de l'augmentation du prix de ses chambres pendant la période estivale. Ces informations sont évidemment précieuses. A qui puis-je en parler et que puis-je faire ?

La solution : Tout échange d'informations sensibles avec des concurrents, notamment sur la politique de prix ou de remises est illicite car de nature à fausser la concurrence. En pareil cas, vous devrez immédiatement mettre fin à cette conversation, vous abstenir de communiquer les informations ainsi recueillies à quiconque et, compte tenu de la gravité d'une telle situation, alerter immédiatement votre manager, votre Direction Juridique ou votre *Compliance Officer*.

2.2.5 TRANSPARENCE, COMMUNICATION, ÉQUITÉ

Accor s'engage à :

- / ce que les appels d'offres, les référencements et les contrats fassent l'objet d'un processus transparent, équitable et établi sur la base de critères objectifs, et que les fournisseurs soient traités avec loyauté et honnêteté ;
- / assurer une communication régulière, rapide et claire, offrant à tout fournisseur le même niveau d'information ;
- / informer dans un délai raisonnable les prestataires retenus et non retenus individuellement.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Traiter loyalement et honnêtement tous les fournisseurs ;
- / Vous assurer que la même information est communiquée à l'ensemble des fournisseurs participant à un appel d'offres ou un référencement ;
- / Consulter la politique achats Groupe disponible sur l'intranet achats corporate.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Privilégier un fournisseur au détriment d'un autre dans le cadre du processus de sélection.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Deux fournisseurs vous contactent et proposent de se grouper afin de répondre conjointement à un appel d'offres sans que ceci ne soit apparent envers les autres candidats. Ces deux candidats sont excellents dans leurs offres de services. Que devez-vous faire ?

La solution : Une telle situation est illégale. Vous devez immédiatement en informer votre manager, votre Direction Juridique ou votre *Compliance Officer*.



2.3 RESPECT DES BIENS ET DES DONNÉES

2.3.1 DÉLIT D'INITIÉ

Une information privilégiée est une information précise et confidentielle qui, si elle était rendue publique, serait susceptible d'avoir une influence sur le cours de bourse de l'entreprise.

Accor s'engage à veiller au respect des règles de marché qui doivent être observées par ses collaborateurs susceptibles de détenir des informations privilégiées sur l'entreprise.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Préserver la confidentialité d'une information privilégiée à laquelle vous pourriez avoir accès.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Utiliser une information privilégiée, pour vous (ou vos proches), dans le cadre de vos (ou de leurs) investissements, sous peine de sanctions disciplinaires, administratives et pénales ;
- / Divulguer une information privilégiée à toute personne appartenant au Groupe ou extérieure à celui-ci.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : J'ai appris que le Groupe allait investir dans plusieurs pays et acquérir une société concurrente. Cette information n'est pas encore publique mais je compte suggérer à mes parents de profiter de cette opportunité en acquérant rapidement des actions Accor. Pouvez-vous le faire ?

La solution : En aucune façon. Vous disposez en effet d'une information précise, confidentielle et non publique, qui, si elle était connue du public, serait susceptible de faire évoluer le cours des actions Accor. Vous ne devez donc ni acheter, ni vendre des actions du Groupe tant que cette information ne sera pas rendue publique. Vous ne devez pas davantage donner cette information à qui que ce soit au sein ou en dehors de l'entreprise, sous peine de sanctions disciplinaires et de lourdes sanctions pénales notamment.

2.3.2 CONFLITS D'INTÉRÊTS

Il y a conflit d'intérêts lorsque les intérêts personnels ou privés du collaborateur (relations financières, professionnelles, familiales ou autres) peuvent influencer ou simplement paraître influencer une décision prise par le collaborateur dans l'exercice de ses fonctions.

Tout en respectant la vie privée de ses collaborateurs, le Groupe s'attend à ce qu'ils évitent les conflits d'intérêts. Dans le cadre professionnel, les collaborateurs doivent agir à tout moment dans l'intérêt du Groupe.

Accor s'est doté de règles qui encadrent et prévoient la déclaration des conflits d'intérêts.

Depuis 2010, le Groupe a en particulier interdit à ses cadres dirigeants de prendre une participation quelconque dans une société propriétaire d'un ou plusieurs hôtels sous enseigne Accor (en franchise ou en management).

Accor impose en outre à l'ensemble de ses collaborateurs de divulguer toute situation de conflit d'intérêts dès qu'ils en ont connaissance et, dans toute la mesure du possible, avant d'agir.





VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Informer votre manager ou votre représentant Talent & Culture si vous avez connaissance d'une situation apparente ou réelle de conflit d'intérêts.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / User de votre position professionnelle pour réaliser, directement ou indirectement, un profit personnel ou pour attribuer un avantage à un tiers au détriment des intérêts du Groupe ;
- / Passer sous silence des informations relatives à un conflit d'intérêts.



EST-CE ÉTHIQUE ?

Exemple n°1 :

La situation : Mon compagnon travaille au sein d'une société concurrente de Accor. Dois-je le signaler ?

La solution : Potentiellement, cette situation est susceptible de créer l'apparence d'un conflit d'intérêts. Vous devez donc informer votre hiérarchie de cette situation de façon que des dispositions soient prises, si nécessaire, pour s'assurer que les informations confidentielles appartenant aux deux sociétés soient protégées. Vous devez, sans délai, déclarer ce conflit à votre référent Talent & Culture et en informer votre manager.

Exemple n°2 :

La situation : Mon collègue au sein du département des Achats doit rapidement trouver un fournisseur pour l'une des marques du Groupe. Il me dit ne pas avoir le temps de suivre le process des Achats et qu'un très bon ami à lui dirige une entreprise réputée, qui couvrirait en tous points les besoins de Accor et pourrait livrer aussitôt les produits demandés. Que devez-vous faire ?

La solution : Laisser des délais trop courts qui empêcheraient le suivi du processus achats et surtout omettre les contrôles internes avant de s'engager avec un fournisseur n'est pas la bonne démarche à suivre. Le collaborateur est clairement en situation de conflit d'intérêts découlant de son lien personnel avec le dirigeant du fournisseur, ce qui pourrait aller à l'encontre des intérêts de Accor. Si vous avez un doute, vous devez en parler à votre manager, à votre Direction Juridique, à votre *Compliance Officer* ou à votre représentant Talent & Culture.



2.3.3 FRAUDES

La fraude est généralement caractérisée par un acte ou une omission intentionnel(le). Elle peut notamment se concrétiser par la présentation de déclarations ou de documents faux, inexacts, trompeurs ou incomplets, visant à obtenir de manière indue la perception, la restitution ou la rétention de fonds ou encore l'obtention d'informations.

Accor s'engage à :

- / se conformer strictement aux lois et normes en vigueur dans chaque pays notamment en matière comptable, fiscale et douanière ;
- / respecter les obligations qui lui incombent du fait que son siège et le marché sur lequel ses titres sont cotés se situent en France ;
- / prendre les dispositions nécessaires pour que toutes les opérations commerciales et financières soient transcrites de manière appropriée et sincère dans ses états financiers et conservées de manière à en permettre le contrôle dans le cadre prescrit par la législation.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Vous assurer, dans le cadre de vos fonctions, que vos actions ne s'inscrivent pas en violation des obligations légales qui incombent à la société et à nous tous.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Participer à une opération qui serait fondée sur des informations volontairement inexacts, trompeuses ou incomplètes.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Vous êtes responsable du reporting financier d'un hôtel. Une dépense dont vous n'étiez pas informé est intervenue dans la période en cours et ne figurait donc pas dans vos prévisionnels précédents. S'agissant d'une dépense relativement faible et ponctuelle, il vous est demandé de la reporter sur la période suivante. Que devez-vous faire ?

La solution : Le report de tels frais est contraire à l'éthique et aux règles internes du Groupe. Les normes comptables exigent que votre reporting soit exact et effectué à la période considérée. Le fait que ce report soit ponctuel ne conduit à aucune différence. Toute dépense doit être comptabilisée dans la période où elle s'est produite.



2.3.4 ACTIFS DE LA SOCIÉTÉ – ABUS DE BIEN SOCIAL

Les actifs de Accor sont destinés à permettre la réalisation des objectifs du Groupe. Mis à disposition des collaborateurs, ils ne doivent servir que dans le seul intérêt de Accor et non dans l'intérêt personnel d'un collaborateur. Tout usage abusif d'un actif de Accor par un collaborateur expose celui-ci à des sanctions disciplinaires mais aussi à des sanctions pénales variables selon les pays concernés.

