



ACCORHOTELS

Feel Welcome

Karta etyki
I SPOŁECZNEJ
ODPOWIEDZIALNOŚCI

1

NASZE WARTOŚCI

str. 6

2

**NASZE ZOBOWIĄZANIA
I ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI**

str. 8

- 2.1 Ramy odniesienia
- 2.2 Prowadzenie naszej działalności
- 2.3 Relacje z interesariuszami
 - Nasi pracownicy
 - Nasi klienci
 - Nasi akcjonariusze, inwestorzy i partnerzy
 - Nasi dostawcy i usługodawcy
 - Relacje z lokalnymi społecznościami
 - Środowisko

3

PROCEDURY WDRAŻANIA

str. 33

4

SŁOWNICZEK

str. 34



ACCOR HOTELS

Feel Welcome

**Karta etyki
I SPOŁECZNEJ
ODPOWIEDZIALNOŚCI**

LIST OD GILLES'A CLAVIE

Orbis, jako lider branży hotelowej w Europie Wschodniej, aspiruje do miana firmy utożsamianej z pozytywnym hotelarstwem, wyznaczającej trendy w zakresie zrównoważonego rozwoju i etyki na rynku w tym regionie.

Jestem przekonany, że osiągnięcie pozytywnych rezultatów jest możliwe nie tylko dzięki odpowiedniej strategii działania, ale też przez skupienie się na **ludziach** - budujemy organizację w oparciu o talenty pracowników i stawiamy gości hotelowych w centrum każdego naszego działania, na **wynikach** - dążymy do osiągnięcia doskonałości w działalności operacyjnej i oferowania usług najwyższej jakości, oraz na **portfolio** hoteli - rozszerzamy sieć Orbis w regionie, w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Zarządzanie różnorodnością naszych pracowników pełniących, na co dzień rolę Ambasadorów Grupy Orbis, optymalizacja zużycia energii i wody, serwowanie prawdziwie zdrowej żywności w naszych restauracjach, zielone inwestycje, podejmowanie ważnych inicjatyw społecznych w Polsce takich jak ochrona dzieci przed wykorzystywaniem seksualnym w turystyce to zaledwie kilka przykładów dowodzących, że pojęcia „zrównoważony rozwój” i „etyka” to nie puste słowa dla Orbisu.

Obecnie zrównoważony rozwój i przestrzeganie zasad etyki w prowadzonej działalności przesądzają o rozwoju firm, a perspektywa pozafinansowa zyskuje coraz bardziej na znaczeniu. Interesariusze Orbisu - począwszy od pracowników poprzez akcjonariuszy, a skończywszy na kontrahentach, analitykach i klientach, oczekują przejrzystości i wiarygodności, którą pragniemy zapewnić. Orbis wraz ze swoim strategicznym partnerem i akcjonariuszem - Grupą Accor, dzielą te wartości i standardy biznesowe.

Zarząd oraz Komitet Dyrektorów Orbis S.A. w pełni popiera, wdrożenie i propagowanie w ramach swojej społeczności „Karty Etyki i Społecznej Odpowiedzialności Grupy AccorHotels”. Przyjmujemy zobowiązania i odpowiedzialność wynikające z realizacji zasad zawartych w „Karcie Etyki i Społecznej Odpowiedzialności AccorHotels” z prawdziwą dumą oraz przekonaniem, że będziemy je wypełniać. Uważam, że dokument ten jest nie tylko deklaracją, jak powinno wyglądać idealne przedsiębiorstwo, lecz zawiera bardzo praktyczne wskazówki dotyczące podejścia do pracy i obsługi klientów, postaw i zachowań kadry zarządzającej, zasad współpracy i zobowiązań w codziennych sytuacjach.

Liczę na Państwa wsparcie i zaangażowanie we wprowadzaniu w życie „Karty Etyki i Społecznej Odpowiedzialności Grupy AccorHotels” w spółce Orbis.

Gilles Clavie
Prezes i Dyrektor Generalny Orbis S.A.

Orbis
Hotel Group

SOFITEL pullman  NOVOTEL Mercure **ibis** **ibis** **ibis**
GALLERY STYLES budget



LIST PREZESA

AccorHotels to więcej niż tylko światowy lider branży hotelarskiej. Stanowimy niezwykle zróżnicowany zespół 180.000 zmotywowanych kobiet i mężczyzn reprezentujących różne zawody. Każdego roku 3.800 hoteli należących do Grupy w ponad 90 krajach gości w swoich progach miliony osób. Pozycja lidera daje nam szereg praw, jednak łączy się również z obowiązkami w stosunku do naszych pracowników, gości, kontrahentów jak i lokalnych społeczności na całym świecie.

Od ponad 45 lat nasza Grupa buduje swoją reputację zarówno pioniera w branży hotelowej, jak i wiarygodnej, rzetelnej firmy, oczekującej od swoich pracowników i partnerów działania zgodnego z najwyższymi standardami, nawiązując do tradycji społecznej odpowiedzialności (CSR), którą konsekwentnie realizujemy.

Karta Etyki i Społecznej Odpowiedzialności została opracowana aby informować i zachęcać do przestrzegania zasad etycznych. Jako potwierdzenie naszych zobowiązań, Karta jest dla nas vademecum w kwestii odpowiedzialności w obszarach takich jak etyka zarządzania, uczciwość i przestrzeganie prawa, a także społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa (CSR).

Podczas gdy zarówno nasza branża jak i Grupa przechodzą proces istotnych transformacji, bardziej niż kiedykolwiek dbamy o rozwój i wzrost w sposób zgodny z naszym wspólnym dziedzictwem. Równocześnie dzielimy się kulturą korporacyjną, która odróżnia naszą firmę od konkurencji i czyni ją atrakcyjną, wyrażamy także naszą wizję gościnności poprzez prostotę, ciepło i uniwersalizm motta: „Feel Welcome”.

Pasja obsługi gości, Trwała i zrównoważona skuteczność, Duch zdobywcy, Innowacyjność, Zaufanie i Szacunek to wartości stanowiące fundament naszego etycznego zaangażowania i wyrażające naszą niepowtarzalną tożsamość.

Dokładamy starań, by motywować i jednoczyć zespoły wokół tej wspólnej filozofii. Dążymy do tego, aby każdy z pracowników czuł się doceniany.

Liczę, że każdy z Państwa będzie się kierował tym kodeksem postępowania w swoich decyzjach i codziennych działaniach, aby — niezależnie od uzyskiwanych wyników — Grupa AccorHotels nadal uosabiała wartości, które zawsze ją wyróżniały, były źródłem jej siły, ale także spójności i reputacji. Dzięki temu zapewnimy zrównoważony wzrost i harmonijny rozwój naszej Grupy z korzyścią dla wszystkich jej interesariuszy.

Sébastien Bazin
Prezes i Dyrektor Generalny



1

SZEŚĆ PODSTAWOWYCH WARTOŚCI W NASZYM KODEKSIE POSTĘPOWANIA

Każdego dnia nasze wartości ujawniają się w działaniu — relacjach z interesariuszami, zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz Grupy. Są naszym przewodnikiem, służą wzmocnieniu pozycji firmy jako lidera w branży, nadają sens naszym staraniom i stanowią uniwersalny punkt odniesienia w szybko zmieniającym się świecie.

Istotne jest więc, abyśmy wszyscy rozumieli jakie wartości określają tożsamość naszej Grupy, a także by były one przekazywane i uzewewnętrzniane przez wszystkich pracowników. Każdy z nas ma do odegrania ważną rolę — realizuje wartości, które są siłą naszej korporacyjnej społeczności.



PASJA OBSŁUGI GOŚCI

Nasza branża to hotelarstwo, a tym, co nas napędza jest chęć sprawiania przyjemności innym. Nasi Goście stanowią motywację dla podejmowanych decyzji i działań. Stawiamy ich na pierwszym miejscu, dbamy o nich i wychodzimy naprzeciw ich oczekiwaniom. Lubimy to robić.

INNOWACYJNOŚĆ

Słyszeliśmy, że to niemożliwe, ale wspólnie udało nam się to osiągnąć. Spełniamy marzenia naszych Gości. Wymarzyliśmy to sobie i zrobiliśmy to, a Goście są zachwyceni. Jesteśmy ciekawi tego, co wokół nas i otwarci na nowe pomysły. Mamy możliwość próbowania, testowania, uczenia się.

TRWAŁA I ZRÓWNOWAŻONA SKUTECZNOŚĆ

Naszym celem jest tworzenie długotrwałej wartości dla tak wielu, jak to tylko możliwe.

ZAUFANIE

Wierzymy w naturalną życzliwość. Wspieramy i doceniamy każdego człowieka, dostrzegamy jego wartość. Wywiązujemy się z podjętych zobowiązań. Mówimy o tym, co robimy. Robimy to, o czym mówimy.

DUCH ZDOBYWCY

Nasi Goście to globtroterzy, my także. Chcemy być tam, gdzie oni chcą być. Odkrywamy, podejmujemy inicjatywy i rozwijamy się. Jesteśmy ambitni. Niemożliwe czynimy możliwym i sprawia nam to radość.

SZACUNEK

Jesteśmy częścią globalnej społeczności. Cieszymy się z wielokulturowości i jesteśmy dumni z naszej różnorodności. Wszyscy są dla nas ważni, każdego doceniamy. Dbamy o naszą planetę.

Nasze wartości są jak wspólny „język”, łączą i tworzą silne poczucie przynależności. Niezależnie od miejsca, ludzi, państw czy kultur, dzięki wspólnym wartościom lepiej rozumiemy nasze cele, świadomie realizujemy naszą filozofię gościnności i hotelarstwa. To one budują naszą markę i jej postrzeganie w świecie.



2

NASZE ZOBOWIĄZANIA I ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

2.1 RAMY ODNIESIENIA

Wierność zasadom w Grupie AccorHotels opiera się na poszanowaniu trzech integralnych i komplementarnych zasad.

ZNAJOMOŚĆ RAM PRAWNYCH NASZEJ DZIAŁALNOŚCI

W miarę jak globalizacja umożliwia przedsiębiorstwom coraz więcej swobody działania, rozwijają się i wzmacniają ustawy oraz przepisy dotyczące działalności gospodarczej:

- w ostatnich latach zostało podpisanych siedem międzynarodowych konwencji przeciw ponadnarodowej korupcji;
- Unia Europejska nieustannie wzmacnia swoje przepisy antykorupcyjne;
- władze zwiększają czujność w stosunku do stosowania reguł zarządzania, reagując na częste w ostatnich czasach przypadki bankructwa i oszustwa na masową skalę;
- wiele krajów ściga przypadki nękania psychicznego, molestowania seksualnego, dyskryminacji i nieprzestrzegania prywatności, mające miejsce w przedsiębiorstwach.

WZMOCNIONE SANKCJE KARNE

Unia Europejska i ustawodawstwa krajowe również wzmocniły obowiązujące sankcje finansowe. Kary stosowane wobec praktyk antykonkurencyjnych, korupcji, wykorzystywania informacji poufnych, oszustw lub uchybień przeciw bezpieczeństwu, zostały znacząco umocnione.

