ACCOR

RAPPORT D'IMPACT 2023

ACCÉLÉRER

LA TRANSITION VERS UNE HOSPITALITÉ PLUS DURABLE

“ ARTISANS PIONNIERS D'UNE HOSPITALITÉ RESPONSABLE, NOUS FAISONS DIALOGUER LES CULTURES, AVEC PASSION ET GÉNÉROSITÉ. ”

NOTRE RAISON D'ÊTRE PORTÉE PAR UNE VISION COMMUNE.

Accor est un précurseur en matière de développement durable depuis plus de 50 ans. Aujourd'hui, nous sommes confrontés à des défis d'une autre ampleur. Nous ne pouvons plus nous contenter de reproduire d'anciens modèles. Nous devons bâtir un modèle contributif, où nous participons à résoudre des problèmes plutôt que d'en créer de nouveaux.

La transition sociale et environnementale est essentielle pour un groupe mondial comme le nôtre. À l'heure où le monde de demain reste à construire, notre secteur, qui a toujours nourri l'imaginaire, les expériences, les histoires, doit contribuer à le façonner en donnant du sens à nos actions et à nos activités. Pour cela, notre stratégie vise à transformer non seulement l'expérience hôtelière, mais aussi l'expérience culinaire et l'expérience de voyage de nos clients. Nous assistons à un véritable changement de paradigme, dans lequel la science joue un rôle central. Cependant, aucune transformation ne peut se faire du jour au lendemain. Nous devons sensibiliser, former, soutenir, anticiper et planifier afin de repenser notre mode de fonctionnement à chaque étape et tout au long de notre chaîne de valeur.

Nous publions donc notre premier rapport d'impact afin de concrétiser ce projet, d'informer nos parties prenantes et de partager nos forces et nos faiblesses, tout en faisant preuve de transparence en ce qui concerne les progrès réalisés dans le cadre de nos différentes stratégies.

SÉBASTIEN BAZIN,
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

LE MOT DU PDG

Chers lecteurs,

Accor a enregistré, en 2023, des résultats records et franchi pour la première fois de son histoire la barre du milliard d'euros d'excédent brut d'exploitation. Les raisons de ce succès sont multiples, mais c'est d'abord à ses équipes que le Groupe doit ses solides performances. Je tiens à saluer l'engagement et le savoir-faire de ces 330 000 talents qui, tous les jours sur le terrain, font rayonner nos marques et un sens de l'accueil généreux et passionné.

Outre nos excellentes performances financières, Accor améliore aussi ses résultats extra-financiers et se félicite du chemin parcouru. Nous pensons que le tourisme de demain doit être durable ou ne sera pas. Accor a donc choisi de s'engager dans la transformation du secteur hôtelier afin de contribuer activement à la protection de l'environnement et de la société. En 2023, le groupe a réaffirmé son engagement en devenant la seule entreprise, parmi les principaux acteurs de l'hôtellerie, à intégrer pour la première fois le classement des sociétés notées A par le Carbon Disclosure Project (CDP). Nous sommes convaincus de la nécessité de mener des actions concertées à l'échelle du secteur, de concert avec des partenaires et des pairs. Ainsi, nous avons publié un livre blanc sur le voyage durable en Chine, rédigé en collaboration avec des entreprises partenaires, afin d'accélérer la mise en œuvre d'actions concrètes. Nous avons également cofondé l'« Hospitality Alliance for Responsible Procurement » (HARP), dont l'objectif est de transformer l'approvisionnement afin de concrétiser notre vision de l'hôtellerie responsable.

À travers ces deux actions, nous entendons façonner l'avenir du tourisme et renforcer notre leadership en réinventant l'expérience des clients, que ce soit sur le plan de la gastronomie ou du voyage. Telle est notre ambition : apporter une contribution à la société et à l'environnement. Ce rapport d'impact résume le chemin parcouru et célèbre les mérites des équipes dont nous sommes si fiers.

Avec mes sincères remerciements,
Sébastien

“INTÉGRER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS TOUTES NOS ACTIVITÉS”

Les visiteurs se rendent dans nos hôtels pour y **séjourner**, **s’alimenter** et **explorer**. En tant que leader mondial de l’hôtellerie, Accor joue un rôle important dans la transition vers un modèle d’hôtellerie compatible avec les limites planétaires, vers un modèle agricole plus durable et vers des pratiques de voyage et d’exploration plus conscientes.