L'abus de bien social consiste à faire un usage délibéré et personnel des biens ou du crédit de l'entreprise ou des pouvoirs détenus par les dirigeants sociaux, de façon contraire à l'intérêt social.

La notion d'abus de bien social existe dans de nombreuses législations. Sa définition et sa caractérisation peuvent varier d'un pays à l'autre. En France, l'abus de bien social est un délit exposant son auteur à des poursuites pénales.

Accor s'engage à retenir la définition la plus stricte de l'abus de bien social pour l'ensemble de ses filiales et à prendre toute disposition nécessaire pour prévenir et détecter cette activité.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Garder à l'esprit que tous les biens, même ceux de faible valeur, et les documents du Groupe sont la propriété exclusive de Accor.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Utiliser à titre personnel les actifs de Accor.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Vous êtes manager d'un hôtel et vous invitez régulièrement les membres de votre famille à dîner au restaurant de l'hôtel. Ces dépenses vous apparaissent justifiées vu votre rôle au sein de l'hôtel. Est-ce possible ?

La solution : En aucune façon. Les biens et services appartenant à l'entreprise ne peuvent jamais servir à votre utilisation personnelle, quelles que soient vos justifications ou fonction au sein de l'hôtel. De tels agissements constituent une infraction pénalement répréhensible et sont par ailleurs incompatibles avec l'éthique et l'exemplarité que vous devez aux collaborateurs sous votre supervision.



2.3.5 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La protection des données personnelles (nom et/ou prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, numéro de carte bancaire, préférences clients, etc.) vise à protéger toutes les informations relatives à des personnes physiques directement ou indirectement identifiables et à définir les conditions selon lesquelles ces données peuvent être collectées et traitées. Ces informations sont protégées par plusieurs législations concernant le droit

à la vie privée, en France, au sein de l'Union européenne (dont le Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD) et dans d'autres régions du monde.

Accor s'est doté d'une « **Charte de protection des données personnelles** » consultable sur ses sites internet et intranet.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / N'utiliser des données personnelles que si :
 - vous avez eu le consentement de la personne, ou
 - cela est nécessaire pour exécuter un contrat auquel la personne est partie, ou
 - c'est une obligation légale, ou
 - cela est nécessaire pour protéger la vie de la personne, ou
 - vous avez un intérêt légitime à cette utilisation et vous ne portez pas atteinte aux droits des personnes.
- / Savoir expliquer pourquoi vous avez besoin de ces données personnelles ;
- / N'utiliser que les données dont vous avez vraiment besoin ; si vous pouvez atteindre le même résultat avec moins de données, vous devez le faire ;
- / Informer les personnes de la manière dont vous utilisez leurs données ;
- / Permettre aux personnes d'exercer leurs droits : accès à leurs données, rectification, effacement, opposition à l'utilisation de leurs données ;
- / Ne conserver les données que pendant une durée limitée qui doit être conforme avec les lois applicables ;
- / Assurer la sécurité des données personnelles, c'est-à-dire leur intégrité et leur confidentialité ;
- / Passer un contrat écrit avec tout tiers amené à intervenir sur les données personnelles, après s'être assuré qu'il est capable de les protéger ;
- / Si les données sortent de l'Union Européenne, contacter l'un des Data Privacy Officers du Groupe, qui pourra vous aider à encadrer ce transfert avec les outils juridiques les plus adaptés ;
- / Si les données sont compromises (perdus, volées, endommagées, indisponibles, etc.) ; notifier cette violation de données aux autorités et aux personnes concernées si la violation de données est susceptible de générer un risque élevé pour ces personnes ;
- / Veiller à respecter la « Charte de protection des données personnelles ».



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Collecter des informations dites « sensibles » (relatives notamment à l'état de santé, l'origine ethnique, la sexualité, les opinions politiques, les convictions religieuses) sans le consentement exprès de l'intéressé(e) ou seulement si la loi l'impose ;
- / Accéder à des données personnelles ou les conserver sans disposer des autorisations nécessaires ou permettre à un tiers non autorisé d'accéder aux données personnelles ;
- / Utiliser les données pour des finalités autres que celles pour lesquelles elles ont été initialement collectées.





EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Dans un pays où nous opérons, une mousson exceptionnelle a causé de très graves inondations et des centaines de milliers de personnes sont sans-abri. Mon épouse dirige la branche locale d'une ONG française reconnue d'utilité publique. Je sais que des clients habituels de l'hôtel, qui ont été très marqués par ce cataclysme, seraient prêts à agir pour la population locale. Peut-on utiliser le fichier commercial pour les contacter à ce sujet ?

La solution : L'idée est très généreuse. Cependant, les lois relatives à l'utilisation des fichiers sont strictes et il n'est pas possible d'utiliser un fichier commercial pour une autre finalité. Vous pouvez en revanche prendre contact avec le Siège du Groupe pour envisager les meilleures solutions d'aide aux populations sinistrées.

2.3.6 SÛRETÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

La sécurité des systèmes informatiques consiste à gérer le risque informationnel à tous les niveaux de l'entreprise : sécurité des accès aux informations et sites dédiés, droits d'accès associés aux gestionnaires, formation de sensibilisation aux risques informatiques, contrôle de nos partenaires au travers de tests et d'audits sécurité spécifiques, etc.

Accor s'engage à :

- / mettre en place une organisation dédiée de la sécurité des systèmes d'information ;

- / définir des règles d'usage des systèmes informatiques dans l'entreprise et s'assurer de la haute disponibilité de ses systèmes les plus critiques ;
- / assurer des formations régulières aux personnes sensibles ;
- / inclure la sécurité dans le cycle de vie des applications informatiques ;
- / mettre en place des solutions technologiques destinées à protéger les données personnelles (clients et collaborateurs).



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Vous assurez de respecter les règles d'utilisation des systèmes d'information afin de préserver la sécurité de ceux-ci.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Faire un usage inapproprié des systèmes d'information, de la messagerie électronique et de l'Internet.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Lors d'un voyage, j'ai perdu une clef USB concernant des données de l'entreprise qui n'étaient pas protégées par un mot de passe, ni cryptées. Que dois-je faire ?

La solution : La perte de telles données et l'utilisation frauduleuse qui peut en résulter sont de nature à entraîner des conséquences juridiques graves et à porter préjudice à Accor. Il est donc indispensable de respecter scrupuleusement les règles et procédures internes applicables pour protéger les systèmes d'information du Groupe et les données qu'ils contiennent. Vous devez sans délai en informer votre manager, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture.



2.3.7 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La propriété intellectuelle comprend les droits incorporels que sont les marques, les noms de domaines, les dessins et modèles, les brevets, le savoir-faire et les droits d'auteur. Le non-respect de ces droits constitue une atteinte passible notamment de condamnation pour contrefaçon ou concurrence déloyale.

Accor s'engage à :

- / assurer la protection et la défense de ses propres droits de propriété intellectuelle ;
- / veiller à respecter ceux de l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires et, plus largement, ceux des tiers.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Mettre en œuvre les vérifications adéquates et obtenir les autorisations nécessaires afin qu'Accor ait le droit d'utiliser des ressources appartenant à des tiers (photographies, films, articles, logos, marques etc.).



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Utiliser sans autorisation écrite valable des ressources appartenant à des tiers (photographies, films, articles, logos, etc.).



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : J'organise un cocktail pour des clients au sein de l'hôtel. J'ai trouvé sur Internet une magnifique photo d'illustration pour le menu du cocktail et l'ai imprimé sur celui-ci avec le logo de Accor. Que dois-je faire ?

La solution : Bien que disponible sur Internet, ceci n'implique pas que cette photographie n'est pas protégée par des droits d'auteur ; son utilisation sur un document de Accor peut donc être reprochée au Groupe. Vous devez donc, avant toute utilisation d'une telle photographie, vous assurer, auprès de la Direction Juridique, que celle-ci peut légalement être reproduite pour l'utilisation projetée et, dans le doute, vous abstenir de toute utilisation à défaut d'autorisation expresse du titulaire des droits.



2.3.8 PROTECTION DE L'IMAGE ET DE LA RÉPUTATION

Les droits de la personnalité constituent une catégorie de droits tels que celui du respect de la vie privée, du droit à l'image, au nom de famille, au respect de l'honneur et de la réputation. Comme les personnes physiques, les personnes morales ont droit au respect de leur réputation et sont autorisées, en tant que de besoin, à engager des actions en diffamation ou en dénigrement.