WIĘKSZA WRAŻLIWOŚĆ I ŚWIADOMOŚĆ SPOŁECZNA

Opinia publiczna, pracownicy oraz inwestorzy wyraźnie potępiają kraje, które nie przestrzegają obowiązującego ustawodawstwa. Opinia publiczna uważa, że jest to poważne uchybienie moralne, które zasługuje na krytykę, a nawet bojkot. Pracownicy przedsiębiorstwa winnego takich uchybień nie chcą być powiązani z zachowaniami, które sami potępiają. Za nielegalne praktyki, które zagrażają przedsiębiorstwom, nakładane są wysokie kary.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ MENEDŻERSKA

- Przestrzeganie przepisów stanowi obowiązek absolutny.
- Oczekuje się znajomości otoczenia prawnego, w którym wykonuje się swoje obowiązki.
- Ramy prawne bywają niekiedy złożone, a ich zróżnicowanie pomiędzy poszczególnymi krajami może rodzić szereg pytań, których nigdy nie należy pozostawiać bez odpowiedzi.
- Wymiana poglądów ze współpracownikami i kierowanie pytań do działu prawnego należą do podstawowych odruchów dobrego menedżera.



ZGODNOŚĆ CZY WYKRACZANIE POZA STANDARDY OKREŚLONE PRZEPISAMI PRAWA

Ustawodawstwo dotyczące działalności i zachowań przedsiębiorstw różni się w zależności od danego kraju. Jednak celem każdego z nich jest zapewnienie ochrony tym, którzy obdarzyli przedsiębiorstwo zaufaniem (akcjonariusze, partnerzy, dostawcy i podwyko-

nawcy, pracownicy oraz społeczeństwo obywatelskie jako całość), a także zapewnienie konsumentowi dostępu do najlepszych towarów lub usług, przy optymalnym stosunku jakości do ceny, w optymalnych warunkach bezpieczeństwa.

WPISANIE NASZEJ ZASADY PRZESTRZEGANIA PRAWA W OGÓLNY POSTAWĘ ETYCZNĄ

Niezależnie od wymogów prawa i sankcji karnych, przestrzeganie przepisów należy do etycznej postawy przedsiębiorstwa. Interesariusze (pracownicy, klienci, agencje ratingowe, dziennikarze, organizacje pozarządowe) oczekują bowiem od przedsiębiorstwa, że zajmie stanowisko wobec swoich zobowiązań etycznych oraz wobec sposobu ich wdrażania we współpracy z partnerami.

Grupa AccorHotels zobowiązała się do przestrzegania dziesięciu zasad wynikających z United Nations Global Compact. Zasady te zostały powszechnie przyjęte, a w niektórych krajach są bardziej wiążące, niż obowiązujące w danym kraju ustawy. Przystępując do United Nations Global Compact, Grupa AccorHotels

potwierdziła swoje zaangażowanie, wyraźnie koncentrując się na pracownikach, środowisku i uczciwości.

Zgodnie ze swoimi zobowiązaniami etycznymi, AccorHotels czuwa nad przestrzeganiem podstawowych dokumentów:

- Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka (1948);
- Podstawowych konwencji Międzynarodowej Organizacji Pracy;
- Wytycznych Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD) dla przedsiębiorstw wielonarodowych;
- Dziesięciu zasad wynikających z United Nations Global Compact.





2.2 PROWADZENIE NASZEJ DZIAŁALNOŚCI

Ustawodawstwo, któremu podlega nasza działalność, umożliwia jej wzrost oraz zrównoważony rozwój. Promuje stymulującą i uczciwą konkurencję, zmusza przedsiębiorstwa do zdecydowanego i przejrzystego zarządzania oraz do umieszczenia na pierwszym miejscu bezpieczeństwa i szacunku dla człowieka. Niezależnie od wymogów prawnych, przestrzeganie przepisów stanowi dla Grupy AccorHotels synonim poszanowania gości, akcjonariuszy, partnerów i pracowników.

SZACUNEK DLA CZŁOWIEKA

Szereg ustaw ma na celu ochronę bezpośrednich partnerów przedsiębiorstwa (klientów, pracowników, dostawców), a niekiedy również osób pozostających z nim w relacji pośredniej.

Grupa AccorHotels czuwa nad poszanowaniem prawa, zwracając uwagę, aby praktyki jej dostawców i usługodawców były zgodne ze zobowiązaniami Grupy w zakresie szacunku dla człowieka. W przeciwnym razie Grupa natychmiast zerwie wszelkie stosunki z danym dostawcą lub usługodawcą.

DYSKRYMINACJA

W krajach, które zdefiniowały zjawisko dyskryminacji, należy pod tym pojęciem rozumieć nierówne traktowanie ludzi w oparciu o kryteria dotyczące w szczególności: pochodzenia, płci, niepełnosprawności, koloru skóry lub religii, zwłaszcza w dziedzinach objętych ustawodawstwem, takich jak zatrudnienie, kategoria zawodowa, dostęp do szkoleń, itp.

Z dyskryminacją bezpośrednią mamy do czynienia wówczas, gdy jeden człowiek jest

traktowany gorzej od drugiego, na podstawie kryteriów dyskryminacyjnych, w sytuacji równości kompetencji.

Z dyskryminacją pośrednią mamy do czynienia wówczas, gdy pozornie neutralne kryterium lub praktyka prowadzi do niekorzystnej sytuacji osoby lub określonej grupy osób w stosunku do innych.

Potępienie dyskryminacji we wszelkich jej przejawach wynika z następujących aktów:

- Powszechna Deklaracja Praw Człowieka (1948);
- Międzynarodowa konwencja w sprawie likwidacji wszelkich form dyskryminacji rasowej (1966);
- Międzynarodowa konwencja dotycząca ochrony praw migrujących pracowników i członków ich rodzin (1990).

Grupa AccorHotels potępia wszelkie formy dyskryminacji. Zobowiązuje się do wspierania różnorodności kulturowej poprzez tworzenie takiego otoczenia, w którym każdy ma szansę na spełnienie w życiu osobistym i zawodowym.

PRACA PRZYMUSOWA

Pracę przymusową definiuje się jako pracę wykonywaną pod przymusem lub groźbą.

Zakaz pracy przymusowej został zapisany w artykule 4 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka oraz jest przedmiotem Międzynarodowej Konwencji podpisanej w 1957 roku przez Międzynarodową Organizację Pracy (MOP) wiążącej dla wszystkich państw członkowskich.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do ścisłego kontrolowania swoich dostawców i usługodawców, którzy mogliby korzystać z pracy wykonywanej pod przymusem lub groźbą. W takim przypadku Grupa natychmiast zerwie wszelkie stosunki z danym dostawcą lub usługodawcą.

przypomina, że dzieci muszą być chronione przed wykorzystywaniem ekonomicznym i społecznym.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- ścisłego przestrzegania granicy wieku określonej ustawowo w poszczególnych krajach, w których Grupa prowadzi działalność, oraz do powstrzymania się od zatrudniania dzieci poniżej 14 roku życia, niezależnie od obowiązującego w danym kraju ustawodawstwa;
- bardzo dużej ostrożności przy wyborze dostawców i usługodawców;
- odmawiania lub natychmiastowego zaprzestania współpracy z tymi dostawcami lub usługodawcami, którzy zatrudniają dzieci naruszając prawo.

PRACA DZIECI

Praca dzieci dotyczy wszelkich form działalności gospodarczej wykonywanej przez dzieci, pozbawiającej je godności oraz powodującej uszczerbek na rozwoju fizycznym i psychicznym.

W niektórych krajach, gdzie Grupa prowadzi działalność, praca dzieci nadal należy do często spotykanych praktyk.

Szereg międzynarodowych konwencji reguluje sprawy związane z pracą dzieci:

- Międzynarodowa Konwencja o Prawach Dziecka z 1989 roku dąży do ochrony dzieci przez zapewnienie im prawa do edukacji i ochrony zdrowia;
- Konwencja dotycząca zakazu i natychmiastowych działań na rzecz eliminowania najgorszych form pracy dzieci, podpisana przez 173 kraje i ratyfikowana przez MOP w 1999 roku, stwierdza, że państwa-sygnatariusze uznają prawo dziecka do ochrony przed wykorzystywaniem ekonomicznym oraz do niebycia zmuszonym do jakiegokolwiek pracy mogącej zagrażać jego edukacji;
- Międzynarodowy Pakt Praw Ekonomicznych, Społecznych i Kulturalnych ONZ z 1966 roku

NIELEGALNE ZATRUDNIANIE

Nielegalne zatrudnianie polega na korzystaniu przez przedsiębiorstwo z pracy osób, których zatrudnienie nie zostało oficjalnie zadeklarowane wobec stosownych władz.

Chociaż wszystkie kraje nakazują przedsiębiorstwom, aby deklarowały swoich pracowników, to w poszczególnych krajach możemy mieć do czynienia z różnymi sytuacjami:

- W wielu krajach niepodporządkowanie się temu obowiązkowi jest ścigane karnie;
- W krajach najbiedniejszych, gdzie może istnieć silna szara strefa, tego rodzaju przepisy nie są przestrzegane. Wielu pracowników nie jest deklarowanych, a pracodawcy nie ponoszą z tego tytułu żadnego ryzyka.
- Niezadeklarowanie pracownika jest równoznaczne z pozbawieniem go należnych mu praw socjalnych, a społeczność pozbawia składek społecznych należnych z tytułu wykonywanej przez niego pracy.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się we wszystkich krajach, w których prowadzi działalność, do powstrzymania się od nielegalnego zatrudniania pracowników.



PROSTYTUCJA, SUTENERSTWO, PEDOFILIA, NADUŻYWANIE ZALEŻNOŚCI MAŁOLETNIICH I PORNOGRAFIA DZIECIĘCA

Prostytucja jest przyzwoleniem na stosunki seksualne w celu uzyskania korzyści materialnych.

Sutenerstwo polega na przyzwoleniu lub przyczynianiu się do prostytucji innej osoby oraz na uzyskiwaniu z tego tytułu korzyści materialnych.

Pedofilia jest definiowana jako wykorzystywanie seksualne osoby małoletniej poniżej 15 roku życia.

Nadużycie zależności małoletniego (tj. osoby poniżej 18 roku życia) polega na nadużyciu stosunku zależności, wykorzystaniu krytycznego położenia lub nadużyciu zaufania małoletniego, jak również na udzieleniu lub obiecaniu małoletniemu korzyści w celu jego seksualnego wykorzystania.

Konwencja ONZ w sprawie zwalczania handlu ludźmi i eksploatacji prostytucji, przyjęta w grudniu 1949 roku, uznaje w swojej preambule, że „prostytucja i towarzyszące jej zło – handel ludźmi w celach prostytucji, są sprzeczne z godnością i wartością człowieka”.

O ile niektóre kraje zakazują prostytucji, inne ją tolerują, a nawet zezwalają na nią pod pewnymi warunkami prawnymi. Większość krajów dopuszczających prostytucję, zwalcza jednocześnie sutenerstwo.

Sutenerstwo hotelowe istnieje w wielu krajach. Ze strony operatora hotelu polega na w pełni świadomej zgodzie, aby w danym hotelu miały miejsce akty prostytucji, a także na uzyskiwaniu z tego tytułu korzyści materialnych.

Wiele krajów ściga karnie pedofilię, a także produkcję, rozpowszechnianie i posiadanie materiałów pornograficznych z udziałem osób nieletnich.