Séjourner

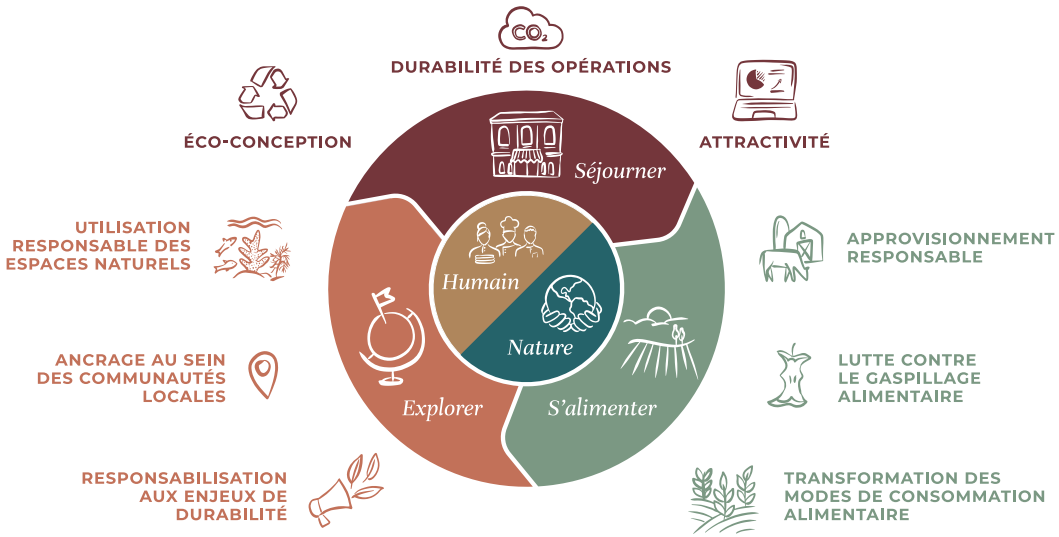
Accor a pour objectif d’opérer ses hôtels dans le respect des limites planétaires et de contribuer, pour cela, à la neutralité carbone planétaire d’ici 2050, conformément à l’Accord de Paris, tout en réduisant la pression sur les ressources naturelles dont il dépend. La priorité est d’optimiser l’utilisation des ressources naturelles telles que l’énergie et l’eau, de promouvoir l’économie circulaire, de réduire les déchets et d’éliminer les plastiques à usage unique.

S'alimenter

Il est aujourd’hui crucial de maîtriser le cycle de l’alimentation « de la fourche à la fourchette » dans l’hôtellerie. Accor s’attache à améliorer la traçabilité de sa chaîne d’approvisionnement, à réduire le gaspillage alimentaire et à proposer à ses clients des produits biologiques, locaux et de saison.

Explorer

Accor entend proposer concrètement à ses clients une nouvelle vision du voyage, plus globale, plus contributive, plus inclusive. Cette proposition se traduit par un parc hôtelier ancré dans les communautés locales, la volonté de générer un impact positif sur les territoires et la sensibilisation des clients au respect de la nature.



RENDRE CHAQUE SÉJOUR UTILE À LA SOCIÉTÉ ET À L’ENVIRONNEMENT

Cette stratégie vise à résoudre les problèmes plutôt qu’à en créer de nouveaux. L’ampleur des conséquences du changement climatique sur nos sociétés n’est plus à démontrer. Six des neuf limites planétaires qui assurent des conditions de vie sur terre favorables, ont été franchies. L’industrie du tourisme et du voyage est responsable de 9 à 12 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre (GES), alors qu’elle représente 10 % du PIB mondial et du marché de l’emploi. Cette industrie exerce des pressions sur la nature et les ressources, dont elle est tributaire. Une impressionnante majorité de voyageurs (81 %) reconnaît l’importance du tourisme durable. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à réduire les émissions de carbone résultant de leurs voyages d’affaires et sont devenues de plus en plus exigeantes. Les organismes de réglementation poussent les entreprises à transformer leur modèle : à fin 2022, plus de 1 200 lois sur le climat ont été adoptées.

C’est pour cette raison qu’en 2023, Accor a accéléré la mise en œuvre de ses engagements en matière de durabilité pour 2030 en lançant des initiatives concrètes en faveur d’un nouveau modèle de tourisme et d’hôtellerie.

Cette année charnière a permis d’établir des bases de mesure et d’atteindre des objectifs initiaux, ce qui représente une étape intermédiaire dans le cadre de l’Accord de Paris sur les changements climatiques.

La collaboration avec les parties prenantes étant essentielle pour concrétiser notre vision, Accor s’est concentré sur cinq priorités : le contrôle des données relatives aux émissions de carbone, la mesure et la réduction du gaspillage alimentaire, l’élimination des plastiques à usage unique, le reporting sur le développement durable, ainsi que la diversité, l’équité et l’inclusion.

RAPPEL DE NOS **KPI***

- 46% OBJECTIF DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES DES SCOPES 1 ET 2 D’ICI 2030

- 28% OBJECTIF DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES DE SCOPE 3 D’ICI 2030

- 60% DE GASPILLAGE ALIMENTAIRE D’ICI 2030

CONTRIBUER À LA RÉGÉNÉRATION ET À LA RESTAURATION DES **HABITATS NATURELS** D’ICI 2030

0 PLASTIQUE À USAGE UNIQUE D’ICI 2025

100% D’HÔTELS ÉCO-CERTIFIÉS D’ICI 2026

ATTEINDRE DES OBJECTIFS SPÉCIFIQUES CONCERNANT LA QUANTITÉ D’**EAU** UTILISÉE PAR TOUS LES HÔTELS D’ICI 2030

** Validé par le SBTi et aligné sur les recommandations du SBTN*

REPENSER LE VOYAGE ET LE TOURISME DEPUIS 50 ANS

L'engagement de Accor en faveur de l'hôtellerie durable s'inscrit dans une démarche historique. Le Groupe, qui a créé son premier service Environnement en 1994, travaille depuis plus de 50 ans à la promotion d'un secteur plus hospitalier. Aujourd'hui, la stratégie de développement durable Accor s'appuie sur un plan de transformation continu et un fort esprit de collaboration.