Accor s'engage à :

- / obtenir l'autorisation expresse des personnes physiques avant toute utilisation d'un support comprenant un ou plusieurs attributs de la personnalité d'un collaborateur ou d'une personne extérieure au Groupe (photographie ou vidéo représentant une personne identifiable, un nom, etc.) ;
- / ce que les collaborateurs qui s'expriment sur les réseaux sociaux sur un sujet directement ou indirectement lié au Groupe, ses marques, ses hôtels ou ses métiers ne délivrent pas d'informations confidentielles et/ou susceptibles de nuire à la réputation du Groupe. A cet effet, la « **Charte des médias sociaux** » précise les consignes sur la conduite à intervenir par les collaborateurs qui interviennent sur les médias sociaux.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Agir en pensant aux intérêts, à l'image et à la réputation de Accor ;
- / Veiller à ce que vos opinions ou intérêts personnels ne puissent pas être confondus avec ceux de Accor ;
- / Avoir conscience que rien n'est « secret », « temporaire » ou « privé » sur Internet ;
- / Veiller à respecter la « **Charte des médias sociaux** ».



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Vous exprimer ou prendre des engagements au nom, ou avec le nom, de Accor sans autorisation spécifique ;
- / Utiliser l'adresse électronique ou les documents à en-tête de Accor pour vos affaires ou vos opinions personnelles.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Je suis régulièrement un blog de tourisme et je constate que des avis négatifs sont émis sur des établissements du Groupe. En tant que collaborateur de Accor, pouvez-vous donner votre opinion sur ce blog ?

La solution : Vous ne pouvez pas intervenir sur ce blog en faisant référence directement ou indirectement au fait que vous travaillez pour Accor. En pareil cas, vous devez informer le Département Relations Presse du Groupe, qui donnera les suites appropriées. Vous ne pouvez, en aucun cas, vous exprimer au nom du Groupe, sauf autorisation spécifique.



2.4 RESPECT DE NOS PARTENAIRES

2.4.1 ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS

Au-delà des réunions organisées à l'occasion de la publication des résultats annuels et de l'Assemblée Générale, l'objectif est de s'adresser avec la plus grande réactivité et la plus grande transparence à nos actionnaires et aux acteurs de la communauté économique et financière, notamment en échangeant régulièrement avec les investisseurs institutionnels, analystes financiers et régulateurs des marchés financiers.

Accor s'engage à :

- / créer une relation de confiance avec le marché en constituant une source d'information fiable et pertinente ;
- / favoriser le dialogue avec les actionnaires individuels au travers de l'existence d'un Comité Consultatif des Actionnaires Individuels et d'un Club des actionnaires ;
- / organiser des rencontres et des visites d'hôtels pour les investisseurs institutionnels, leur permettant ainsi de rencontrer des responsables opérationnels et de mieux appréhender la gestion du Groupe.

2.4.2 FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

Accor veille à retranscrire ses engagements en faveur du développement durable dans l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement. Pour ce faire, Accor dispose d'une « **Charte Achats** » permettant de décrire à ses fournisseurs ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux. Le non-respect par le fournisseur d'un de ces principes peut constituer une cause de rupture de la relation commerciale.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Vous assurer que les fournisseurs signent la **Charte Achats** et que leurs sous-traitants répondent aux mêmes obligations, s'engageant ainsi à participer à l'évaluation développement durable et autorisant Accor à conduire des audits ;
- / Vous assurer que, lorsqu'un fournisseur n'est pas en mesure de respecter certaines des dispositions de la **Charte Achats**, il a informé Accor afin de convenir ensemble de mesures correctives et préventives ainsi que d'un planning de réalisation.
- / Appliquer la procédure **Know Your Counterparty (KYC)** lors d'un appel d'offres selon les modalités d'application en vigueur définies par la Direction *Compliance*. Pour toutes spécificités, veuillez prendre contact avec votre *Compliance Officer*.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Laisser perdurer une situation dans laquelle un fournisseur serait défaillant au regard de ses obligations au titre de la **Charte Achats**.





EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Votre fournisseur de produits d'entretien, par ailleurs performant et satisfaisant à l'ensemble des obligations nécessaires dans ses implantations européennes, a une usine de production en Chine, dont vous apprenez qu'elle n'est pas équipée d'extincteurs. Que devez-vous faire ?

La solution : Vous contactez votre correspondant chez le fournisseur, lui expliquez la situation et établissez avec lui un plan d'action correctif, aux termes duquel il s'engage à équiper son usine dans les trois mois. Vous organisez un audit sur site à une date intermédiaire pour contrôler que ce fournisseur a commencé à se mettre en conformité puis, à l'issue du délai imparti, vous vous préparez à envisager des solutions alternatives dans l'hypothèse où ce fournisseur ne satisferait pas à ses obligations.

2.4.3 RELATIONS D'AFFAIRES DURABLES

Accor s'attache à privilégier des relations responsables et durables avec ses fournisseurs ainsi qu'à réserver une partie de ses marchés aux petites et moyennes entreprises.

En France, le Groupe est ainsi en contrat depuis au moins 5 ans avec environ 60 % de ses fournisseurs référencés. De même, près de trois quarts (72%) des fournisseurs sont des TPE ou PME.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller à préserver la qualité des relations avec nos fournisseurs et prendre en considération les spécificités propres aux petites et moyennes entreprises ;
- / Être conscient que les engagements pris auprès des fournisseurs constitués de petites et moyennes entreprises contribuent au développement et à la préservation des emplois locaux.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Omettre de vous assurer que les fournisseurs veillent à préserver des relations responsables et durables avec Accor ;
- / Omettre de réserver une part significative des marchés aux petites et moyennes entreprises.



3

Nos engagements en tant qu'employeur responsable

3.1 RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL

3.2 RESPECT DES CARRIÈRES



3.1 RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL

3.1.1 DIALOGUE SOCIAL

Le dialogue social est au cœur de l'harmonie entre les personnes. Il vise la recherche permanente du consensus et constitue ainsi le rouage essentiel de la réduction des conflits sociaux.

Encourager le dialogue permet de se rapprocher au plus près de l'ensemble des collaborateurs du Groupe et de donner ainsi l'opportunité à chacun de faire entendre sa voix.

Les managers sont les acteurs de notre politique et encouragent les échanges avec les collaborateurs grâce notamment à la mise en place d'espaces privilégiés d'échanges, tels que l'organisation de « tables ouvertes ».

En complément du management de proximité, Accor met à disposition des outils et des mesures objectives à forte valeur ajoutée (enquêtes d'engagement, clip vidéo, etc.) pour évaluer le climat social et prendre des mesures correctives en cas d'insatisfaction.

Accor s'engage à assurer la transparence de sa communication auprès des collaborateurs en :

- / réalisant de manière systématique un entretien annuel d'évaluation avec chacun des collaborateurs ;
- / permettant à chacun d'accéder à une information claire sur ses droits, ses devoirs, et sur les avantages dont il/elle dispose ;
- / mettant à disposition des supports d'information adaptés au contexte local, notamment à travers la traduction de documents internes ;
- / prenant en compte l'impact du changement sur les hommes et les femmes lors de la mise en œuvre des projets de réorganisation ou de restructuration.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Encourager et développer toute forme de dialogue social, outil indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Considérer que le dialogue social est inutile ou futile en adoptant une attitude de repli sur soi ou de fermeture aux autres.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Je décide de modifier les horaires de travail de mes collaborateurs et de les faire travailler en horaires décalés.

La solution : Bien qu'il soit possible de modifier les horaires de travail sous certaines conditions, il est nécessaire de consulter, voire de négocier cela avec les collaborateurs ou les organisations syndicales représentatives tout en respectant le temps de repos obligatoire du pays.



3.1.2 LIBERTÉ D'ASSOCIATION ET DROIT DE REPRÉSENTATION COLLECTIVE

La liberté d'association et le droit de représentation collective ont pour but de permettre aux employés de constituer ou non des organisations de leur choix et de s'y affilier ou non afin de défendre leurs intérêts au sein de l'entreprise.