Ustawodawstwo wielu krajów, w tym Francji, zezwala na ściganie swoich obywateli za akty pedofilii popełnione poza granicami kraju.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- pilnowania, aby jej działalność i pomieszczenia nie były wykorzystywane do prowadzenia zorganizowanej prostytucji;
- przekazywania właściwym organom wszelkich informacji dotyczących nielegalnych działań;
- zachowania najwyższej czujności, aby w ramach prowadzonej przez nią działalności małoletni byli chronieni przed aktami pedofilii, seksualnego wykorzystywania i pornografią, a należące do Grupy pomieszczenia nie były wykorzystywane do organizowania spotkań, produkowania, rozpowszechniania lub przechowywania materiałów o charakterze pedofilskim lub zawierających pornografię dziecięcą.

RÓWNY DOSTĘP

AccorHotels zapewnia równy dostęp do proponowanych przez siebie usług. Grupa stosuje politykę różnorodności i integracji, w odniesieniu do zatrudniania pracowników.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- uznawania różnic kulturowych, religijnych i indywidualnych u każdego ze swoich gości i pracowników. Grupa stara się likwidować wszelkie możliwe źródła dyskryminacji w należących do niej budynkach, urządzeniach i instalacjach, a także w praktykach, procedurach i zarządzaniu należącymi do niej obiektami;
- dokładania wszelkich starań, zgodnie z obowiązującymi przepisami, aby dostarczane, użytkowane lub eksploatowane przez nią urządzenia i instalacje dawały klientom i pracownikom możliwość dostępu oraz korzystania z nich w miarę własnych możliwości.



REGUŁY HANDLU

Niektóre ustawy dotyczące reguł handlu mają na celu szczególną ochronę konsumentów, obywateli oraz innych podmiotów gospodarczych.

PRZESTRZEGANIE REGUŁ KONKURENCJI

Reguły konkurencji w dwojaki sposób zakazują praktyk antykonkurencyjnych:

- zabraniając zmów między dwoma lub więcej konkurentami, dostawcami lub dystrybutorami, zwłaszcza w zakresie ustalania cen lub podziału rynku;
- zabraniając nadużywania dominującej pozycji na rynku, mogącego stanowić przeszkodę dla dalszego istnienia aktywnej konkurencji.

Większość krajów posiada obecnie mechanizmy prawne zakazujące praktyk antykonkurencyjnych.

Na szczeblu europejskim, Traktat Rzymski narzuca przedsiębiorstwom określone reguły, zapewniające, że w ramach wewnętrznej wymiany handlowej konkurencja nie będzie ulegać zafałszowaniu.

Mechanizmy zwalczania praktyk antykonkurencyjnych oraz współpraca międzynarodowa na tym polu ulegają stałemu wzmocnieniu.

Śledztwa, przesłuchania lub przeszukiwania mogą być w każdej chwili przeprowadzone w dowolnym kraju, na wniosek władz zagranicznych lub transnarodowych.

Grupa AccorHotels opracowała przeznaczony dla pracowników „Przewodnik zgodności z przepisami dotyczącymi konkurencji” (dostępny w Intranecie).

AccorHotels zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania reguł konkurencji we wszystkich krajach, w których prowadzi działalność. Grupa przyjmuje ponadto, że im mniejsza liczba konkurentów, tym wyższe zagrożenia.

Przykład: *Przypadkowo okazuje się, że szef konkurencyjnego przedsiębiorstwa jest Twoim wieloletnim przyjacielem. Zamiast prowadzić wojnę cenową, co się Wam wydaje mało sensowne, wolicie uzgodnić ceny między sobą, określając je na poziomie średnich cen rynkowych, żeby nie zostać posądzonym o zмовę cenową. Czy jest to działanie nielegalne?*

> Wszystkie działania, mające na celu lub przynoszące jako skutek zafałszowanie konkurencji, są nielegalne, włącznie ze zwykłą wymianą informacji między konkurentami o stosowanych przez siebie cenach.

ZWALCZANIE KORUPCJI WŚRÓD FUNKCJONARIUSZY PUBLICZNYCH

Korumpowanie funkcjonariusza publicznego, czyli urzędnika lub osoby, która zajmuje stanowisko pochodzące z wyboru, polega na obiecaniu mu lub przekazaniu jakiejś korzyści, aby podjął lub powstrzymał się od działań w ramach wypełnianych przez siebie funkcji.

Wszystkie kraje potępiają korupcję funkcjonariuszy publicznych na swoim terytorium.

W Stanach Zjednoczonych Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) ściga akty korumpowania zagranicznych funkcjonariuszy publicznych przez przedsiębiorstwa amerykańskie, a także przez przedsiębiorstwa zagraniczne prowadzące działalność na terytorium Stanów Zjednoczonych.

W Wielkiej Brytanii UK Bribery Act z 2010 roku pozwala na ściganie wszelkich aktów korupcji wobec funkcjonariuszy publicznych lub osób prywatnych, popełnianych przez przedsiębiorstwo prowadzące działalność na terytorium Wielkiej Brytanii.

We Francji korumpowanie zagranicznych funkcjonariuszy publicznych przez przedsiębiorstwo francuskie, jego filie lub konsultantów, stanowi przestępstwo ścigane w ramach procedury karnej. Grupa corocznie wypełnia kwestionariusz Centralnej Służby ds. Zapobiegania Korupcji (SCPC, podlegającej Ministerstwu Sprawiedliwości) na temat praktyk i działań wdrożonych w danym roku.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się, w ramach swoich kontraktów i relacji z organami administracji publicznej, czy to we Francji, czy za granicą, że nie będzie przekazywać bezpośrednio, ani pośrednio, jakichkolwiek prowizji żadnym urzędnikom, bądź osobom, które zajmują stanowisko pochodzące z wyboru.

Przykład: Po zakończeniu kontroli skarbowej Twoja firma dostaje zawiadomienie o obowiązku dokonania korekty podatku. Żądanie to zarówno Tobie, jak i głównemu księgowemu firmy, wydaje się bezpodstawne. Ponadto, kwota korekty i kary odpowiada dwuletnim obrótom firmy! Inspektorzy skarbowi stosują niekiedy tego rodzaju praktyki, aby zamienić zwolnienie z kary na stosowną kwotę w gotówce. Wysockość spodziewanej łapówki nie jest zresztą wygórowana. Jak powinno się postąpić?

> Płacąc, narazisz się na zarzut korupcji urzędnika, zwłaszcza wobec ustawodawstwa francuskiego. Zarówno Ty sam(a), jak i cała Grupa może być z tego tytułu ścigana. Ewidentnie mamy tu do czynienia z próbą wyłudzenia. Dział prawny pomoże Ci w wykorzystaniu wszelkich dostępnych środków prawnych, aby wygrać sprawę skarbową w sądzie administracyjnym.

KORUPCJA PRYWATNA

Rozróżnia się dwa typy korupcji prywatnej:

- **Korupcja prywatna aktywna**, polegająca na obiecywaniu lub przekazywaniu korzyści osobie niebędącej funkcjonariuszem publicznym po to, aby podjęła działania sprzeczne z jej obowiązkami z tytułu pełnionej funkcji;
- **Korupcja prywatna pasywna** dotyczy osoby niebędącej funkcjonariuszem publicznym i oznacza domaganie się lub przyjmowanie korzyści w zamian za podjęcie lub powstrzymanie się od działań w sposób sprzeczny z jej obowiązkami z tytułu pełnionej funkcji.

Czyny noszące znamiona korupcji prywatnej, popełnione przez przedsiębiorstwo francuskie lub jedną z jego filii, mogą być ścigane niezależnie od kraju, w którym zostały popełnione.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do podejmowania wszelkich środków w celu uniknięcia jakichkolwiek działań o charakterze korupcyjnym, zarówno w ramach swoich procedur zakupowych, jak i sprzedażowych.

Przykład: Wiem, że duża firma europejska chce zorganizować swoją doroczną konwencję w Rogu Afryki. W tym właśnie regionie mieści się nasz hotel. W ogłoszonym przez nich przetargu chodzi o dwudniowy pobyt 300 osób, w absolutnie martwym sezonie. Nasz hotel jest idealnie usytuowany i znakomicie nadaje się na imprezę tego typu. Skontaktowałem się z człowiekiem odpowiedzialnym za organizację konwencji. Chciałby spędzić u nas tydzień wraz ze swoją asystentką. On sam przyjechał-

by w towarzystwie żony, a asystentka ze swoim mężem. Chciałbym ich przyjąć jak najlepiej. Co mogę zrobić?

> Możesz oczywiście ich przyjąć, ale w taki sposób, żeby nie popełnić czynu noszącego znamiona korupcji prywatnej, czyli nie oferując korzyści osobistej osobie odpowiedzialnej za organizację konwencji tylko po to, żeby wygrać przetarg. Możesz jemu i jego asystentce zaproponować pokoje dwuosobowe, ograniczając bezpłatność do dwóch-trzech dni koniecznych, aby im pokazać wyposażenie hotelu i przedstawić usługodawców, którzy będą bezpośrednio odpowiedzialni za organizację konwencji. Natomiast usługi, z których skorzystają ich współmałżonkowie (spa, golf, safari, itp.) powinny być odpłatne. Rzecz jasna, nie możesz opłacać ich biletów lotniczych. Na wszelki wypadek możesz im przesłać dokumentację (z prośbą o jej podpisanie i odesłanie z powrotem), określając warunki finansowe Twojego zaproszenia (usługi bezpłatne/odpłatne) oraz szczegółowy program ich pobytu: spotkania, wizyty, prezentacja usługodawców, itp.

PRANIE I WSPÓŁDZIAŁ W PRANIU BRUDNYCH PIENIĘDZY

Pranie brudnych pieniędzy to przestępstwo, które polega na posiadaniu lub użytkowaniu kwot pochodzących z działalności przestępczej: przemyt narkotyków, korupcja, itp.

Zapobieganie i walka z praniem brudnych pieniędzy są przedmiotem regulacji ustawodawstwa krajowego i konwencji międzynarodowych:

Konwencja ONZ w sprawie międzynarodowej przestępczości zorganizowanej, która określa międzynarodowe ramy walki z praniem brudnych pieniędzy;

- Międzynarodowa Grupa Działań Finansowych (GAFI), instytucja międzyrządowa na rzecz wzmocnienia współpracy międzynarodowej. Każde państwo członkowskie, w tym Francja, ma obowiązek powołania służby wywiadu finansowego, której zadaniem będzie walka z praniem brudnych pieniędzy.

- Instytucje finansowe są zobowiązane do identyfikowania i powiadamiania właściwych organów o przepływach finansowych mogących wskazywać na próby prania brudnych pieniędzy.

Przedsiębiorstwa niefinansowe mogą być oskarżone o współuczestnictwo w praniu brudnych pieniędzy w przypadku, gdy sprzedaż jakiegoś towaru lub usługi odbywa się w ramach operacji prania brudnych pieniędzy.

AccorHotelsHotels zobowiązuje się do zachowania czujności wobec przepływów finansowych, których pochodzenie lub przeznaczenie mogłyby być przestępcze. W uzasadnionych przypadkach Grupa bada zgodność swoich działań z obowiązkami ustawowymi.