FAVORISER LA COLLABORATION POUR CRÉER UN CHANGEMENT SYSTÉMIQUE

Collaborer avec des alliances, des coalitions, des fondations, des organisations et des spécialistes nous permettra de bénéficier de leur expertise. Grâce au partage des connaissances et à l'harmonisation des mesures et des indicateurs clés de performance, Accor facilite les changements systémiques et accélère la transition. Le Groupe ne peut faire cavalier seul. Nous devons agir au niveau systémique pour avoir un impact.

NOTRE PLAN DE TRANSFORMATION

1

Développer un état d'esprit tourné vers le développement durable et sensibiliser massivement

Sensibiliser les collaborateurs et s'assurer qu'ils connaissent bien les questions liées au développement durable est une première étape cruciale qui conditionne la mise en œuvre de projets à fort impact dans le monde entier. La formation School for Change, lancée en 2022 et incluse dans le plan incitatif de tous les collaborateurs, a été consolidée en 2023 et leur a désormais donné accès à une banque de contenus scientifiques de plus de 10 heures. Le développement durable devient ainsi l'affaire de tous.

2

Donner une nouvelle vision de la performance

Élever la performance extra-financière au même niveau d'importance que la performance financière. Les objectifs environnementaux et sociaux sont donc pris en compte dans la politique de financement de Accor, dans les examens du rendement de l'entreprise et dans les plans incitatifs à court et à long terme de tous les collaborateurs.

3

Élaborer des solutions durables pour les propriétaires et faire de Accor le partenaire privilégié de la transition vers un modèle durable

La réduction des émissions de carbone, l'élimination du plastique à usage unique, la quantification et la réduction du gaspillage alimentaire, l'amélioration et l'optimisation du reporting non financier sont des projets qui contribuent à répondre aux changements d'habitudes des clients et à créer de la valeur pour les propriétaires. Les solutions durables proposées par Accor constituent une valeur ajoutée essentielle pour les propriétaires.

La Nature et l'Humain étant au cœur de nos principes, l'année 2023 a été marquée par 9 des réalisations et des progrès dans nos principaux piliers stratégiques : Séjourner, s'Alimenter et Explorer.

ACCOR EST CLASSÉE PARMI LES ENTREPRISES LES PLUS PERFORMANTES DE SON SECTEUR DANS LA PLUPART DES INDICES

CDP CARBONE	SUSTAINALYTICS	MOODY'S ESG SOLUTIONS	MSCI
A	18,1	68	A
↑ VS 2022	↑ VS 2022	↑ VS 2022	= VS 2022

Accor est membre de l'indice CAC 40 ESG

EURONEXT

PRINCIPAUX CHIFFRES DE L'ANNÉE **2023**

Séjourner

79% DES HÔTELS ONT ÉLIMINÉ 57 PRODUITS EN PLASTIQUE À USAGE UNIQUE, Y COMPRIS LES BOUTEILLES D'EAU

60% DES HÔTELS MESURENT LEURS ÉMISSIONS DE CARBONE À L'AIDE D'UN OUTIL SPÉCIFIQUE

+11,6% D'AUGMENTATION DES ÉMISSIONS DE GES DES SCOPES 1 ET 2

2 SIGNATURES DE PARTENARIATS INTERNATIONAUX AVEC GREEN KEY ET GREEN GLOBE POUR ACCÉLÉRER L'ÉCO-CERTIFICATION DE NOS HÔTELS

S'alimenter

90% DES HÔTELS DU TOP300 ONT DÉFINI LEUR VALEUR DE RÉFÉRENCE QUANT AU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

80 HÔTELS AUX ÉMIRATS ARABES UNIS ONT PROPOSÉ 45 NOUVELLES RECETTES AVEC UNE EMPREINTE CARBONE RÉDUITE PENDANT LA COP28 ET ONT INDIQUÉ AUX CLIENTS L'EMPREINTE CARBONE DE CHAQUE REPAS

Explorer

93% DES COLLABORATEURS SIÈGES ONT SUIVI LA FORMATION SCHOOL FOR CHANGE

5,6 *millions* DE POINTS DE FIDÉLITÉ ONT ÉTÉ DONNÉS PAR L'ENSEMBLE DES MEMBRES À CAPTAIN CAUSE POUR SOUTENIR DES CAUSES MONDIALES PORTÉES PAR DES ASSOCIATIONS OU DES ONG

L'Humain

42% DE FEMMES DANS LES COMITÉS DE DIRECTION

2023 A ÉTÉ PONCTUÉE D'ACTIONS CONCRÈTES ET IMPACTANTES

Février

Aide aux victimes du tremblement de terre en Turquie et en Syrie.

|

Rencontre avec le chef Raoni lors de sa visite en France pour améliorer la prise en compte de la biodiversité dans la politique durable Accor.