Accor s'engage à :

- / assurer le respect des textes de loi, relatifs à la liberté d'association de ses collaborateurs, applicables localement ;
- / encourager toutes formes d'expressions collectives des collaborateurs au sein de notre entreprise ;

- / ne pas empêcher ou obstruer la procédure de constitution d'un organe de représentation interne du personnel ;
- / respecter les délais de consultation des parties prenantes et représentants du personnel, notamment dans les cas de réorganisations ou de procédures disciplinaires ;
- / s'assurer que les collaborateurs ont la possibilité de s'exprimer librement au sein de l'entreprise sur les questions relatives aux conditions d'exercice de leurs activités.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller strictement au respect des délais de consultation des parties prenantes et représentants du personnel ;
- / Vous assurer que vos collaborateurs peuvent s'exprimer librement au sein de l'entreprise sur les questions relatives aux conditions d'exercice de leurs activités.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Empêcher ou obstruer la procédure de constitution d'un organe de représentation interne du personnel.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Un collaborateur m'informe qu'il a désormais un mandat syndical. Choqué par le fait qu'il ne m'en ait pas parlé avant, j'envisage de prendre des mesures de rétorsion à son égard.

La solution : Prendre des mesures de représailles à l'encontre d'un salarié au motif de son engagement syndical est strictement prohibé et constitue un grave cas de discrimination, susceptible d'être pénalement sanctionné et d'engager votre responsabilité personnelle comme potentiellement celle de Accor. Si vous souhaitez une information à cet égard, vous devez en parler à votre supérieur hiérarchique, à votre correspondant Éthique et RSE, à votre *Compliance Officer*, à votre Direction Juridique ou à votre représentant Talent & Culture.



3.1.3 LUTTE CONTRE TOUTES LES FORMES DE HARCÈLEMENT

Le harcèlement moral se manifeste par des comportements, des paroles, des actes répétés et hostiles portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité du salarié. Tout comportement ou action allant à l'encontre du droit au respect et à la dignité humaine est inacceptable.

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, quel que soit son sexe, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou qui créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Il en est de même de toute forme de pression, même non répétée, dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle au profit du harceleur ou d'un tiers.

Ces comportements peuvent notamment consister en des contacts physiques indésirables ou inappropriés, des emails, des regards ou

des gestes, commentaires, invitations ou sollicitations de nature sexuelle exprimés sous quelque forme que ce soit, ou encore en l'envoi ou à l'exposition d'éléments de nature sexuelle (documents, images, objets, etc.). Ces comportements peuvent également viser à soumettre l'obtention d'une promotion ou d'un autre avantage à la condition de satisfaire à un acte sexuel.

Ce harcèlement sexuel peut se produire dans ou en dehors des locaux de Accor et émaner notamment d'un collaborateur du Groupe ou d'un client, d'un fournisseur ou d'un partenaire.

Accor ne tolère aucune forme

de harcèlement moral ou sexuel. Le Groupe demande à chaque collaborateur d'alerter la Direction Talent & Culture qui mettra en œuvre les moyens nécessaires pour faire cesser toute situation de harcèlement moral ou sexuel.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Être respectueux de vos collègues ;
- / Vous abstenir de toute forme de harcèlement tant en interne qu'envers notamment les clients, fournisseurs et partenaires du Groupe ;
- / Signaler immédiatement à votre manager, votre correspondant Éthique et RSE, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture toute situation de harcèlement sexuel ou moral dont vous pourriez avoir connaissance.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Adopter une attitude blessante, vexante ou susceptible de constituer une situation de harcèlement moral envers l'un de vos collègues ou fournisseurs ou partenaires commerciaux ;
- / Poursuivre une attitude ou un comportement dont il vous a été indiqué qu'il était indésirable ou inapproprié ;
- / Passer sous silence une situation de harcèlement dont vous avez connaissance, peu importe de qui elle émane.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Une de mes collègues s'est confiée à moi, elle se sent harcelée par son supérieur hiérarchique. Cette collègue est pourtant d'un caractère bien affirmé. Il me semble qu'elle a suffisamment d'autorité et de ressources pour se défendre seule. Dois-je néanmoins intervenir ?

La solution : Oui, sans hésitation. Une situation de harcèlement peut conduire à une situation de détresse et de fragilité, y compris chez des personnes disposant d'une autorité professionnelle. Vous devez alerter, sans délai, votre manager, votre correspondant Éthique et RSE, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture qui prendra les mesures nécessaires. Vous pouvez également utiliser la ligne d'alerte interne Accor.



3.1.4 ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVÉE

Concilier vie professionnelle et vie privée permet aux collaborateurs de mieux vivre et de mieux travailler. Levier essentiel de lutte contre les risques psychosociaux, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée améliore le bien-être, la qualité de vie au travail des collaborateurs et donc la qualité du travail.

Accor s'engage à :

- / respecter les grandes étapes de la vie (naissance, mariage, congés, décès de proches,...) ;
- / minimiser les situations d'inconnue sur l'emploi du temps à court terme, pour réduire les contraintes liées aux horaires atypiques dans les hôtels (plannings distribués en avance, horaires fixes et tournants pour libérer des temps libres de manière équitable,...) ;
- / apporter, lorsque les contraintes du poste le permettent, une réponse concrète aux collaborateurs qui rencontrent des difficultés de transport.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller à préserver le bien-être et la qualité de vie au travail de vos collaborateurs, gage de la qualité du travail.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Considérer que les difficultés rencontrées dans le travail, sources potentielles de risques psychosociaux ou de dégradation du bien-être au travail, sont négligeables.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Vous apprenez que l'un de vos cadres continue à travailler chez lui régulièrement après sa journée de travail. Si son travail donne satisfaction, il présente toutefois des signes récents de tensions et d'isolement avec ses équipes. Que devez-vous faire ?

La solution : Il peut s'agir d'un cas où la confusion entre la vie professionnelle et la vie privée peut engendrer un déséquilibre chez ce collaborateur, source de risques psychosociaux pour lui-même et de dégradation du bien-être au travail pour lui comme pour ses équipes. Il ne faut pas attendre pour traiter ce type de situation. Vous devez en faire part à votre supérieur hiérarchique, à votre Direction Juridique ou à votre représentant Talent & Culture.



3.1.5 RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES DE SERVICE OU LES SOUS-TRAITANTS

Accor s'engage à :

- / respecter les droits des travailleurs de manière générale et veille à ce que ses prestataires et fournisseurs ne contreviennent pas à ces droits ;
- / et, plus particulièrement, ne pas recourir à la fourniture de main-d'œuvre par des entreprises tierces en dehors des cas autorisés par la loi.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller au respect des droits de vos collaborateurs et vous assurer que les prestataires et fournisseurs de Accor agissent de même dans le cadre de leurs rapports contractuels avec le Groupe.
- / Instaurer une relation privilégiée avec les prestataires de service ou sous-traitants, ce qui implique que ces derniers s'engagent à appliquer l'ensemble des règles relatives à la santé, à la sécurité et aux droits humains de notre Groupe à leurs propres collaborateurs. Ainsi, aucune différence ne doit être admise entre les collaborateurs au sein des marques Accor en ce qui concerne la santé au travail et droits humains.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Passer sous silence une situation révélant que des prestataires ou fournisseurs de Accor contreviendraient à ces règles.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Un séminaire professionnel de clients se tient demain au sein de votre hôtel et plusieurs de vos collaborateurs sont absents, de sorte que vous n'avez pas assez d'effectifs pour effectuer le nettoyage des chambres. Vous choisissez en urgence de faire appel à une société qui va mettre à votre disposition ses propres salariés pour vous dépanner dans cette période difficile moyennant évidemment une rémunération intégrant une marge pour elle compte tenu de l'urgence. Que faites-vous ?

La solution : En France, cette situation de prêt de main d'œuvre peut être constitutive d'une infraction pénale car ladite entreprise agit ainsi dans un but lucratif alors qu'elle n'est pas une agence d'intérim et ne peut donc recourir au travail temporaire.



3.1.6 SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Tout collaborateur de Accor a droit à un environnement de travail sûr au sein duquel les managers de proximité sont les premiers acteurs de santé qui doivent prévenir les risques, les constater, le cas échéant, et mettre en œuvre un plan d'actions adapté.

Des analyses en amont doivent être conduites afin d'anticiper et de réduire les risques à court et long terme induits par chaque poste ou activité. Les contraintes physiques, quand elles le peuvent, doivent être évitées, et des formations adaptées doivent être mises en place.