UPOMINKI

Grupa AccorHotels uczestniczy w zwalczaniu korupcji i konfliktu interesów, odmawiając przyjmowania upominków i korzyści osobistych od jakiegokolwiek dostawcy lub partnera, zarówno istniejącego, jak i potencjalnego.

Dobre relacje handlowe wiążą się niekiedy z wymianą upominków lub zaproszeń o niewielkiej wartości. W ramach swoich obowiązków służbowych, pracownik może czasami wręczać lub otrzymywać upominki lub korzyści osobiste niepieniężne i nieprzekraczające rozsądnej wartości, zwłaszcza mające charakter promocyjny.

Pracownik ma również prawo okazjonalnie proponować lub przyjmować zaproszenia na imprezy branżowe, które są jednoznacznie związane z jego działalnością w ramach Grupy.

W razie jakichkolwiek wątpliwości pracownik powinien skonsultować sprawę ze swoimi przełożonymi

DZIAŁALNOŚĆ POLITYCZNA

AccorHotels nie wspiera żadnej partii poli-

tycznej, ani we Francji, ani w żadnym kraju, w którym prowadzi działalność.

Pracownicy, którzy prowadzą działalność polityczną, robią to na własny rachunek, poza godzinami pracy, nie chwalcąc się swoją przynależnością do Grupy AccorHotels. Starają się unikać wszelkich konfliktów interesów między ich pracą a działalnością polityczną.

Ponadto AccorHotels nie wypłaca żadnych wynagrodzeń decydom publicznym, ani stałych, ani czasowych.

LOBBING

Lobbing to konstruktywny wkład w opracowywanie polityki dotyczącej działalności biznesowej Grupy. Rzeczowy i przejrzysty lobbing pomaga decydom w dyskusji publicznej, kształtowaniu oraz głoszeniu polityki publicznej w sprawach, które mają wpływ na naszą działalność.

AccorHotelsHotels zobowiązuje się do:

- wyrażania swoich poglądów na tematy publiczne związane z jej działalnością, tak aby zapoznać z nimi – indywidualnie lub w ramach stowarzyszeń – przedstawicieli władz publicznych;
- działania na rzecz obrony swoich prawomocnych interesów w uzasadniony sposób;
- powstrzymania się od dążenia do nienależnych korzyści politycznych lub prawnych;
- wykazywania się uczciwością i prawością intelektualną we wszystkich swoich relacjach z przedstawicielami lub organami władz publicznych, niezależnie od sytuacji lub bronionych interesów.

Działalność lobbingowa Grupy prowadzona jest w sposób spójny z zasadami działań strategicznych oraz z polityką zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa.



OCHRONA DÓBR I DANYCH

Szereg ustaw dotyczących funkcjonowania przedsiębiorstw odnosi się do ochrony interesów interesariuszy, zwłaszcza akcjonariuszy i pracowników.

WYKORZYSTYWANIE INFORMACJI POUFNYCH (INSIDER TRADING)

Wykorzystywanie informacji poufnych polega na rozpowszechnianiu lub wykorzystywaniu w operacjach giełdowych (zwłaszcza przy

kupnie, sprzedaży, wymianie, subskrypcji lub korzystaniu z prawa opcji) informacji „uprzywilejowanych”, czyli precyzyjnych i poufnych, które w momencie upublicznienia mogłyby wpłynąć na kursy giełdowe. Rozpowszechnia-

nie i wykorzystywanie informacji, które mogły zostać uzyskane w ramach wykonywania swoich obowiązków służbowych przez pracowników Grupy lub w jakikolwiek inny sposób, stanowią przestępstwo, za które osoba(y), która(e) je popełniła(y), może/mogą być ścigana(e) karnie. Uchybienie to jest również karane przez organy regulacyjne giełdy, na której notowane są akcje przedsiębiorstwa.

AccorHotelsHotels zobowiązuje się do dbania, aby jej pracownicy, mogący wejść w posiadanie informacji uprzywilejowanych o przedsiębiorstwie, przestrzegali reguł rynku i pod żadnym pozorem nie wykorzystywali ani nie rozpowszechniali informacji poufnych.

SPRZENIEWIERZENIE MAJĄTKU PRZEDSIĘBIORSTWA

Sprzeniewierzenie majątku przedsiębiorstwa polega na świadomym i osobistym wykorzystywaniu przez osoby zarządzające majątkiem, dóbr lub kredytu przedsiębiorstwa, bądź też posiadanej władzy.

Pojęcie sprzeniewierzenia majątku przedsiębiorstwa istnieje w wielu ustawodawstwach. Jego definicja i charakterystyka mogą się różnić między poszczególnymi krajami. We Francji sprzeniewierzenie majątku przedsiębiorstwa stanowi przestępstwo, za które osoba, która je popełniła, może być ścigana karnie.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do stosowania najbardziej rygorystycznej definicji sprzeniewierzenia majątku przedsiębiorstwa we wszystkich swoich filiach oraz do podjęcia wszelkich niezbędnych kroków, aby zapobiegać i wykrywać przypadki nadużywania majątku przedsiębiorstwa.

KONFLIKT INTERESÓW

Interesy osobiste, jakie pracownicy lub osoby z nimi spokrewnione lub im bliskie mogły-

by mieć w spółkach partnerskich lub konkurencyjnych wobec Grupy AccorHotels mogą stanowić źródło konfliktu interesów i być szczególnie szkodliwe dla prawidłowego funkcjonowania przedsiębiorstwa.

W Grupie obowiązują reguły dotyczące obowiązków zadeklarowania, że pracownik wszedł w posiadanie tego rodzaju interesów, niezależnie od ich formy.

W szczególności w 2010 roku zakazano swoim kadrom kierowniczym posiadania jakichkolwiek udziałów spółki będącej właścicielem jednego lub kilku hoteli pod szyldem AccorHotels (zarówno w systemie franchisingu, jak i managementu).

Grupa AccorHotels wymaga od wszystkich pracowników, aby informowali o jakichkolwiek zależnościach dostawcy od przedsiębiorstwa i ewentualnych powiązaniach osobistych pracowników Grupy z dostawcą. Tym sposobem pracownicy nie mogą wykorzystywać swojej pozycji zawodowej, aby bezpośrednio lub pośrednio osiągać korzyści osobiste lub przyznawać jakiegokolwiek korzyści osobie trzeciej z uszczerbkiem dla interesów Grupy.

OSZUSTWA

Oszustwo polega zazwyczaj na świadomym działaniu lub zaniechaniu. Chodzi konkretnie o składanie fałszywych, niezgodnych z prawdą i/lub niepełnych oświadczeń lub dokumentów w celu pobrania, zwrotu lub zatrzymania nienależnych kwot lub innych wartości majątkowych.

Przepisy i normy księgowo, skarbowe oraz celne mogą różnić się w poszczególnych krajach. Zagraniczne filie przedsiębiorstw notowanych na giełdzie w danym kraju, muszą również działać zgodnie z przepisami i zasadami określającymi obowiązki księgowo i skarbowe w kraju, w którym przedsiębiorstwo jest notowane na giełdzie.

Na skutek upadłości szeregu wielkich przedsiębiorstw, które nastąpiły w sposób niezgodny z prawem, ustawodawstwa wielu krajów stały się bardziej surowe, a kontrole rygorystyczne.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- ścisłego przestrzegania przepisów i norm obowiązujących w poszczególnych krajach, zwłaszcza przepisów i norm księgowych, skarbowych i celnych;
- wypełniania spoczywających na niej obowiązków wynikających z faktu, że siedziba firmy i giełda, na której są notowane akcje przedsiębiorstwa, znajdują się we Francji, o ile nie są one sprzeczne z przepisami obowiązującymi w danym kraju;
- podjęcia stosownych działań, aby wszystkie transakcje handlowe i finansowe znalazły właściwe odbicie w dokumentach finansowych, które powinny być przechowywane w taki sposób, aby umożliwić ich kontrolę zgodnie z obowiązującymi przepisami.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Ochrona danych osobowych (nazwisko i/ lub imię, numer telefonu, adres email, numer karty bankowej, itp.) ma na celu ograniczenie dostępu do informacji pozwalających na bezpośrednią lub pośrednią identyfikację osoby fizycznej, a także określenie warunków, w jakich powyższe dane mogą być gromadzone i przetwarzane.

Informacje te chronione są za pomocą różnych instrumentów prawnych, odnoszących się do prawa do prywatności, zwłaszcza Ustawy o ochronie danych osobowych z 1997 r. (Polska), Ustawy dotyczącej informatyki, banków danych i swobód obywatelskich z 1978 roku (Francja), Dyrektywy 95/46/CE na szczeblu unijnym oraz Konwencji nr 108 Rady Europy o ochronie osób w związku z automatycznym przetwarzaniem danych osobowych. Wiele krajów wprowadziło ustawy chroniące dane osobowe, na wzór ustaw obowiązujących w Australii czy Brazylii.

Grupa AccorHotels opracowała „Kartę ochrony danych osobowych”, dostępną na jej stronach intranetowych.

Przykład: *W kraju, w którym prowadzimy działalność, wyjątkowo silny monsun wywołał tragiczne w skutkach powodzie, setki tysięcy osób znalazło się bez dachu nad głową. Moja małżonka kieruje lokalnym oddziałem organizacji pozarządowej uznanej za organizację pożytku publicznego. Mam świadomość, że stali klienci naszego hotelu, poruszeni tym kataklizmem, byliby gotowi podjąć działania na rzecz miejscowej ludności. Czy możemy skorzystać z naszego banku danych, aby się z nimi w tej sprawie skontaktować?*

> Sam pomysł jest bardzo chwalebny. Niestety, przepisy dotyczące korzystania z banków danych są bardzo rygorystyczne. Nie pozwalają one na wykorzystywanie banku danych dla innych celów niż te, dla których został utworzony. Możesz natomiast skontaktować się z Centralą Grupy, aby zastanowić się nad najlepszymi sposobami pomocy dla ludności, która ucierpiała na skutek powodzi.

BEZPIECZEŃSTWO SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH

Bezpieczeństwo systemów informatycznych polega na zarządzaniu ryzykiem informatycznym na wszystkich szczeblach przedsiębiorstwa — chodzi tu o bezpieczeństwo dostępu do dedykowanych informacji i stron, prawa dostępu dla osób ze szczebla zarządczego, szkolenia uwrażliwiające na ryzyko informatyczne, kontrolę naszych partnerów poprzez testy i audyty bezpieczeństwa, itp.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- utworzenia specjalnej komórki do spraw bezpieczeństwa systemów informatycznych;
- zdefiniowania reguł użytkowania systemów informatycznych w przedsiębiorstwie oraz upewnienia się co do stabilności najbardziej krytycznych systemów;
- organizowania regularnych szkoleń dla osób pracujących na kluczowych stanowiskach;
- uwzględniania bezpieczeństwa w cyklu ży-

- wdrożenia rozwiązań technologicznych pozwalających chronić dane osobowe (klientów i pracowników).

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

Własność intelektualna obejmuje prawa autorskie i prawa pokrewne, prawa do patentów, wzorów przemysłowych i znaków towarowych (np. marek) oraz prawo do firmy (nazwy).