Avril

Partenariat entre Accor et le groupe hôtelier Jin Jiang en Chine visant à instaurer des pratiques d'hospitalité plus durables.

|

Livre blanc sur le voyage durable en Chine avec Trip.com et McKinsey.

Mai

Lancement du projet Sport Sponsors Climate Pledge à ChangeNow.

changeNOW

Juillet

Partenariat de 3 ans avec l'ONG internationale SINGA pour aider 1 500 réfugiés à se lancer dans l'entrepreneuriat.

SINGA

Septembre

Levée de fonds en faveur de la population marocaine touchée par le tremblement de terre.

Octobre

Co-fondation de HARP pour des achats responsables.

hospitality alliance for responsible procurement
powered by ecovadis

Décembre

Lancement d'innovations durables pendant la COP28.

| COP28 UAE

Lancement international d'un partenariat avec Captain Cause.

All
CAPTAIN CAUSE

REPENSER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Accor entend opérer les hôtels dans le respect des limites planétaires et contribuer, pour cela, à la neutralité carbone planétaire d'ici 2050 conformément à l'accord de Paris, tout en réduisant la pression sur les ressources naturelles dont il dépend. Dans le cadre des ouvertures et des rénovations d'hôtels qui rythment son activité, le Groupe s'attache à transformer la manière d'opérer les hôtels, en y intégrant systématiquement des critères de développement durable. Trois leviers sont ainsi privilégiés : l'éco-conception, la durabilité des opérations et l'attractivité.

UNE APPROCHE STRATÉGIQUE EN QUATRE VOLETS POUR RÉDUIRE LES ÉMISSIONS CARBONE DE ACCOR

1

Réduire notre consommation d'énergie

Nos lignes directrices et notre plan d'action concret permettent aux hôtels de réduire rapidement et sans frais leur consommation d'énergie. Nous fournissons également une boîte à outils prête à l'emploi pour calculer les économies opérationnelles immédiates.

2

Optimiser l'utilisation de l'énergie

Le Contrat de performance énergétique permet de rénover les hôtels pour améliorer leur efficacité énergétique sans engager de dépenses d'investissement. La mise en œuvre des normes techniques en matière de construction et de rénovation permet de satisfaire au niveau de performance énergétique minimal.

3

Utiliser les énergies renouvelables

Souscrire à une offre d'énergie verte est une solution facile pour réduire rapidement les émissions de carbone des hôtels. En fonction du marché, les hôtels peuvent choisir un fournisseur d'énergie verte ou acheter un certificat d'attribut énergétique (CAE) afin de montrer de façon crédible qu'ils soutiennent la production d'énergies renouvelables

4

Transformer notre chaîne de valeur

Accompagner nos fournisseurs dans la décarbonation, les évaluer et les former, fixer des objectifs et leur apporter des solutions.

Les émissions de GES liées à l'énergie (scopes 1, 2, 3.3 et 3.14)* ont augmenté entre 2019 et 2023. Une augmentation de 11,6 % a été enregistrée pour les scopes 1 et 2 par rapport à 2022, qui s'explique principalement par la hausse de la consommation d'énergie, elle-même liée à la croissance du parc hôtelier qui résulte de l'acquisition par le Groupe de nouvelles marques (Mama Shelter et 25 Hours) et de la conclusion d'un accord avec le groupe Huazhu en 2019. La Chine produisant son électricité à partir de combustibles fossiles, l'intensité en carbone de son énergie est particulièrement élevée.

**voir p. 131 du document d'enregistrement universel Accor*

INITIATIVES POUR RÉDUIRE LE PLASTIQUE À USAGE UNIQUE

En 2020, Accor a pris l'engagement d'éliminer les plastiques à usage unique de l'expérience client. Le Groupe a renforcé son engagement en intégrant l'élimination de produits à usage unique en back-office d'ici fin 2025. La même année, Accor a également rejoint l'initiative mondiale sur les plastiques dans le secteur du tourisme, lancée par les Nations Unies, avec le soutien de la Fondation Ellen MacArthur.

En 2023, Accor a demandé aux hôtels d'éliminer ou de remplacer par une alternative plus durable 57 produits en plastique à usage unique, dont les bouteilles d'eau en plastique, soit 11 produits de plus qu'en 2022, Le Groupe tend ainsi vers plus de sobriété dans les modes de consommation en supprimant les articles superflus ou en les fournissant sur demande plutôt que par défaut. Le Plan d'action consiste à éliminer les plastiques ou à trouver des alternatives.

+11

57 produits en plastique à usage unique éliminés en 2023, soit 11 produits de plus qu'en 2022. **Dans 79 % des hôtels.**

300 tonnes

de déchets plastiques évités en remplaçant les produits d'hygiène individuels par des formats plus grands.

Argent

Médaille décrochée par Accor au Grand Prix de la Good Économie pour sa politique et ses mesures contre les plastiques à usage unique.