Accor s'engage à :

- / identifier et évaluer les risques à court et long terme induits, liés à l'activité, au département ou au poste de travail ;
- / mettre à disposition les formations et outils adéquats à la réduction des accidents et maladies liés à l'activité professionnelle ainsi qu'à la prévention des maladies (formations sur la santé et le bien-être, ex. : prévention VIH SIDA, maladies chroniques, nutrition, risques psychosociaux, premiers secours, etc.) ;
- / anticiper et prendre en compte l'impact humain des changements en matière de conditions de travail ;
- / prendre en considération les risques psychosociaux et adopter des méthodes de management adaptées.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Respecter les consignes de sécurité et prendre toutes les précautions raisonnables et nécessaires pour maintenir un environnement de travail sûr et sain ;
- / Vous assurer que vos actes n'entraînent aucun risque pour autrui ;
- / Signaler à votre manager, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture toute situation de nature à compromettre la sécurité de votre environnement de travail ou de nature à compromettre la santé, la sécurité et les conditions de travail du site où vous travaillez.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Ignorer les règles de Accor sur la santé, la sécurité et les conditions de travail.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Mon manager m'a demandé de désactiver exceptionnellement un dispositif de sécurité. Que dois-je faire ?

La solution : Vous ne devez jamais contourner, débrancher ou désactiver un dispositif de sécurité ou un équipement de surveillance sans l'autorisation préalable appropriée d'un représentant de la sécurité. Si votre manager insiste, vous devez refuser et informer immédiatement votre correspondant Éthique et RSE, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture.



3.2 RESPECT DES CARRIÈRES

3.2.1 MODE DE RECRUTEMENT NON DISCRIMINATOIRE ET TRANSPARENT

La structure même des activités de Accor engendre une approche totalement décentralisée du recrutement. Il est donc indispensable que les collaborateurs en charge de ce processus managérial portent les règles déontologiques et méthodologiques du Groupe. Ces règles précèdent le recrutement et favorisent l'efficacité tout en garantissant l'équité, dans le respect des réglementations en vigueur.

Toute sélection fondée sur des motivations non professionnelles (notamment religion, âge, sexe, orientation sexuelle, handicap, opinions politiques, origine ethnique, appartenance syndicale, ...) est interdite, sous la seule réserve d'un nombre limité de pays dont la réglementation locale peut imposer certains critères spécifiques à l'embauche.

La sensibilisation est essentielle pour lutter contre les stéréotypes, leviers de la discrimination. L'environnement, nos expériences passées et nos attentes inconscientes peuvent influencer notre manière de considérer un candidat et les questions que nous allons lui poser.

Accor s'engage à :

- / respecter un processus de sélection reposant sur une méthodologie commune pour tous les candidats à un même poste ;
- / recruter uniquement en fonction de nos besoins et des qualités propres de chaque candidat, sur des critères de compétences professionnelles et de qualités humaines, sans autre considération.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Poser des questions qui ne soient pas susceptibles d'être perçues comme constitutive d'un risque direct de discrimination, par exemple telles que :
 - Combien d'années d'expérience professionnelle avez-vous dans ce poste ?
 - Combien d'années d'expérience professionnelle avez-vous dans un poste similaire ?
 - Quelles sont les compétences acquises dans vos précédentes expériences qui pourraient vous être utiles dans ce poste ?



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Poser des questions susceptibles d'être perçues comme constitutive d'un risque direct de discrimination telles que :
 - Quel est votre âge ?
 - En quelle année êtes-vous né(e) ?
 - Nous avons une équipe très jeune, pensez-vous pouvoir vous y intégrer ?



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Après avoir rencontré plusieurs candidats potentiels, je constate que mon collègue en charge de sélectionner ceux-ci a fait discrètement auprès d'un collègue des remarques négatives concernant l'un d'eux en faisant état de sa religion supposée. Je peux raisonnablement considérer que cette appréciation a conduit à ne pas retenir ce candidat. Que dois-je faire ?

La solution : Sélectionner, ou ne pas sélectionner, un candidat sur la base de critères discriminants peut engendrer de lourdes sanctions. Vous devez informer immédiatement votre manager, votre correspondant Éthique et RSE, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture. Vous pouvez également utiliser la ligne d'alerte interne du Groupe.



3.2.2 PROMOTION ET RESPECT DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

La diversité, appliquée à l'entreprise, désigne la variété de profils humains qui peuvent exister en son sein (origine de pays, de région, de quartier, patronymique, culture, âge, sexe, apparence physique, handicap, orientation sexuelle, diplômes, etc. ; cette liste n'est pas exhaustive).

Son application au management conduit à une approche inclusive de reconnaissance et de valorisation des différences individuelles comme de véritables atouts pour la performance de l'entreprise.

En termes d'organisation, la diversité influence l'ensemble des procédures et des processus de l'entreprise pour mettre en œuvre l'égalité de traitement et la prévention des discriminations. Des outils ont été déployés en support à notre « **Engagement Diversité & Inclusion** » (disponible sur l'intranet du Groupe).

Au-delà des engagements et des outils, le respect de la diversité est d'abord une affaire individuelle : il appartient à chacun de faire évoluer ses pratiques pour une meilleure performance collective.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Mettre en œuvre les engagements de Accor en matière de diversité, notamment dans ses politiques Ressources Humaines, Marketing et Achats ;
- / Vous assurer que nos clients, fournisseurs et partenaires commerciaux connaissent la politique de Accor en matière de diversité et d'inclusion.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Pratiquer des discriminations à l'embauche et dans toutes décisions concernant les conditions de travail, ainsi que dans les rapports avec nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires commerciaux ainsi que tout autre tiers, pour des motifs liés au sexe, au handicap, à la situation familiale, à l'orientation sexuelle, à l'âge, aux opinions politiques ou philosophiques, aux convictions religieuses, à l'activité syndicale, aux origines ethniques, sociales, culturelles ou nationales.



EST-CE ÉTHIQUE ?

La situation : Un de mes collègues tient au sujet d'un membre de son équipe des propos sur un ton humoristique, concernant sa nationalité et son origine ethnique. Que devez-vous faire ?

La solution : Toute discrimination, y compris sur un ton qui se veut humoristique, n'a pas sa place au sein de Accor. Toute personne a droit au respect. De tels agissements peuvent engendrer des conséquences pour la personne qui les subit sans même que l'auteur de ces propos n'en soit conscient. En pareille situation, vous devez immédiatement en informer votre manager votre correspondant Éthique et RSE, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou votre représentant Talent & Culture. Vous pouvez également utiliser la ligne d'alerte interne du Groupe.



3.2.3 RECONNAISSANCE DE LA PERFORMANCE

La performance repose sur l'engagement des collaborateurs. La performance collective est la résultante de la cohésion de l'équipe autour d'un objectif commun. Les performances individuelles et collectives sont valorisées par des critères de rémunération variables.

Accor s'engage à :

- / appliquer des rémunérations compétitives par rapport aux marchés et pays concernés ;
- / rétribuer les collaborateurs de manière juste et motivante pour récompenser leur performance personnelle et collective.

3.2.4 FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES CARRIÈRES

Chez Accor, chacun est à la recherche d'un développement tout au long de sa vie professionnelle et d'expériences significatives. Chacun se sent valorisé et libre de poursuivre ses propres objectifs. Accor s'engage à faire en sorte que l'expérience de développement soit centrée sur l'apprenant, accessible à tous, partout et à tout moment.

Accor apporte une valeur ajoutée au développement de ses collaborateurs, non seulement pour l'avenir de l'organisation, mais aussi pour qu'ils soient prêts à affronter la transformation constante du monde.

Accor s'engage à :

- / Maximiser les expériences personnalisées : nous adaptions et personnalisons notre offre de formation à destination de nos collaborateurs, et nous les faisons évoluer en fonction de leurs propres évolutions et besoins ;
- / Mondialiser la transformation de l'apprentissage : chez Accor, vous pouvez apprendre n'importe où, n'importe quand. La digitalisation de l'apprentissage permet ainsi à chaque collaborateur de pouvoir se former à distance ;
- / Dynamiser l'apprentissage collectif : chacun peut être une source d'apprentissage et chaque expérience individuelle est un contenu d'apprentissage. Nous croyons que la co-création est le moteur de l'apprentissage et que chacun de nos collaborateurs peut contribuer à la communauté d'apprentissage en partageant ses expériences, son expertise et son savoir-faire.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Veiller à motiver vos équipes et faire en sorte que tout collaborateur donne le meilleur de lui-même en valorisant son travail et les chances de promotion interne dont il peut bénéficier et en lui donnant accès à tous les outils de formation nécessaires à son développement.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Perdre de vue que tout collaborateur doit avoir sa chance de se développer au sein de Accor.