Nieprzestrzeganie powyższych praw może skutkować odpowiedzialnością cywilnoprawną (np. odszkodowawczą) lub karną, zwłaszcza w przypadkach podróbek lub nieuczciwej konkurencji.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- zapewnienia ochrony i obrony swoich praw własności intelektualnej;
- czuwania nad przestrzeganiem powyższych praw należących do wszystkich pracowników i partnerów oraz osób trzecich.

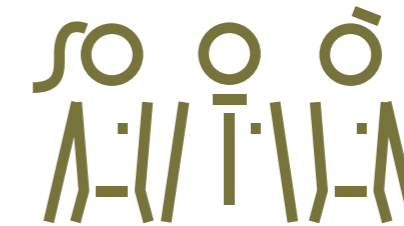
OCHRONA WIZERUNKU I REPUTACJI

Prawa osobiste stanowią odrębną kategorię, do której należą m.in. prawo do prywatności, prawo do wizerunku, prawo do nazwiska, prawo do ochrony honoru i dobrego imienia. Podobnie jak osoby fizyczne, osoby prawne również mają prawo do ochrony ich reputacji i mogą, w razie potrzeby, wytaczać sprawy o zniesławienie.

AccorHotels dba:

- o uzyskiwanie zezwoleń od osób fizycznych przed wykorzystaniem nośnika, na którym znajdują się elementy osobiste jakiegokolwiek pracownika lub osoby spoza Grupy (fotografia lub wideo przedstawiające jakąś osobę, jej nazwisko, itp.);
- aby pracownicy, którzy wypowiadają się w mediach społecznościowych na tematy bezpośrednio lub pośrednio związane z Grupą, jej markami, hotelami lub zawodami, nie ujawniali informacji poufnych i/lub mogących zaszkodzić reputacji Grupy. W tym celu została opracowana „Karta mediów społecznościowych”, która określa, jakie powinno być postępowanie pracowników, którzy wypowiadają się w mediach.





2.3 RELACJE Z INTERESARIUSZAMI

Globalizacja gospodarek jest znakomitą szansą na rozwój, jak również poszerzeniem zakresu odpowiedzialności Grupy. Jako ważny pracodawca i przedsiębiorstwo o zasięgu globalnym, AccorHotels musi zachowywać się w sposób przykładowy, zarówno w swoich działaniach społecznych, jak i środowiskowych. Wielkim wyzwaniem dla Grupy jest konieczność łączenia rozwoju ekonomicznego z poszanowaniem Ziemi i Człowieka. Wobec takich wyzwań, w kwietniu 2012 roku AccorHotels opracował PLANET 21, unikalny program, który stanowi przedłużenie kampanii prowadzonych od ponad dziesięciu lat. PLANET 21 opiera się na 7 filarach i 21 zobowiązaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju.

DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

Wdrażanie polityki społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa w przypadku Grupy AccorHotels, opiera się na stałym dialogu z interesariuszami: gośćmi, pracownikami, partnerami ekonomicznymi i handlowymi, francyzobiorcami, właścicielami/inwestorami, uczestnikami rozwoju lokalnego, itp. Dialog z interesariuszami ma zasadnicze znaczenie dla identyfikacji priorytetowych kierunków działania i tworzenia wspólnych wartości.

Program PLANET 21 świadczy o chęci dostosowania naszych praktyk do priorytetowych oczekiwań interesariuszy.

AccorHotelsHotels uważa, że należy regularnie konsultować się z interesariuszami, zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi, indywidualnie i zbiorowo, aby zrozumieć, jakie są ich główne problemy i oczekiwania wobec Grupy oraz znaleźć rozwiązania w postaci właściwych działań, dostosowanych do dążeń wszystkich stron.

AccorHotelsHotels zobowiązuje się do:

- prowadzenia regularnego dialogu z interesariuszami, zgodnie z logiką ciągłego postępu, w sposób skuteczny i przejrzysty, we wszystkich krajach, gdzie Grupa prowadzi działalność, na wszystkich szczeblach organizacji: hotel, kraj, marka, centrala;
- uświadamiania swoim partnerom, francyzobiorcom oraz właścicielom/inwestorom, na czym polega polityka społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa;
- udostępniania wszystkim interesariuszom systemów przetwarzania skarg zewnętrznych;
- uznawania pozycji niektórych interesariuszy (organizacje i związki zawodowe, organizacje pozarządowe, organizacje międzynarodowe, itp.) w odniesieniu do tematów, które ich dotyczą.

Szczególną uwagę przywiązujemy do hoteli nowo otwieranych (średnio co drugi dzień na całym świecie), do tych, w których zmienia się model zarządzania, a także do krajów i regionów, w których AccorHotelsHotels odgrywa ważną rolę w ich rozwoju turystycznym i ekonomicznym.

NASI PRACOWNICY

DIALOG

Dialog to zestaw narzędzi, mających na celu wdrożenie mechanizmów wymiany informacji, uzgodnień, konsultacji, mediacji i negocjacji, w których wszystkie strony mogą przedstawić swój punkt widzenia.

Dialog społeczny stanowi najgłębsze źródło harmonii między ludźmi. Polega na ciągłym poszukiwaniu konsensu, stając się tym samym głównym napędem łagodzenia konfliktów społecznych.

Zachęcanie do dialogu umożliwia zbliżenie się do sytuacji w terenie i pozwala każdej ze stron na zabranie głosu.

Menedżerowie są podmiotami naszej polityki komunikacyjnej, zachęcają pracowników do dialogu, zwłaszcza dzięki uprzywilejowanym przestrzeniom wymiany poglądów, takim jak „okrągłe stoły”.

W uzupełnieniu, do zarządzania na szczeblu lokalnym AccorHotels proponuje narzędzia i obiektywne pomiary o wysokiej wartości dodanej (badania opinii, CLIP — opracowane przez AccorHotels narzędzie oceny klimatu w pracy i zaangażowania pracowników, itp.) w celu oceny klimatu społecznego oraz podjęcia środków naprawczych w przypadku stwierdzenia braku satysfakcji.

AccorHotels zobowiązuje się do zapewnienia przejrzystości swoich relacji z pracowni-

kami poprzez:

- systematyczne przeprowadzanie corocznej rozmowy oceniającej z każdym pracownikiem;
- udostępnienie każdemu pracownikowi klarownych informacji na temat jego/jej praw, obowiązków oraz przywilejów, z których może korzystać;
- udostępnienie nośników informacji dostosowanych do kontekstu lokalnego, zwłaszcza dzięki tłumaczeniu tekstów wewnętrznych na język danego kraju;
- uwzględnianie wpływu, jaki każda zmiana wywiera na pracowników przy realizacji projektów reorganizacji lub restrukturyzacji.

WOLNOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ I PRAWO DO REPREZENTACJI ZBIOROWEJ

Wolność zrzeszania się i prawo do reprezentacji zbiorowej zapewniają pracownikom prawo do tworzenia i przystępowania do wybranych przez siebie organizacji, aby móc zbiorowo przedstawiać swój punkt widzenia oraz bronić swoich interesów w strukturach przedsiębiorstwa.

Zbiorowa reprezentacja oraz rola organizacji przedstawicielskich wśród pracowników zostały uznane przez:

- Międzynarodową Organizację Pracy;
- Międzynarodowy Pakt Praw Obywatelskich i Politycznych (1966);
- Międzynarodowy Pakt Praw Gospodarczych, Społecznych i Kulturalnych;
- Umowę ramową zawartą przez AccorHotels

i Międzynarodowy Związek Pracowników Sektora Spożywczego – IUF (1995).

Wolność zrzeszania się i prawo do reprezentacji zbiorowej zostały uznane w większości krajów. W niektórych krajach może jednak obowiązywać bardziej restrykcyjne ustawodawstwo w tym zakresie.

AccorHotelsHotels zobowiązuje się do:

- zapewnienia, aby akty prawne dotyczące wolności zrzeszania się pracowników, obowiązujące w danym kraju, były przestrzegane;
- niesprzeciwiania się ani niestawiania przeszkód w procedurze tworzenia wewnętrznego organu przedstawicielskiego;
- przestrzegania terminów konsultacji z interesariuszami i przedstawicielami, zwłaszcza w przypadkach reorganizacji, restrukturyzacji lub procedur dyscyplinarnych;
- upewnienia się, że pracownicy mogą się swobodnie wypowiadać na terenie przedsiębiorstwa w sprawach związanych z warunkami wykonywania działalności zawodowej.

POSZANOWANIE I PROMOWANIE RÓŻNORODNOŚCI

Pojęcie różnorodności stosowane w przedsiębiorstwie oznacza różnorodność pojawiających się w nim profili ludzkich (kraj, region, dzielnic pochodzenia, rodowód nazwiska, kultura, wiek, płeć, wygląd fizyczny, niepełnosprawność, orientacja seksualna; wykształcenie, itp.) Stosowanie różnorodności w odniesieniu do kadry kierowniczej, prowadzi do uznawania i doceniania indywidualnych różnic jako atutów z punktu widzenia wyników osiągniętych przez przedsiębiorstwo.

Z organizacyjnego punktu widzenia różnorodność wpływa na wszystkie procedury i procesy w przedsiębiorstwie, mające na celu zapewnienie równego traktowania i zapobieganie wszelkim formom dyskryminacji. Zo-

stały opracowane narzędzia, które wspierają nasze zobowiązania w zakresie poszanowania i promowania różnorodności, sformalizowane w postaci „Międzynarodowej Karty Różnorodności Grupy” (dostępnej w intranecie, Dział HR).

Niezależnie od naszych zobowiązań i narzędzi, poszanowanie różnorodności jest przede wszystkim indywidualną sprawą każdego człowieka. Każdy powinien pracować nad własnym postępowaniem na rzecz osiągnięcia coraz lepszych wyników na poziomie zbiorowości.

PRZEJRZYSTY I NIEDYSKRYMINACYJNY SPOSÓB REKRUTACJI

Ze struktury działalności Grupy wynika zdecentralizowany system rekrutacji. Istotne jest, aby pracownicy odpowiedzialni za procedury rekrutacyjne przestrzegali ustanowionych reguł deontologicznych i metodologicznych. Reguły te poprzedzają samą rekrutację i faworyzują skuteczność, równocześnie gwarantując sprawiedliwe traktowanie kandydatów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Zakazuje się wyboru kandydatów w oparciu o kryteria niemerytoryczne (religia, wiek, płeć, poglądy polityczne, pochodzenie etniczne, przynależność związkowa, itp.)*

AccorHotels zobowiązuje się do:

- przestrzegania procedury wyboru kandydatów na dane stanowisko w oparciu o jednolitą metodologię;
- rekrutacji pracowników wyłącznie na podstawie potrzeb Grupy oraz kwalifikacji poszczególnych kandydatów, według kryteriów kompetencji zawodowych i zalet osobistych, bez uwzględniania innych elementów.

Najistotniejszą sprawą jest uświadomienie konieczności walki ze stereotypami, które leżą u podstaw dyskryminacji. Otoczenie, dotychczasowe doświadczenia oraz podświadome oczekiwania mogą mieć wpływ na nasze po-

strzeżenie kandydata oraz pytania, jakie będziemy mu stawiać.

Jednak wielu pytań nie należy zadawać, gdyż prowadzą one do natychmiastowego ryzyka dyskryminacji w krajach, w których istnieje.