INITIATIVES POUR REDUIRE LA CONSOMMATION D'EAU

L'eau est indispensable au tourisme et une pénurie aurait des répercussions considérables sur nos activités.

Le volume total d'eau prélevé en 2023 par le Groupe et ses 5 584 hôtels s'élève à **105 MILLIONS DE M3**, soit l'équivalent de 28 000 piscines olympiques.

En moyenne en 2023, **466 LITRES** ont été prélevés par chambre occupée, soit la consommation d'environ 3 Français par chambre occupée.

Une telle situation nous empêcherait de tenir nos promesses et entraînerait des pertes économiques, voire une interruption de nos activités. Elle nuirait à l'attractivité de nos destinations et aurait un impact sur les communautés locales. Nos parties prenantes externes ont des attentes de plus en plus élevées en ce qui concerne la question de l'eau. Nous avons le devoir de changer notre façon d'opérer les hôtels et d'impliquer nos clients dans cette transformation.

Action 1

Utiliser l'eau de façon plus efficiente et adéquate grâce à des solutions techniques.

Action 2

Proposer une nouvelle expérience culinaire aux clients en repensant la chaîne de valeur des hôtels et en réduisant la consommation d'eau invisible.

Action 3

Faire évoluer les habitudes des clients et les sensibiliser à la question.

Action 4

Préparer l'avenir de nos activités en choisissant le bon emplacement en fonction des risques liés au climat et à la biodiversité propres aux lieux d'implantation.

80% LES HÔTELS SONT SITUÉES DANS DES ZONES PRÉSENTANT UN RISQUE DE PÉNURIE D'EAU

CDP
DISCLOSURE INSIGHT ACTION
A LIST
2023
CLIMATE

ACCOR NOTÉ « A » PAR LE CDP POUR SES ACTIONS CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Accor intègre pour la première fois le classement des sociétés notées A par le CDP. Cette liste distingue les entreprises faisant preuve de leadership en matière de transparence et de gestion des risques environnementaux, ainsi que de rigueur et d'ambition dans la prise en compte, dans leur modèle économique, des enjeux climatiques.

Accor est l'une des 141 sociétés européennes à avoir obtenu la note A sur le volet « changement climatique » sur plus de 21 000 entreprises évaluées. Le Groupe démontre une fois de plus son leadership en étant la seule entreprise, parmi les principaux acteurs de l'hôtellerie, à décrocher un A sur ce volet.

Cette reconnaissance vient récompenser le travail effectué dans le cadre de la stratégie de développement durable du groupe Accor, qui place l'Humain et la Nature au cœur de ses actions, en s'appuyant sur trois piliers stratégiques :
(i) transformer durablement les activités et les hôtels pour améliorer l'expérience client, (ii) accélérer la transition vers un modèle alimentaire durable en proposant des offres culinaires différenciantes, et enfin (iii) contribuer à faire naître, à l'échelle du secteur, une nouvelle façon de voyager.

ÉTUDE DE CAS : GREET

En 2019, Accor crée la marque Greet dans une approche d'économie circulaire et choisit de meubler ses hôtels avec du mobilier recyclé et de seconde main pour leur donner une identité unique. Avec plus de 30 hôtels en France, en Allemagne et en Autriche, la marque engagée compte déjà plus de 2 300 chambres et entend bien atteindre les 300 établissements d'ici 2030.

FAIRMONT ROYAL YORK : NOTRE PREMIER ÉTABLISSEMENT NEUTRE EN CARBONE AU CANADA

L'hôtel historique Fairmont Royal York au Canada, construit en 1929, a fait l'objet d'importantes rénovations énergétiques grâce à un financement de 46,5 millions de dollars accordé par la Banque de l'infrastructure du Canada. Ces travaux avaient pour but de tendre vers la neutralité carbone et d'obtenir la certification de conformité aux normes du bâtiment à carbone zéro du Conseil du bâtiment durable du Canada en 2023. Le projet de rénovation prévoyait l'utilisation des eaux profondes du lac Ontario pour climatiser l'établissement, le remplacement des systèmes à vapeur par des pompes à chaleur électriques et l'élimination de 80 % des émissions directes liées à l'exploitation du bâtiment. Ce projet témoigne de la volonté de l'industrie de l'hospitalité d'améliorer son efficacité énergétique et d'adopter des pratiques plus durables.
Au final, le bâtiment verra ses émissions de carbone réduites de plus de 7 000 tonnes par an, ce qui équivaut à retirer 1 558 voitures de la circulation.

REINVENTER L'EXPÉRIENCE CULINAIRE

Avec plus de 10 000 bars et restaurants, Accor joue un rôle majeur dans l'accélération de la transition vers un modèle agricole et alimentaire durable. 200 millions de repas sont servis dans nos hôtels chaque année.

Pour repenser l'expérience culinaire, le Groupe déploie ses efforts sur trois axes :

1 *Favoriser un approvisionnement responsable sur les plans environnemental et social*

2 *Réduire le gaspillage alimentaire*

3 *Encourager les découvertes culinaires*

Cette transformation aura de nombreux avantages. Elle répond à une demande croissante de nos clients et nous permet de les attirer dans nos bars et nos restaurants. La lutte contre le gaspillage alimentaire contribue également à réduire nos coûts d'exploitation et à améliorer notre excellence opérationnelle. Accor a vocation à le faire tout en préservant la biodiversité, en réduisant les émissions de carbone et la consommation d'eau virtuelle, en promouvant des pratiques équitables et en soutenant les agriculteurs locaux.