4

Nos engagements en tant qu'acteur engagé pour la société civile et la planète

4.1 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

4.2 RESPECT DES COMMUNAUTÉS
LOCALES ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE



4.1 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Entreprise responsable, nous développons nos métiers dans le respect de la planète en réduisant nos impacts. Notre implantation mondiale nous donne l'opportunité d'entraîner nos secteurs d'activités vers des solutions plus durables et plus respectueuses de l'environnement.

4.1.1 MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

Notre politique environnementale est basée sur une étude environnementale réalisée à l'échelle du Groupe. Elle s'appuie sur un système de management visant à maîtriser les grands enjeux environnementaux auxquels Accor est confronté, tant lors de la construction des hôtels qu'au cours de leur exploitation.

Accor s'engage à :

- / décliner les objectifs d'amélioration de la performance environnementale du Groupe, les déployer et suivre leur réalisation grâce à des indicateurs adaptés et des outils de maîtrise et pilotage environnementaux ;
- / mettre en place des processus assurant un management de l'environnement encadré en déployant des lignes directrices de construction ou de rénovation durable pour guider les projets de nouveaux hôtels.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Respecter les standards Groupe et marques, en particulier les actions obligatoires "Bronze" prévues par notre politique environnementale.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Occulter les impacts environnementaux actuels et futurs lors de l'exploitation de vos activités et des projets de construction.



EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Un propriétaire approche Accor pour franchiser son hôtel, alors que le fonctionnement de celui-ci comporte de nombreuses failles environnementales (pas de gestion des déchets, utilisation courante de produits en plastique à usage unique, etc.). Cette proposition est-elle acceptable ?

La solution : Non, il faut au préalable évaluer la pérennité du modèle et sa correspondance avec les standards Accor.



4.1.2 SENSIBILISATION DES CLIENTS ET FORMATION DES COLLABORATEURS

La sensibilisation quotidienne aux enjeux environnementaux est au cœur de toute action en faveur de la protection de l'environnement. Pour nos clients, nous devons faire preuve de pédagogie pour les inciter à contribuer aux actions des hôtels. Nos collaborateurs sont la clé de voute de notre politique de développement durable. Ils doivent se comporter comme des ambassadeurs en se montrant exemplaires dans le respect de l'environnement au quotidien et en promouvant la démarche.

Accor s'engage à former et sensibiliser de manière continue ses collaborateurs et clients en :

- / développant et en mettant à disposition des outils de formation et de sensibilisation à destination des collaborateurs ;
- / déployant une signalétique dans les hôtels et sur ses applications internet pour sensibiliser et informer les clients.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Vous comporter comme des ambassadeurs de Accor en vous montrant exemplaire dans le respect de l'environnement au quotidien et en promouvant la démarche du Groupe en interne et vis-à-vis de nos clients ;
- / Signaler les dysfonctionnements qui génèrent des impacts environnementaux négatifs.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Ignorer les règles du Groupe relatives à la protection de l'environnement.



EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Vous êtes en charge des activités et expériences proposées aux clients dans un hôtel situé près d'une réserve naturelle. Le responsable commercial de l'hôtel vous soumet le projet de proposer à certains clients des excursions dans la réserve pour qu'ils puissent chasser. Que devez-vous faire ?

La solution : Vous ne devez jamais proposer des activités illégales à vos clients, et toujours vérifier que les expériences proposées sont conformes aux règles du Groupe. Si votre manager insiste, vous devez refuser et informer immédiatement votre Correspondant Éthique et RSE, votre *Compliance Officer*, votre Direction Juridique ou le correspondant Développement durable du pays ou alerter Accor via la ligne d'alerte interne (www.accor-integrity.com).



4.1.3 PRÉSERVATION DES RESSOURCES NATURELLES

ENERGIE ET CO2

L'industrie touristique est particulièrement exposée aux risques de changement climatique. La consommation d'énergie dans les hôtels, en plus de constituer un coût significatif, est l'un des premiers impacts du Groupe sur l'environnement. Accor manifeste la volonté de redéfinir sa trajectoire carbone pour l'aligner sur les objectifs de limitation du réchauffement climatique portés par l'Accord de Paris.

Accor s'engage à :

- / maîtriser les consommations d'énergie de ses hôtels et réduire les émissions de CO2 associées par un suivi régulier de la performance énergétique et la mise en œuvre de plans d'actions de réduction ;
- / promouvoir les énergies renouvelables en privilégiant ces sources d'énergie lors de nouvelles constructions ou rénovations, selon la pertinence de la région, et en contribuant à l'identification de technologies permettant de limiter notre empreinte énergétique et climatique ;
- / réduire l'empreinte carbone de la chaîne de valeur, en particulier celle liée à l'alimentation.

EAU

La consommation directe d'eau du Groupe est importante et peut intervenir dans des zones de stress hydrique. A ce titre, la préservation de la ressource en eau est une préoccupation majeure pour Accor. Cette préoccupation est d'autant plus forte si l'on tient compte de la consommation indirecte d'eau engendrée en amont par les besoins de la production agricole.

Accor s'engage à :

- / préserver les ressources en eau par un suivi régulier de ses consommations, l'adaptation d'actions et d'équipements moins consommateurs, en particulier dans les zones de stress hydrique ;
- / promouvoir l'agroécologie et accompagner des agriculteurs directement pour adapter des techniques de production plus respectueuses des ressources en eau.

POLLUTIONS ET REJETS

Les activités de Accor sont susceptibles de générer des pollutions directes ou indirectes. La qualité des nappes phréatiques ou de l'air peut être impactée par les matières organiques, les particules ou les substances chimiques évacuées via les rejets des hôtels. Certaines nuisances (sonores, visuelles, olfactives) peuvent éventuellement naître de la conduite de nos opérations.

Accor s'engage à :

- / maîtriser l'impact de ses rejets d'eau usée en :
 - garantissant leur traitement systématique pour l'ensemble de ses hôtels ;
 - privilégiant l'utilisation de produits écolabellisés (nettoyage, entretien, jardinage...) qui limitent la teneur en substances chimiques présentes dans les rejets ;
 - privilégiant des fournisseurs – notamment de blanchisserie – respectueux de l'environnement.
- / mettre en œuvre des pratiques respectueuses de l'environnement en limitant notamment toutes nuisances (sonores, visuelles, olfactives) ou pollution de l'air.

BIODIVERSITÉ

Le secteur touristique est particulièrement sujet aux atteintes à la biodiversité, que ce soit via son amont agricole (agriculture, pêche), l'activité des clients (visite d'écosystèmes naturels sensibles) ou à travers l'implantation même des établissements.

Accor s'engage à :

- / assurer l'intégration des établissements dans leur écosystème en tenant compte de la préservation de la biodiversité dès l'implantation des bâtiments ;
- / promouvoir des actions de protection de la biodiversité au sein de l'établissement, dans son écosystème et sa chaîne d'approvisionnement.



DÉCHETS, GÂCHIS ALIMENTAIRE ET RECYCLAGE

Les déchets produits par nos hôtels lors de leur exploitation sont issus des intrants nécessaires à leur fonctionnement (produits alimentaires, produits d'accueil...) et des activités des clients. Les déchets générés lors des opérations de construction ou de rénovation représentent également des volumes significatifs.

Accor s'engage à :

- / s'assurer du correct traitement des déchets produits par l'hôtel dans des filières appropriées, dûment agréées par les autorités locales, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de déchets dangereux ;
- / réduire la quantité de matières premières utilisées en limitant les emballages et autres produits jetables en particulier concernant le plastique, et en privilégiant les matériaux recyclés et/ou recyclables ;

- / lutter contre le gaspillage alimentaire dans nos hôtels via le déploiement de solutions adaptées à la typologie de chaque restaurant ;
- / augmenter la part de déchets triés et recyclés dans les hôtels par la mise en place de procédures de traitement pour les principaux déchets générés par nos activités, notamment en favorisant la collecte sélective, la réutilisation et le recyclage ou le compostage en ce qui concerne les biodéchets.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / signaler les dysfonctionnements qui génèrent un impact négatif sur les ressources naturelles ;
- / respecter les engagements pris dans le cadre de la **Charte de l'Alimentation saine et durable** ;
- / sensibiliser les collaborateurs aux éco-gestes dans leurs métiers ;
- / veiller à maîtriser l'utilisation des ressources naturelles dans la construction et l'exploitation des hôtels, en privilégiant des solutions plus durables (énergies renouvelables, filières de tri des déchets, utilisation d'éco-produits, etc.) ;
- / mettre en place un suivi régulier de la consommation d'eau et d'énergie.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / engendrer ou laisser perdurer une situation où les objectifs du Groupe en matière environnementale ne sont pas respectés ;
- / proposer dans les menus des espèces menacées.



EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Un client me demande que soient servis des ailerons de requins lors d'un banquet qu'il organise au sein d'un hôtel du groupe. Dois-je répondre à sa demande ?

La solution : Non, vous ne pouvez pas honorer la demande de votre client. Les requins font partie de la liste d'espèces de poissons interdites à la vente par Accor. Vous pouvez expliquer la position du Groupe à votre client et l'encourager à choisir un autre plat.



4.2 RESPECT DES COMMUNAUTÉS LOCALES ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

4.2.1 SANTÉ ET NUTRITION

L'alimentation est un enjeu majeur pour Accor, la nutrition étant aujourd'hui au cœur des politiques de santé publique pour réduire, notamment les risques de cancers, de maladies cardiovasculaires, de diabète, d'obésité. Par ailleurs, certains régimes alimentaires peuvent représenter des impacts environnementaux très importants (notamment la forte consommation de viande).

Accor s'engage à travers sa **Charte de l'alimentation saine et durable**, à développer un modèle alimentaire plus respectueux de la santé, et agit en :

- / élaborant des outils et des solutions permettant de créer des offres alimentaires responsables : alimentation équilibrée, produits biologiques, etc. ;
- / permettant à nos clients et à nos collaborateurs d'accéder à une information claire et de consommer des plats équilibrés dans les restaurants de nos hôtels.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / veiller à ce que l'offre alimentaire soit variée et équilibrée ;
- / veiller à ce qu'une option végétarienne soit présente parmi l'offre alimentaire proposée dans les hôtels et restaurants.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / ignorer les recommandations de la Charte pour une Alimentation saine et durable



EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : En tant que chef d'un restaurant, vous décidez d'un changement de carte, visant à mettre en avant les spécialités locales (à base de viande). Cela vous permet en outre d'écouler votre stock de viande. Pouvez-vous vous contenter de ces plats à votre carte ?

La solution : Non. Quels que soient les stocks et/ou les changements de carte que vous voulez proposer, il est impératif de prévoir dans le menu une option végétarienne.



4.2.2 MARKETING ET COMMUNICATION RESPONSABLE

La communication responsable doit être assurée en amont des actions de communication avec pour objectif d'assurer la transparence du service, de la relation et des offres, ainsi que la protection des clients.

L'ensemble des communications est concerné par une démarche de communication responsable dans un objectif d'éviter toutes dérives de « greenwashing »⁴.

En 2009, Accor a signé la « **Charte d'engagements pour une communication responsable** », qui a été revue et renforcée pour devenir le programme FAIRe en 2018. Accor est signataire de ce programme, porté par l'Union des Marques, et élaboré en consultation avec de nombreuses parties prenantes.

Accor s'engage à :

- / s'assurer de la responsabilité de toute démarche de communication en établissant un processus de validation des communications avant leur diffusion et en intégrant l'impact environnemental dans ses critères de choix des supports et la réalisation de ses événements ;
- / agir et communiquer en toute transparence notamment en garantissant à nos clients la transparence des prix.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Agir et communiquer en toute transparence notamment en garantissant à nos clients la transparence des prix ;
- / Lutter contre toute forme de stéréotypes ou de sexisme dans vos campagnes de communication.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Utiliser le manque de connaissance ou d'expérience de nos clients ;
- / Communiquer sur des actions RSE qui ne sont pas réellement mises en place et déployées.



EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Vous êtes *General Manager* d'un hôtel qui a prévu de monter un projet de réduction de l'usage du plastique. En vue du lancement de ce projet, vos équipes ont préparé une campagne de communication sur les bénéfices apportés grâce à l'élimination des matériaux plastiques. Que devez-vous faire ?

La solution : Vous ne pouvez que communiquer sur des projets réellement mis en place.

^{4/} Pratique utilisée dans le but de se donner une image écologique responsable allant au-delà de la réalité des faits.



4.2.3 CONTRIBUTIONS AUX ACTIVITÉS DE PARRAINAGES ET DE SPONSORING

Accor développe des actions de parrainage et sponsoring dans les domaines tels que le sport, le divertissement, la musique, la gastronomie ou la littérature. Sont exclus des opérations parrainées les sujets en opposition avec nos valeurs fondamentales, notamment en cas de violence ou de non-respect des principes fondamentaux de non-discrimination et de diversité.

Ces activités :

- / répondent aux mêmes exigences que l'ensemble des actions de communication : assurer la transparence du service, de la relation et des offres, ainsi que la protection des clients ;
- / s'intègrent dans une démarche de communication responsable, dans l'objectif d'éviter toutes dérives de communications telles que le « *greenwashing* ».

Accor s'engage à :

- / s'assurer de la responsabilité de toute démarche de parrainages et de sponsoring en établissant un processus de validation des actions avant leur mise en œuvre et en intégrant la lutte contre la corruption et le trafic d'influence ainsi que l'impact environnemental dans ses critères de choix des actions ;
- / agir et communiquer en toute transparence ;
- / intégrer autant que faire se peut ses collaborateurs et ses clients à ses activités de sponsoring et de parrainage, notamment via la billetterie au titre de ses différents partenariats ;
- / veiller à rendre un maximum d'expériences accessibles à tous les publics, en travaillant pour défendre la diversité, la représentativité et la non-discrimination ;
- / s'assurer que ses activités de parrainages et de sponsoring, notamment via des mécanismes d'attribution de billetterie susceptibles de nécessiter le traitement de données personnelles de clients ou prospects, s'inscrivent dans le cadre de notre Charte de protection des données personnelles.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / appliquer la procédure *Know Your Counterparty (KYC)* afin de déterminer qui sont les bénéficiaires ultimes des actions de parrainage et sponsoring et prévenir tout acte de corruption ;
- / Veiller à partager avec les partenaires de Accor les principes, normes et engagements de notre Charte Éthique et RSE ;
- / Veiller à ce que nos partenaires fassent les meilleurs efforts pour respecter les principes, normes et engagements de notre Charte Éthique et RSE.
- / Apporter une attention particulière aux problématiques de corruption, de trafic d'influence, de dopage ou autres comportements contraires à nos valeurs fondamentales.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Laisser perdurer une situation dans laquelle un partenaire serait défaillant au regard des obligations de notre Charte Éthique et RSE et notamment de la Politique Accor de Prévention de la Corruption et du Trafic d'influence ;
- / Traiter des données personnelles de clients ou prospects sans respecter notre Charte de protection des données personnelles ;
- / Utiliser la billetterie dont bénéficie Accor au titre de ses différents partenariats en dehors du cadre de ses partenariats.





EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Un de nos partenaires dans le domaine de la musique ne respecte pas des principes essentiels de notre Charte Éthique et RSE, tel que la lutte contre toutes les formes de harcèlement.

La solution : Vous devez alerter ce partenaire et l'amener à faire évoluer ses actions selon un calendrier défini en commun, en s'assurant de la réalité de cette évolution.

La situation : Un agent public, propriétaire d'un club sportif, demande à un collaborateur Accor de sponsoriser son club en échange d'un accès facilité au marché local.

La solution : Vous devez refuser cette offre car elle constitue un acte de corruption.

4.2.4 DÉVELOPPEMENT LOCAL

Ancré dans les communautés locales, Accor contribue directement à une dynamique économique partagée grâce à l'emploi direct et indirect et protège ce qui est le plus précieux et le plus fragile : les enfants, la richesse culturelle des populations et les écosystèmes naturels.

Accor s'engage à :

- / favoriser l'emploi de personnel local dans ses hôtels ;
- / donner l'accès à la formation pour développer la compétence et l'employabilité des salariés locaux qui ne bénéficient pas de formation initiale dans nos métiers ;

- / promouvoir la culture, le patrimoine et la gastronomie des régions dans lesquelles les hôtels sont implantés ;
- / participer à la lutte contre la pauvreté à travers des accords commerciaux, en proposant par exemple des produits issus du commerce équitable quand cela est possible ;
- / inciter les hôtels à acheter et promouvoir des produits locaux ;
- / favoriser les partenariats et les liens avec les communautés locales.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Avoir à l'esprit que les particularismes locaux constituent une source de richesse et de diversité qui contribuent à favoriser l'engagement responsable de Accor au sein des pays dans lesquels le Groupe est présent.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Considérer que des spécificités locales peuvent vous permettre de ne pas respecter les valeurs de Accor et les engagements de la Charte Éthique et RSE.