Przykład: Wiemy, że wiek i doświadczenie nie są bezpośrednio skorelowane. Kandydat może mieć ponad 45 lat i nie posiadać żadnego doświadczenia związanego z danym stanowiskiem i poziomem wynagrodzenia. Podobnie nie musi istnieć żaden związek między wiekiem a dynamizmem, bądź motywacją.

> Pytania, jakich nie należy zadawać podczas rozmowy kwalifikacyjnej:

Ile ma pan/pani lat?

W którym roku się pan/pani urodził(a)?

Mamy bardzo młody zespół, czy potrafiłby pan/pani się z nim zintegrować?

Pytania, jakie można zadawać:

Jak długie jest pana/pani doświadczenie na tym stanowisku?

Jak długie jest pana/pani doświadczenie na podobnym stanowisku?

Jakie kompetencje nabył(a) pan/pani w swojej poprzedniej pracy, które mogłyby okazać się użyteczne na tym stanowisku?

* z wyjątkiem niektórych krajów (Arabia Saudyjska, itp.), w których przepisy krajowe narzucają specyficzne kryteria przy rekrutacji.

WALKA Z NĘKANIEM PSYCHICZNYM, MOLESTOWANIEM SEKSUALNYM I NARUSZANIEM INNYCH DÓBR OSOBISTYCH PRACOWNIKA

Nękanie psychiczne i molestowanie seksualne przejawiają się w powtarzających się zachowaniach, słowach bądź wrogich aktach, które mają wpływ na godność i nietykalność pracownika. Pracodawca jest zobowiązany szanować godność i inne dobra osobiste pracownika.

Nękanie psychiczne i molestowanie seksualne są sprzeczne z:

- artykułem 5 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka i Obywatela, który stwierdza, co

następuje: „Nie wolno nikogo torturować ani karać lub traktować w sposób okrutny, niehumanitarny lub poniżający”.

- szczegółowymi, istniejącymi w wielu krajach przepisami, które nakazują podjęcie przez pracodawców wszelkich działań, aby zapobiec lub zaprzestać nękania psychicznego i molestowania seksualnego.

AccorHotels nie toleruje żadnej formy nękania psychicznego, naruszania godności osoby ani molestowania seksualnego.

Grupa wymaga od wszystkich menedżerów, aby w takich przypadkach alarmowali dyrekcję ds. zasobów ludzkich, która podejmie wszelkie niezbędne środki, aby spowodować zaprzestanie nękania psychicznego, naruszania godności lub molestowania seksualnego, o których uzyska informacje.

Przykład: Zwierzyła mi się pewna koleżanka, która czuje się napastowana przez swojego przełożonego. Jest ona osobą o silnym charakterze i wydaje mi się, że ma dość pewności siebie i autorytetu, aby sama się obronić przed próbami napastowania. Czy mimo wszystko powinienem/powinnam interweniować?

> Tak, każde napastowanie może u ofiary prowadzić do poczucia rozpaczy i załamania, nawet u osób o wysokim autorytecie zawodowym. W takiej sytuacji należy zaalarmować swojego Dyrektora HR, który podejmie stosowne kroki.

OCHRONA ZDROWIA, BEZPIECZEŃSTWO I WARUNKI PRACY

Menedżerowie na szczeblu lokalnym są głównymi podmiotami dbającymi o BHP. Do nich bowiem należy zapobieganie ryzykom, identyfikacja ewentualnych zagrożeń i wdrażanie planu działań doraźnych.

Należy prowadzić analizy ryzyka, tak aby antycypować i zmniejszać krótko- i długoterminowe zagrożenia związane z poszczególnymi stanowiskami lub działami. W miarę możliwości

należy zapobiegać zagrożeniom fizycznym i organizować stosowne szkolenia.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- identyfikacji oraz oceny krótko- i długoterminowych zagrożeń związanych z poszczególnymi działami lub miejscami pracy;
- organizowania szkoleń i wdrażania narzędzi pozwalających na zmniejszenie liczby wypadków, ograniczenie ryzyka chorób zawodowych oraz poprawę prewencji (szkolenia dotyczące ochrony zdrowia i dobrego samopoczucia, np.: zapobieganie HIV/AIDS, choroby chroniczne, żywienie, zagrożenia psychospołeczne, pierwsza pomoc, itp.);
- przewidywania i uwzględniania wpływu zmian warunków pracy na zdrowie i samopoczucie człowieka;
- brania pod uwagę zagrożeń psychospołecznych oraz wdrażania właściwych metod zarządzania.

RÓWNOWAGA MIĘDZY ŻYCIEM OSOBISTYM A ZAWODOWYM

Umiejętność godzenia życia zawodowego z osobistym pozwala pracownikom na lepsze życie i lepszą pracę. Taka równowaga jest podstawowym mechanizmem walki z zagrożeniami psychospołecznymi, poprawia samopoczucie pracowników i jakość ich życia w miejscu pracy, a tym samym jakość wykonywanej pracy.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- respektowania znaczących wydarzeń w życiu pracowników (narodziny dziecka, zawarcie małżeństwa, urlop, zgon bliskiej osoby, itp.);
- ograniczania sytuacji niespodziewanych dotyczących zmian grafiku bez uprzedzenia, tak aby zmniejszyć utrudnienia związane z nietypowymi godzinami pracy w hotelarstwie (grafiki opracowywane z góry, stałe rotacyjne godziny pracy, tak aby czas wolny był sprawiedliwie przydzielany, przestrzeganie przepisów doty-

czących czasu pracy, itp.);

- uwzględniania problemów pracownika związanych z dojazdem do pracy, o ile pozwalają na to uwarunkowania danego stanowiska.

DOCENIANIE OSIĄGANÝCH WYNIKÓW

Osiągnane wyniki zależą od stopnia zaangażowania pracowników. Wyniki zbiorowe są wypadkową spójności zespołu wokół wspólnego celu.

Wyniki, zarówno indywidualne, jak i zbiorowe, powinny być oceniane za pomocą obiektywnych kryteriów przyznawania zmiennych elementów wynagrodzenia.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- stosowania wynagrodzeń konkurencyjnych w stosunku do płac rynkowych w danym kraju;
- wynagradzania pracowników w sposób sprawiedliwy i motywujący, odzwierciedlający ich indywidualne i zbiorowe wyniki.

SZKOLENIA I WSPARCIE W KARIERZE ZAWODOWEJ

Szkolenie pracowników to jeden z kluczowych elementów, zapewniających wysoki poziom obsługi.

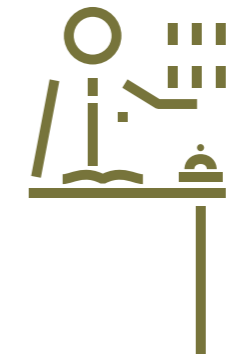
Niezależnie od czynników ekonomicznych, AccorHotels stara się oferować swoim pracownikom perspektywę kariery i stałego podwyższania kwalifikacji w celu poprawy zatrudnienia każdego z nich.

Pomosty mobilności między markami i między krajami pozwalają na wzmocnienie naszej polityki innowacyjności i umiędzynarodowienia kadr kierowniczych, na wspieranie pracowników w ich karierach zawodowych dzięki opracowanym przez nas narzędziom, karierach realizowanych przede wszystkim drogą awansu wewnętrznego oraz krajowej i międzynarodowej mobilności.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- integrowania nowych pracowników i ich przygotowywania do roli ambasadorów Grupy i jej wartości;
- organizowania szkoleń dostosowanych do potrzeb przedsiębiorstwa, ze szczególnym uwzględnieniem zawodów, które będą

- potrzebne hotelarstwu w przyszłości;
- dawania każdemu pracownikowi szansy na zwiększenie zakresu odpowiedzialności i awans społeczny dzięki własnym kompetencjom;
- utrzymywania i rozwijania zatrudnialności każdego pracownika.



NASI KLIENTCI

BEZPIECZEŃSTWO (SECURITY) I HIGIENA ŻYWNOŚCI

Bezpieczeństwo stanowi jedną z podstawowych zasad hotelarstwa, niezależnie od hotelu, marki, miejsca i kraju. Ponadto należy pamiętać o przestrzeganiu krajowych przepisów i norm oraz reguł i wytycznych przyjętych przez AccorHotels.

AccorHotels zobowiązuje się do oferowania optymalnych warunków pobytu. Aby zminimalizować wszelkie zagrożenia, Grupa wdrożyła:

- nowoczesne metody inżynierskie zapobiegania powstawaniu pożaru w oparciu o cztery kryteria skuteczności: ograniczenie ryzyka wybuchu pożaru, ograniczenie ryzyka rozprzestrzeniania się ognia i dymu, umożliwienie ewakuacji wszystkim osobom, które znalazły się w strefie zagrożonej, umożliwienie szybkiej i skutecznej interwencji służb ratowniczych;
- standardy zapobiegania zakażeniom le-

- gionelożą oraz przeprowadzania kontroli przez certyfikowane laboratoria;
- politykę wewnętrznego monitorowania i kontroli we wszystkich restauracjach Grupy przez certyfikowane firmy zajmujące się higieną żywności.

BEZPIECZEŃSTWO (SAFETY)

Bezpieczeństwo polega na zapobieganiu i zwalczaniu agresji wobec ludzi i mienia oraz walce z przestępczością hotelową, która potencjalnie zagraża naszym gościom, pracownikom i infrastrukturze. Zapewnienie bezpieczeństwa to wspólna odpowiedzialność Grupy, dyrekcji krajowych i hoteli. Bezpieczeństwo hotelowe jest jednym z elementów naszej oferty produktów i usług. Stanowi ono jedno z podstawowych oczekiwań naszych gości.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa gościom i pracownikom, przebywającym w hotelach, biu-

rach i innych obiektach Grupy poprzez:

- stałe monitorowanie i analizowanie poziomu bezpieczeństwa w krajach i miastach, gdzie AccorHotels prowadzi działalność lub planuje jej rozpoczęcie;
- opracowanie zaleceń w zakresie bezpieczeństwa w oparciu o odpowiednie konstrukcje, wyposażenie, technologie i procedury;
- udostępnianie narzędzi zapewniających bezpieczeństwo oraz zaleceń dostosowanych do specyfiki hoteli należących do różnych segmentów (ekonomiczne, średnie, luksusowe);
- wdrożenie systemu raportowania o incydentach w zakresie bezpieczeństwa na szczeblu hoteli, dyrekcji krajowych oraz – w razie konieczności – Centrali, o ile sprawa dotyczy interesu całej Grupy;
- ocenę środków bezpieczeństwa w hotelach (poprzez audyty) oraz szkolenia i doradztwo adresowane do pracowników, w celu stałego doskonalenia naszych środków ochrony.

W przypadku obszarów, gdzie istnieje wysokie poczucie zagrożenia lub specyficzne rodzaje przestępczości, można wprowadzać szczególne środki na szczeblu zarządzania.

Takie „szyte na miarę” rozwiązania wymagają dedykowanych kampanii informacyjnych, specyficznych narzędzi bezpieczeństwa dostosowanych do miejscowych zagrożeń, szczególnej pomocy dla klientów i pracowników przebywających na danym obszarze, a także wsparcia operacyjnego na prośbę dyrekcji krajowej w przypadku incydentów wyjątkowo poważnych.