INITIATIVES POUR UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT DURABLE

Dans tous ses hôtels, Accor s'attache à promouvoir de meilleures habitudes alimentaires et agit au quotidien pour que les millions de repas servis chaque année s'inscrivent dans une démarche de durabilité :

- en privilégiant les produits locaux et de saison,
- en bannissant de ses menus les espèces menacées,
- en achetant des œufs de poules élevées en liberté.

55% des hôtels déclarent avoir mis en œuvre au moins cinq des neuf mesures visant à favoriser l'approvisionnement local, élargir l'offre de produits biologiques, privilégier les produits « sans cruauté », interdire les espèces de poissons menacées, limiter le sucre et les matières grasses, proposer du thé et du café issus du commerce équitable, intégrer des menus végétariens et végétaliens tout en éliminant l'huile de palme ou en utilisant de l'huile de palme durable

- **Réduire** : repérer et mesurer le gaspillage, modifier les recettes et réduire les buffets.
- **Recycler** : réutiliser les produits non servis, donner les produits non servis à des associations ou à des banques alimentaires.
- **Valoriser** : collecter les biodéchets et les valoriser par compostage ou méthanisation.

56% DES HÔTELS REVENDENT OU DONNENT LES PRODUITS ALIMENTAIRES

60% DES HÔTELS RECYCLENT LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

53%

En 2023, les déchets alimentaires représentaient environ 53 % du total des déchets, soit environ 20 tonnes par établissement en moyenne.

L'ALIMENTATION CHEZ ACCOR

17% DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

40% DE NOTRE EMPREINTE EN EAU

80% DE L'UTILISATION DU SOL

DES MENUS BAS CARBONE POUR LA COP28 À DUBAÏ

45 DE RECETTES À FAIBLE EMPREINTE CARBONE CRÉÉES PAR NOS CHEFS

51 HÔTELS ONT INDIQUÉ L'EMPREINE CARBONE DE CHAQUE PLAT SUR LEUR MENU

Accor est le premier opérateur hôtelier à Dubaï. La COP28 qui s'y est tenue cette année a été l'occasion idéale de communiquer sur notre démarche de développement durable auprès des parties prenantes, et notamment des clients, dans nos 61 hôtels à Dubaï et nos 82 établissements aux Émirats arabes unis. Accor entend jouer un rôle clé dans l'accélération de la transition écologique, en s'appuyant sur des événements internationaux pour mettre en avant son approche innovante et tester de nouvelles initiatives.

Le Groupe fait ainsi figure de précurseur en repensant son offre culinaire. Une équipe de 10 chefs issus de différents établissements Accor des Émirats arabes unis, en collaboration avec la startup suédoise Klimato, a mis au point de nouvelles recettes à faible empreinte carbone. Cette initiative a permis de sensibiliser le personnel de cuisine et de guider les clients dans leurs choix grâce à la mention de l'empreinte carbone sur les menus.

ACCOR ET L'INTERNATIONAL FOOD WASTE COALITION S'ASSOCIENT POUR RÉDUIRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE DANS LES HÔTELS

Il ne peut y avoir de réduction sans mesure précise, c'est pourquoi Accor travaille avec l'International Food Waste Coalition (IFWC) pour définir une méthodologie de mesure commune afin d'établir les meilleures pratiques pour réduire le gaspillage alimentaire dans la restauration commerciale et collective. L'entreprise entend dépasser son objectif de réduction de 50 % des déchets alimentaires d'ici 2030 en s'appuyant sur l'intelligence artificielle et en mettant en œuvre de nouveaux processus opérationnels.

UN APPROVISIONNEMENT PLUS RESPONSABLE EN ŒUFS

Depuis juillet 2021, la politique d'achat Accor en France, en Italie, en Espagne et au Portugal n'autorise que l'achat d'œufs de poules élevées en liberté ou en plein air. En France, en 2022, 93 % des œufs utilisés étaient issus d'élevages en liberté. Au niveau mondial, 71 % des hôtels proposent des œufs de poules élevées en liberté.

UNE COLLABORATION AVEC DEUX STARTUPS INNOVANTES

Orbisk and Winnow proposent toutes les deux des solutions basées sur l'intelligence artificielle. En mesurant précisément le gaspillage alimentaire et en classant les déchets par catégorie et par repas, les hôtels ont accès à des données très détaillées qui leur permettent d'ajuster les menus et les quantités produites.

Ces solutions sont déjà déployées dans près de 300 hôtels à travers le monde.

UN PARTENARIAT AVEC TOO GOOD TO GO QUI DONNE DES RÉSULTATS CONCRETS

Pour lutter contre le gaspillage alimentaire, Accor a également un partenariat de longue date avec Too Good to Go. Too Good To Go permet aux hôtels de revendre à bas prix la plupart des aliments non consommés dont les conditions de conservation ont été respectées, à l'exception des produits sensibles (viande hachée, fruits de mer, etc.). Les paniers Too Good To Go peuvent ainsi être proposés tout au long de la journée.