4.2.5 SOLIDARITÉ ET MÉCÉNAT

Accor fait vivre « l'hospitalité du cœur » en soutenant des projets d'intérêt général portés par ses collaborateurs dans chacun des pays dans lequel le Groupe est présent.

Accor s'engage, notamment à travers son fonds de dotation Solidarity Accor, à lutter contre l'exclusion des plus démunis grâce à la formation et l'insertion professionnelles, et en accompagnant le développement des personnes et leur intégration dans leur communauté en :

- / favorisant l'implication des collaborateurs du Groupe dans des initiatives solidaires ;
- / soutenant des ONG ou associations locales, engagées auprès des populations en rupture de lien social, en situation de précarité ou victimes de catastrophes naturelles ;
- / encourageant l'autonomisation de ces populations et à cette fin, en mettant en place des modèles de projets économiquement viables à moyen terme.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Appliquer la procédure *Know Your Counterparty (KYC)* afin de déterminer qui sont les bénéficiaires ultimes des projets soutenus par Solidarity Accor et prévenir tout acte de corruption;
- / Avoir conscience que, au-delà de sa présence économique, Accor contribue à développer le mieux-vivre des populations locales par son engagement responsable ;
- / Vous assurer que les dons versés par Solidarity Accor sont utilisés conformément à l'opération de mécénat déclarée.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Oublier que, en tant qu'ambassadeur de Accor, vous représentez l'image du Groupe auprès des personnes et populations concernées par ces projets.
- / Oublier que l'action que vous soutenez auprès d'une structure d'intérêt général ne doit, en aucun cas, bénéficier à votre intérêt personnel ou celui de votre hôtel, ou encore celui de Accor en général.



EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Il m'est demandé de soutenir une association qui aide les jeunes d'un quartier difficile en contrepartie de l'obtention d'une licence de boisson (un agent des services publics est membre de la commission d'attribution de la Mairie).

La solution : Je refuse catégoriquement de soumettre le projet à Solidarity Accor. Une telle situation constitue un acte de corruption. En outre, l'intérêt général et celui des bénéficiaires de l'association ne doivent pas être associés à un bénéfice pour l'entreprise ou ses collaborateurs.



4.2.6 ACTIVITÉS POLITIQUES ET « LOBBYING » RESPONSABLE

Accor ne soutient aucun parti politique que ce soit en France ou dans les autres pays dans lesquels le Groupe est présent.

Les collaborateurs qui exercent des activités politiques le font à titre personnel, en dehors du temps de travail et sans se prévaloir de leur appartenance à Accor. Ils veillent à éviter tout conflit d'intérêts entre leurs fonctions au sein du Groupe et leurs activités politiques.

Le lobbying est une contribution constructive et transparente à l'élaboration de politiques publiques sur les sujets pertinents liés aux activités du Groupe. Cette contribution vise à enrichir la réflexion de décideurs publics et est mise en œuvre par le Groupe conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur dans chaque pays et dans le respect des principes de prévention de la corruption et du trafic d'influence.

D'une manière générale, les activités de lobbying mises en œuvre par le Groupe sont développées en cohérence avec ses principes d'actions stratégiques, ses politiques de développement durable et de RSE.

Accor s'engage à :

- / s'exprimer pour faire connaître aux autorités publiques, individuellement ou au sein d'associations, sa position sur les sujets d'intérêt général ayant trait à ses activités ;
- / agir pour la défense de ses intérêts légitimes en s'assurant du bien-fondé de sa démarche ;
- / ne pas chercher à obtenir un avantage politique, réglementaire ou administratif indu ;
- / faire preuve d'intégrité et de probité intellectuelle dans toutes ses relations avec les agents et organismes publics, et ce quels que soient la situation ou l'intérêt défendu.



VOUS DEVEZ TOUJOURS

- / Avoir à l'esprit que vous êtes un ambassadeur de Accor et que vous devez dès lors agir en considération du Groupe que vous représentez vis-à-vis des parties prenantes en faisant preuve d'une intégrité et d'une probité intellectuelle absolues.



VOUS NE DEVEZ JAMAIS

- / Faire état sur votre lieu de travail de vos opinions ou engagements politiques qui ne concernent que vous et non vos collègues, nos clients ou nos partenaires et fournisseurs. Le lieu de travail n'est pas l'endroit adapté pour discuter politique.



EST-CE RESPONSABLE ?

La situation : Je me présente à une élection locale et pense qu'il peut être utile d'indiquer que je travaille chez Accor afin que les électeurs me connaissent mieux.

La solution : Ceci est inapproprié. Associer le nom de Accor à votre engagement personnel pourrait en effet être perçu comme valant un soutien implicite du Groupe à votre engagement politique, ce qui ne peut être admis.



5

Mots-clés



Abus de bien social	29
Accès	13, 26, 30, 31, 45, 54
Achats	20, 25, 27, 29, 34, 44
Actionnaires	34
Alerte	5, 14, 15, 18, 20, 25, 39, 43, 44, 48, 54
Alimentation	49,50,51
Association(s)	38, 55, 56
Biodiversité	49
Blanchiment	23
Cadeaux	22
Carrières	36, 43, 45
Communautés	2, 3, 7, 17, 51, 54
Communication	25, 37, 52, 53
Compétence(s)	13, 43, 54
Comportement(s)	3, 4, 5, 11, 13, 14, 39, 53
Concurrence	24, 25, 32
Conditions de travail	37, 42, 44
Conduite	4, 6, 12, 33, 42, 49
Confiance	2, 3, 7, 34
Conflit(s) d'intérêts	26, 27, 56
Corruption	2, 5, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 53, 54, 55, 56
Déchets	47, 50
Délit	11, 17, 23, 26, 29
Développement	2, 9, 34 35, 45, 48, 54, 55, 56
Dialogue	34, 37
Discrimination(s)	13, 38, 43, 44, 53
Diversité(s)	4, 5, 7, 13, 44, 53, 54
Durable	2, 7, 34, 35, 47, 48, 50, 51, 56
Eau	49
Enfance	12
Enfant(s)	9, 10, 12, 20, 29, 54
Environnement	14, 34, 42, 43, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53
Formation(s)	2, 12, 15, 42, 45, 48, 54
Fournisseur(s)	2, 3, 4, 9, 10,12, 20, 22, 23, 24, 25, 27, 34, 35, 39, 41, 44, 49, 56
Fraude(s)	23, 28
Règlement Général sur la Protection des données	26, 30, 31, 53
Handicap	13, 43, 44
Harcèlement	39, 54
Hospitalité	2, 6, 7, 55
Hygiène	14
Image	3, 5, 12, 14, 21, 33, 39, 52, 55
Inclusion	44
Innovation	7
Intégrité	2, 4, 30, 39, 56



Investisseurs	34
Invitation(s)	20, 22, 39
KYC (Know Your Counterparty)	23, 34, 53, 55
Liberté d'association	38
Lobbying	56
Mécénat	55
Nutrition	42, 51
Parrainages	53
Partenaire(s)	2, 4, 5, 9, 12, 18, 22, 23, 31, 32, 39, 44, 53, 54, 56
Parties prenantes	3, 38, 52, 56
Pédophilie	12
Performance(s)	2, 7, 14, 44, 45, 47, 49
Politique(s)	12, 13, 14, 18, 22, 24, 25, 30, 37, 43, 44, 47, 48, 51, 53, 56
Pollution(s)	49
Prestataire(s)	9, 10, 20, 25, 34, 41
Propriété intellectuelle	32
Prostitution	11, 12
Proxénétisme	11
Recrutement	13, 43
Recyclage	50
Rejets	49
Représentation collective	38
Réputation	3, 5, 21, 24, 33
Responsabilité(s)	2, 3, 4, 12, 15, 38, 52, 53
Ressources naturelles	49, 50
Sanctions	5, 10, 17, 26, 29, 43
Santé	30, 41, 42, 51,
Sécurité	14, 15, 30, 31, 41, 42
Société civile	3, 51
Solidarité	55
Sous-traitants	34, 41, 53
Sponsoring	53
Sûreté	15, 16, 31
Systèmes d'information	31
Terrorisme	23
Trafic d'influence	5, 17, 18, 21, 22, 53, 56
Transparence	17, 25, 34, 37, 52, 53
Travail des enfants	9
Travail dissimulé	9
Travail forcé	9
Valeur(s)	2, 4, 5, 6, 17, 22, 23, 45, 49, 53, 54
Vie privé	26, 30, 33, 40







MARS 2020