ZDROWIE A ŻYWIENIE

Żywność to jedno z najważniejszych wyzwań Grupy, a zarazem jeden z kluczowych punktów dzisiejszej polityki w kwestii zdrowia publicznego, dążących do ograniczenia ryzyka chorób nowotworowych, sercowo-naczyniowych, cukrzycy, otyłości, itp.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do promowania zdrowego żywienia poprzez:

- opracowywanie narzędzi i rozwiązań pozwalających na przygotowywanie zdrowych ofert żywieniowych: zrównoważone posiłki, produkty ekologiczne, itp.;
- udostępnianie naszym klientom i pracownikom czytelnych informacji oraz zdrowych, zrównoważonych posiłków w naszych restauracjach hotelowych.

ODPOWIEDZIALNY MARKETING I KOMUNIKACJA

Odpowiedzialna komunikacja musi być przygotowana z wyprzedzeniem, przed podjęciem właściwej kampanii reklamowej, w celu zapewnienia przejrzystości usługi, relacji i ofert, a także ochrony klientów.

Wszystkie kampanie reklamowe muszą być zgodne z polityką odpowiedzialnej komunikacji, w celu uniknięcia oszukańczych praktyk zwanych „greenwashing”^{*}.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- odpowiedzialnego prowadzenia wszelkich kampanii reklamowych poprzez zatwierdzenie informacji przed ich wprowadzeniem do obiegu publicznego, a także poprzez stosowanie kryterium ekologicznego jako jednego z kryteriów wyboru nośników informacji;
- działania i informowania w sposób przejrzysty, zwłaszcza w odniesieniu do podawanych klientom cen.

W 2009 roku Grupa AccorHotels podpisała „Kartę zobowiązań odpowiedzialnej reklamy”, opracowaną przez komitet sterujący ds. zrównoważonego rozwoju UDA (francuski Związek Reklamodawców).

^{*} „zielone kłamstwo” – praktyka stosowana w celu wywołania u klienta wrażenia, że ma do czynienia z produktem ekologicznym, choć jest to niezgodne z prawdą

NASI AKCJONARIUSZE, INWESTORZY I PARTNERZY

Oprócz spotkań poświęconych publikacji wyników rocznych i Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, AccorHotels jest zobowiązany do proaktywnej i transparentnej komunikacji z przedstawicielami środowiska finansowego i biznesowego. Dotyczy to przede wszystkim inwestorów instytucjonalnych, analityków finansowych, akcjonariuszy spółki oraz instytucji regulacyjnych.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- budowania relacji opartych na zaufaniu poprzez tworzenie wiarygodnego i merytorycznego źródła informacji o Grupie;
- wspierania dialogu z akcjonariuszami indywidualnymi poprzez biuro relacji inwestorskich oraz Klub Akcjonariuszy;
- organizowania konferencji i wizyt w hotelach oraz spotkań z dyrektorami operacyjnymi dla inwestorów instytucjonalnych, co pozwoli na lepsze zrozumienie sposobu zarządzania oraz procesów istniejących w Grupie

NASI DOSTAWCY I USŁUGODAWCY

Grupa AccorHotels musi zaszczepić swoje zobowiązania na rzecz zrównoważonego rozwoju w całym łańcuchu zaopatrzeniowym.

AccorHotels dysponuje Kartą zakupów pod nazwą „Karta Zakupów zgodna ze strategią Planet 21”, która pozwala na dzielenie się z dostawcami naszymi zobowiązaniami społecznymi i środowiskowymi.

Pracownicy muszą się upewnić, że dostawcy podpisali Kartę, oraz że ich podwykonawcy spełniają te same kryteria. Dostawcy zobowiązują się również do udziału w ocenie zrównoważonego rozwoju oraz zezwalają na przeprowadzanie audytów.

W przypadku, gdy dostawca nie jest w stanie przestrzegać niektórych wymagań, jest on zobowiązany do poinformowania Grupy o zaistniałej sytuacji, aby wspólnie zastanowić się nad środkami naprawczymi i zapobiegawczymi oraz nad procesem ich wdrażania. Nieprzebranie przez dostawcę powyższych zasad może być przyczyną zerwania dalszych stosunków handlowych.

Osoby odpowiedzialne za koordynację centralnych zakupów muszą wykonywać swoje zadania zgodnie ze zobowiązaniami Grupy wobec jej kontrahentów, a także z przepisami obowiązującymi w krajach, gdzie Grupa prowadzi działalność. Odnosi się to szczególnie do obowiązku przestrzegania reguł w zakresie konkurencji.

PRZEJRZYSTOŚĆ, KOMUNIKACJA, SPRAWIEDLIWOŚĆ

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- ogłaszania przetargów, ustalania list referencyjnych oraz zawierania kontraktów w ramach przejrzystych i sprawiedliwych procedur, na bazie obiektywnych kryteriów, a także do traktowania dostawców w sposób uczciwy i lojalny;
- zapewnienia regularnego i szybkiego dostarczania jasnych komunikatów, tak aby

wszyscy zainteresowani byli informowani w równym stopniu;
— indywidualnego informowania o wynikach procedury zarówno tych usługodawców, którzy zostali wybrani, jak i tych, którzy zostali odrzuceni.

WARUNKI PRACY ORAZ SZACUNEK DLA CZŁOWIEKA

Zobowiązania z tytułu przystąpienia do United Nations Global Compact dotyczą poszerzonej liczby miejsc pracy Grupy, a więc również miejsc pracy utworzonych na skutek jej działalności. Zobowiązanie to wynika z etycznej prawości i może mieć znaczący wpływ na wizerunek Grupy, a także jej marek.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- identyfikowania praktyk odległych od jej wartości i zobowiązań w zakresie praw człowieka: praca przymusowa, praca dzieci, dyskryminacja, niebezpieczne i/ lub poniżające warunki pracy;
- natychmiastowego zerwania wszelkich stosunków z dostawcą, który stosuje tego rodzaju praktyki.

ZLECANIE PRAC PODWYKONAWCOM

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- poszanowania praw pracowniczych oraz dbania, aby dostawcy i usługodawcy również ich przestrzegali;

— unikania korzystania z usług siły roboczej dostarczonej przez wykonawców, poza przypadkami dozwolonymi przez prawo.

ODPOWIEDZIALNY ŁAŃCUCH ZAOPATRZENIA

Jeśli chodzi o zakupy o znaczeniu priorytetowym, AccorHotels preferuje rozwiązania o lepszych parametrach ekologicznych lub społecznych, pod warunkiem że spełniają kryteria ekonomiczne i technologiczne.

ZALEŻNOŚĆ EKONOMICZNA

Grupa AccorHotels oraz jej dostawcy starają się unikać wszelkich nadmiernych zależności. Jeżeli, pomimo wysiłków, taka zależność się pojawia, AccorHotels wspólnie z dostawcami dokonuje — o ile jest to możliwe — dywersyfikacji dostawców/klientów.

TRWAŁE RELACJE

AccorHotels jest zobowiązany do wspierania i utrzymywania trwałych i odpowiedzialnych relacji z dostawcami, a także przeznaczenia części swoich przetargów dla małych i średnich przedsiębiorstw.

We Francji około 45% certyfikowanych dostawców współpracuje z Grupą od ponad 5 lat. Niemal trzy czwarte dostawców należy do mikroprzedsiębiorstw lub MŚP (małych i średnich przedsiębiorstw).

RELACJE Z LOKALNYMI SPOŁECZNOŚCIAMI

Jako odpowiedzialne przedsiębiorstwo, AccorHotels inicjuje, popiera i zrzęca inicjatywy sprzyjające rozwojowi społeczności lokalnych, wśród których prowadzi działalność.

ROZWÓJ LOKALNY

Silnie zakorzeniona w lokalnych społecznościach, Grupa AccorHotels przyczynia się do

rozwoju ekonomicznego, tworząc pośrednie i bezpośrednio miejsca pracy, równocześnie chroniąc to, co najcenniejsze i najbardziej

wrażliwe: dzieci, dziedzictwo kulturowe i ekosystemy.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- zatrudniania miejscowej siły roboczej w kierowanych przez nią hotelach;
- organizowania szkoleń w celu rozwijania kompetencji i zatrudnialności miejscowych pracowników, którzy nie mają wykształcenia w zawodach związanych z hotelarstwem;
- promowania kultury, dziedzictwa i gastronomii regionów, w których są usytuowane hotele Grupy;
- uczestnictwa w walce z biedą poprzez zawieranie umowy handlowe, na przykład oferując produkty sprawiedliwego handlu wszędzie tam, gdzie jest to możliwe;
- zachęcania hoteli do kupowania i promowania produktów lokalnych;
- wspierania partnerstwa i więzi z lokalnymi społecznościami.

SOLIDARNOŚĆ

Grupa AccorHotels przejawia gościnność serca, wspierając projekty pożytku publicznego, w których uczestniczą jej pracownicy w krajach, gdzie Grupa prowadzi działalność.

AccorHotels zobowiązuje się, szczególnie poprzez swoją fundację Solidarity AccorHotels, do wspierania rozwoju osobistego i zawodowego ludzi oraz ich integracji w lokalnych społecznościach poprzez:

- wspieranie zaangażowania pracowników Grupy w różnego rodzaju inicjatywy pomocowe;
- wspieranie organizacji pozarządowych i stowarzyszeń lokalnych, które działają na rzecz osób wykluczonych społecznie, ubogich lub będących ofiarami katastrof naturalnych;
- zachęcanie do uniezależnienia się tych grup poprzez wdrażanie projektów ekonomicznie trwałych w średniej perspektywie czasowej.

OCHRONA DZIECI

Turystyka seksualna, przemoc wobec dzieci, a także ich wykorzystywanie, nie znają granic geograficznych, społecznych i kulturowych. Jest moralnym obowiązkiem, aby AccorHotels, jako wiodący operator hotelarski na świecie, angażował się na rzecz ochrony dzieci przed wykorzystywaniem, zwłaszcza w ramach partnerskiej umowy z ECPAT*.

AccorHotels zobowiązuje się do:

- szkolenia i informowania swoich pracowników i klientów na temat ochrony dzieci przed przemocą i wykorzystywaniem poprzez:
 - organizowanie szkoleń dla pracowników, zwłaszcza na temat wykrywania i sygnalizowania takich zdarzeń;
 - uwrażliwianie klientów;
- zapewnienia, że ta polityka jest realizowana poprzez:
 - podpisanie Kodeksu Postępowania, opracowanego przez ECPAT i Światową Organizację Turystyki, oraz zaangażowanie w przestrzeganie zawartych w nim zasad we wszystkich krajach świata;
 - włączanie dostawców i partnerów w realizowanie tej polityki;
 - sygnalizowanie właściwym organom przypadków turystyki seksualnej, której ofiarami padają dzieci.

* Od 2001 roku AccorHotels współpracuje z ECPAT International (End Child Prostitution, Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes) w walce z wykorzystywaniem seksualnym dzieci dla celów zarobkowych.





ŚRODOWISKO

Jako odpowiedzialne przedsiębiorstwo, wypełniamy zobowiązanie Grupy, aby rozwijać działalność z poszanowaniem naszej planety, starając się zmniejszać wpływ naszej działalności na środowisko naturalne. Nasza obecność w niemal wszystkich krajach świata pozwala nam na stosowanie rozwiązań bardziej przyjaznych dla środowiska.