En 2023, le partenariat de Accor avec Too Good To Go a permis d'éviter l'émission de 2 846 t CO2 eq en redistribuant 345 188 repas invendus à travers 999 hôtels, dans 12 pays.

Accor demande aux hôtels de déclarer leurs déchets alimentaires dans Gaïa 2.0, un outil de reporting en ligne dédié, dans l'optique de réaliser des analyses comparatives entre les marques, les hôtels et les régions.

REINVENTER L'EXPÉRIENCE DE VOYAGE

Nous entendons proposer une vision du voyage plus inclusive et plus contributive. Pour y parvenir, Accor s'attache à préserver les écosystèmes et les cultures locales de chaque destination en utilisant les espaces naturels de manière responsable, en s'intégrant dans les communautés locales et en sensibilisant aux enjeux du développement durable.

Pour concrétiser cette ambition, le Groupe contribue activement à la protection de l'environnement local et du patrimoine culturel, crée des liens avec les populations locales et encourage le tourisme durable.

Pour maximiser son impact, Accor forme les collaborateurs aux enjeux du développement durable et sensibilise les clients à l'importance de la transition environnementale et sociale. Le défi est de rendre les destinations plus résilientes et attractives tout en accompagnant les clients pour leur faire redécouvrir ces destinations dans le respect de la nature et des communautés locale

LA BIODIVERSITÉ COMME PRIORITÉ

Accor s'engage aux côtés de Business for Nature et du WTTC pour la protection et la préservation de la biodiversité. Le Groupe a soutenu l'accord de Kunming-Montréal signé par 200 pays lors de la COP15 sur la diversité biologique en 2022. Dans le sillage de cet accord mondial, comparable à l'Accord de Paris sur le climat, le Groupe dévoilera sa politique en faveur de la biodiversité en 2024.

Les conséquences de l'activité du Groupe sur la biodiversité sont, par nature, principalement attribuables à sa chaîne de valeur, et en particulier aux matières premières qu'il achète et aux pratiques agricoles mises en œuvre pour les produire.

Ainsi, jusqu'en 2023, la stratégie du Groupe s'articulait autour de deux axes :

1. Intégrer la biodiversité dans la gestion de nos activités : encourager le développement d'une agriculture urbaine saine, gérer les déchets et les rejets, éviter l'utilisation de produits chimiques, privilégier les produits et matériaux labellisés.

2. Transformer notre chaîne de valeur alimentaire, travailler avec nos fournisseurs pour améliorer les pratiques agricoles des producteurs, revoir notre approvisionnement tout en adaptant les aliments et les boissons proposés à nos clients.

99%

DES HÔTELS DÉCLARENT UTILISER DES PRODUITS D'ENTRETIEN RESPECTUEUX DE LA BIODIVERSITÉ

52%

DES HÔTELS DÉCLARENT UTILISER DES PRODUITS D'ENTRETIEN DES ESPACES VERTS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT OU NE PAS UTILISER DE TRAITEMENTS CHIMIQUES.

SOUTIEN DE L'ÉCONOMIE ET LA CULTURE LOCALES

Partout dans le monde, le Groupe souhaite que son activité profite aux territoires et aux communautés qui l'accueillent. Accor contribue fortement au développement socio-économique des pays où il est implanté. Ainsi, un emploi direct créé dans un hôtel soutient la croissance à l'extérieur (chez les fournisseurs, dans les services publics, etc.). 83 % de la richesse créée par l'activité des hôtels demeure dans le pays d'implantation.

À l'international, un appel à projets est adressé aux groupes locaux, qui sont invités à organiser une action solidaire en faveur d'une association caritative locale aux côtés d'un hôtel Accor. Cette année encore de très nombreuses initiatives ont été réalisées et relayées sur les réseaux sociaux avec le #AccorSolidarityWeek.

Au siège du Groupe, un événement a été organisé sur le thème de l'engagement et a mis en avant le programme de bénévolat Heartists® for Good, lancé en 2023 pour les collaborateurs.

470+

projets ont été soutenus par le fonds Accor Solidarity depuis sa création en 2008.

36,6 millions

de financement pour répondre à plus de 106 000 demandes, dont 30,3 millions d'euros (83 %) alloués au personnel hôtelier en difficulté financière ou médicale dans le cadre du Fonds All Heartist®.

5,6 millions

de points de fidélité donnés aux organisations soutenues par Captain Cause par les membres ALL.

All

CAPTAIN CAUSE

SENSIBILISATION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE GRÂCE À LA SCHOOL FOR CHANGE

School for Change est un parcours d'apprentissage complet de plus de 10 heures au cours duquel chaque Heartist® peut se former sur le changement climatique, la perte de biodiversité, l'impact social, la stratégie de développement durable Accor, et trouver des solutions pour agir concrètement. Globalement, en 2023, tous les collaborateurs du siège ont été encouragés à suivre la formation School for Change.