ZARZĄDZANIE ŚRODOWISKIEM

Nasza polityka środowiskowa jest realizowana na podstawie studium środowiskowego opracowanego na szczeblu Grupy. Opiera się na systemie zarządzania, mającym na celu kontrolę największych wyzwań ekologicznych, jakie stoją przed Grupą, zarówno na etapie budowy hoteli, jak i ich eksploatacji.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- zdefiniowania celów w zakresie poprawy wyników środowiskowych Grupy, wdrażania i monitorowania ich realizacji poprzez właściwie dobrane wskaźniki oraz narzędzia kontroli środowiska;
- wdrożenia procedur zapewniających kontrolowane zarządzanie środowiskiem, na bazie wytycznych dotyczących budowy nowych hoteli oraz remontu istniejących, zgodnie z zaleceniami zrównoważonego rozwoju.

Niektóre marki Grupy podejmują dodatkowe zobowiązanie, zachęcając swoje hotele do ubiegania się o certyfikat środowiskowy ISO 14001.

PODNOSENIE ŚWIADOMOŚCI GOŚCI I SZKOLENIE PRACOWNIKÓW

Codziennie uwrażliwianie gości na proble-

my ekologiczne stanowi zasadniczy element działania na rzecz ochrony środowiska. Musimy edukować naszych gości w odpowiedni sposób, tak aby zachęcić ich do wspierania programów i działań hoteli. Nasi pracownicy pełnią znaczącą rolę w polityce zrównoważonego rozwoju. Powinni działać jako ambasadory, którzy na co dzień okazują przykładowy szacunek dla środowiska i promują ekologiczne podejście.

AccorHotelsHotels zobowiązuje się do systematycznego szkolenia i uwrażliwiania pracowników i gości poprzez następujące działania:

- Opracowywanie narzędzi i organizowanie szkoleń dla pracowników
- Wywieszanie w hotelach tablic i znaków mających informować i podnosić świadomość naszych gości.

OCHRONA ZASOBÓW NATURALNYCH

Energia i CO2

Zużycie energii w hotelach wiąże się ze sporymi kosztami, a także wywiera istotny wpływ na środowisko. Przemysł turystyczny jest szczególnie narażony na ryzyka związane ze zmianami klimatycznymi.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- kontrolowania zużycia energii w hotelach oraz ograniczenia emisji CO2 dzięki regularnemu monitorowaniu skuteczności energetycznej oraz wdrażaniu planów działań na rzecz zwiększenia energooszczędności;
- promowania energetyki odnawialnej, stawiając na odnawialne źródła energii (OZE) przy budowach lub remontach, wybierając te OZE, które w danym regionie są dostępne, uczestnicząc w opracowywaniu technologii, które przyczynią się do zmniejszenia zużycia energii i nie zostawią zbyt dużego śladu klimatycznego.

Zasoby wodne

Bezpośrednie zużycie wody przez Grupę jest wysokie, co ma znaczenie w regionach, gdzie występuje deficyt wody. Ochrona zasobów wodnych jest przedmiotem stałej troski, zwłaszcza jeśli uwzględnimy pośrednie zużycie wody, przede wszystkim wśród dostawców produktów dla gastronomii hotelowej.

AccorHotelsHotels zobowiązuje się do:

- ochrony zasobów wodnych poprzez regularne monitorowanie zużycia wody, instalowanie urządzeń i wdrażanie działań zmniejszających jej zużycie, a także prowadzenie działań w zakresie agroleśnictwa, co wpływa na poprawę wydajności lokalnego rolnictwa;
- kontrolowania zużycia wody przez hotele znajdujące się na obszarach, gdzie występuje deficyt wody.

Zanieczyszczenia i zrzuty ścieków

Działalność Grupy może prowadzić do bezpośredniego lub pośredniego zanieczyszczenia środowiska. Jakość wód podziemnych mogą pogorszyć substancje organiczne i chemiczne zawarte w ściekach odprowadzanych w kanalizacji hotelowej. Nasza działalność może niekiedy powodować wydzielanie nieprzyjem-

nych zapachów bądź uciążliwych dźwięków.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- kontrolowania wpływu odprowadzanych ścieków na środowisko poprzez:
 - zagwarantowanie systematycznego oczyszczania we wszystkich hotelach;
 - korzystanie z produktów ekologicznych (środki czyszczące, środki ochrony roślin, itp.), które zawierają mniej substancji chemicznych i ograniczają ich zawartość w odprowadzanych ściekach;
 - wybieranie dostawców i usługodawców (przede wszystkim pralni) przestrzegających zaleceń w zakresie ochrony środowiska;
- wdrażania praktyk przyjaznych dla środowiska, zwłaszcza ograniczania różnego rodzaju uciążliwości (dźwiękowych, wzrokowych, zapachowych).

Gospodarka odpadami i recykling

Odpady wytwarzane w hotelach pochodzą ze środków koniecznych do ich funkcjonowania (produkty spożywcze, kosmetyki hotelowe, itp.) oraz z działalności gości. Duża ilość odpadów powstaje również podczas budowy i remontów obiektów.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- zmniejszenia ilości zużywanych surowców, ograniczenia ilości opakowań, wybierania materiałów wytworzonych z surowców wtórnych i/lub nadających się do recyklingu;
- zwiększenia proporcji odpadów selekcyjonowanych i oddawanych do recyklingu poprzez:
 - sortowanie odpadów wytwarzanych w ramach prowadzonej działalności;
 - wdrażanie i informowanie klientów o rozwiązaniach umożliwiających selekcję odpadów;
 - systematyczne eliminowanie odpadów niebezpiecznych przy pomocy odpowiednich procesów.



Bioróżnorodność

Działalność hotelowa może stanowić zagrożenie dla bioróżnorodności na wszystkich etapach funkcjonowania hotelu, zarówno podczas jego budowy, eksploatacji, jak i podczas przebywania gości na terenach zielonych. AccorHotels stara się ograniczyć swój negatywny wpływ na środowisko, a także oddziaływać pozytywnie na ekosystemy poprzez swój program zalesień Plant for the Planet.

Grupa AccorHotels zobowiązuje się do:

- dbania, aby hotele wpisywały się w otaczający ekosystem z uwzględnieniem ochrony bioróżnorodności od momentu rozpoczęcia budowy hotelu;
- promowania działań na rzecz ochrony bioróżnorodności na terenie hotelu, w jego ekosystemie i łańcuchu zaopatrzenia poprzez:
 - uwrażliwianie pracowników i gości na kwestie związane z bioróżnorodnością;
 - zmianę dotychczasowych praktyk zaopatrzeniowych, w szczególności w odniesieniu do artykułów spożywczych (odmawianie umieszczania zagrożonych gatunków w menu, wybieranie produktów ekologicznych, itp.) dobieranie „zrównoważonych” materiałów i produktów (np. drewno z lasów zarządzanych w sposób zrównoważony);
 - promowanie i wykorzystywanie takich praktyk pielęgnacji zieleni i gruntów rolnych, które ograniczają stosowanie substancji chemicznych.

3

PROCEDURY WDRAŻANIA**3.1 ROZPOWSZECHNIANIE KARTY**

Karta zostanie przekazana wszystkim dyrektorom hoteli oraz kadrom kierowniczym Grupy. Ich zadaniem jest promowanie wśród swoich pracowników wartości i zobowiązań wynikających z Karty, a także dbanie, aby były one odpowiednio wdrażane.

Karta będzie również dostępna na stronach intranetowych Grupy, tak aby każdy pracownik mógł się z nią zapoznać.

Ponadto, Karta zostanie przekazana partnerom franczyzowym i właścicielom hoteli, dzięki czemu będą mogli zapoznać się jej treścią i przestrzegać przyjęte zasady.

Karta będzie udostępniona szerokiemu gronu na stronie internetowej www.AccorHotels.com

3.2 PRZEKAZYWANIE I UZYSKIWANIE INFORMACJI

Każdy pracownik może od swoich przełożonych uzyskać dodatkowe informacje na temat wartości i zasad zamieszczonych w „Karcie Etyki i Społecznej Odpowiedzialności”. W przypadku pytań dotyczących szczególnej sytuacji, pracownik może zwrócić się do bezpośrednich przełożonych lub poprosić o odpowiedź Dział HR lub Dział Prawny w obrębie danego kraju.



4

SŁOWNICZEK

Akcjonariusze	5, 23	Praca przymusowa	7, 24
Bezpieczeństwo	14, 19, 21, 22	Pranie brudnych pieniędzy	11
Bioróżnorodność	28	Prawa człowieka	9, 10, 11, 23, 28
Dialog	16, 17, 23	Prostytucja	8
Dostawcy	5, 11, 13, 23, 24	Przejrzystość	17, 22, 23
Duch Zdobywcy	1, 3	Przestępstwo	10, 11, 13
Dyskryminacja	6, 24	Przestrzeżenie	1, 4, 5, 6, 9, 15, 20, 23, 25
Dzieci	7, 8, 24, 25	Rekrutacja	22, 23
Francyzobiorcy	29, 35	Rozwój	1, 5, 6, 7, 12, 16, 22, 23, 24, 25, 26
Higiena	21	Równy dostęp	8
Innowacyjność	1, 20	Różnorodność	6, 8, 18, 28
Interesariusze	5	Sankcje karne	4
Inwestorzy	4, 23	Skuteczność	18, 21, 27
Karta	1, 15, 23, 29	Solidarność	25
Klienci	5, 14, 21	Stowarzyszenia	16, 29
Kompetencje	19	Sutenerstwo	8
Komunikacja	22, 23	Systemy informatyczne	18
Konflikt interesów	13	Szacunek	1, 3, 6, 24, 26
Konkurencja	9	Szkolenia	14, 20, 22, 25, 26
Korupcja	10, 11	Środowisko	16, 23, 26, 27, 28
Kultura	1, 7, 17, 18	Talenty	3
Lobbing	12	United Nations Global Compact	5, 24
Mobilność	20	Upominki	11
Molestowanie seksualne	19	Usługodawcy	2, 24
Nadużywanie majątku przedsiębiorstwa	17	Wartości	1, 2, 3, 8, 11, 13, 16, 17, 21, 24, 29
Nękanie psychiczne	8, 23	Warunki pracy	19, 24
Nielegalne zatrudnienie	11	Własność intelektualna	15
Niepełnosprawność	6, 18	Zasoby wodne	27
Ochrona	12, 14, 15, 19, 25, 26, 27	Wolność zrzeszania się	17, 18
Odpady	27	Wykorzystywanie informacji poufnych	12
Odpowiedzialność	1, 4, 12, 15, 16, 21, 29	Wykorzystywanie seksualne	8
Oszustwa	4, 13	Zaangażowanie	5, 25
Otwartość	7	Zachowania	4, 8, 11, 19
Partnerzy	5, 23	Zanieczyszczenie	31
Pedofilia	8	Zasoby naturalne	30
Polityka	12, 16, 22, 25, 26	Zaufanie	1, 5
Postępowanie	15, 18	Zdrowie	20, 22
Poszanowanie	6, 16, 18, 26	Zobowiązania	3, 5, 6, 16, 18, 23, 24
Praca dzieci	7, 24	Zrzuty ścieków	27
		Żywnienie	20, 22