93% DES COLLABORATEURS DU SIÈGE ONT ÉTÉ FORMÉS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA SCHOOL FOR CHANGE

SCHOOL FOR CHANGE

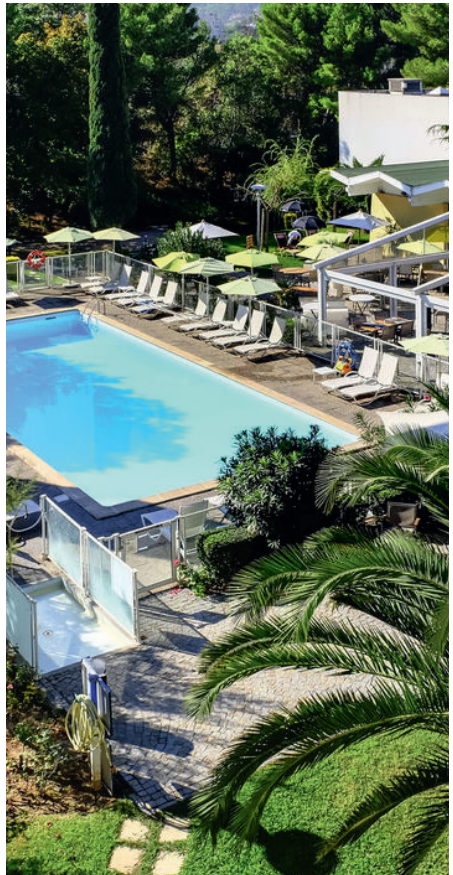
INITIATIVES DES HÔTELS

L'IBIS MARSEILLE SAINT CHARLES EN FRANCE S'ASSOCIE À EMMAÜS

Régis Koch, directeur général de l'Ibis Marseille Saint Charles, a obtenu la certification Green Key pour son hôtel en 2022. Précurseur dans la démarche de certification, son établissement est intégré au cœur de son écosystème et des communautés avoisinantes. Le critère de durabilité est pris en compte à tous les niveaux et l'hôtel collabore avec plusieurs associations caritatives pour mettre en place des initiatives durables.
En 2023, l'hôtel a ouvert un magasin Emmaüs au sein de ses locaux pour promouvoir une consommation plus durable, donner un souffle nouveau à l'hôtel et valoriser du mobilier de seconde main. Ce magasin sert également d'espace de coworking pour les réunions et le télétravail. L'hôtel donne les meubles qui ne servent plus à des associations caritatives locales (dont Emmaüs) afin de les mettre à la disposition des personnes dans le besoin.

NICHOIRS POUR OISEAUX ET CHAUVES-SOURIS, RÉCOLTES BIOLOGIQUES À MARSEILLE, EN FRANCE

Le Novotel et l'ibis budget Marseille Est Porte d'Aubagne est situé dans un cadre de verdure entre le centre-ville de Marseille et le parc national des Calanques, au bord de la Méditerranée. Les clients et les membres de l'équipe apprécient ce cadre luxuriant et dynamique qui abrite divers oiseaux et insectes, dont des abeilles et des papillons, ainsi que des lézards, des hérissons et des chauves-souris. Engagés depuis plusieurs années dans une démarche de protection de la biodiversité, les hôtels ont vu leurs efforts récompensés par l'obtention du label Green Key, en 2022.
Pour guider leurs actions en faveur de l'environnement local, les équipes des deux hôtels ont pu compter sur la Ligue pour la protection des oiseaux, la plus importante ONG française de protection de la nature. Des nichoirs à oiseaux et à chauves-souris ainsi que des abris pour les hérissons ont ainsi été installés afin de protéger les espèces locales.



RAFFLES SEYCHELLES : CONSERVATION DES RÉCIFS CORALLIENS

Le Raffles Seychelles a collaboré avec la Marine Conservation Society Seychelles pour mener à bien un projet de réhabilitation des coraux sur la plage de l'hôtel. Le projet prévoyait la construction de pépinières de coraux et d'un sentier de plongée avec masque et tuba destiné aux clients de l'hôtel. Des activités de plantation de coraux ont également été proposées aux clients, qui ont ainsi pu participer au projet de restauration. Grâce à Nature Seychelles, ce projet prend de l'ampleur et compte désormais une centaine de structures récifales artificielles qui favorise la vie corallienne dans la région. Notre équipe sur place réalisera des évaluations et contrôlera l'évolution des récifs :

62m²
DE SURFACE RESTAURÉE

183
STRUCTURES INSTALLÉES

3,910
FRAGMENTS DE CORAUX REPLANTÉS

96%
DE SURVIE

17
COLLABORATEURS FORMÉS

L'HOSPITALITÉ RÉINVENTÉE PAR NOS HEARTISTS®

L'hospitalité est fondamentalement liée aux relations humaines. L'accueil, le service, la connexion entre les individus et les cultures, l'émotion, la création d'expériences uniques et authentiques sont dans notre ADN.
Avec 330 000 talents aux quatre coins du monde, l'humain au cœur de toutes nos actions. Chaque employé est reconnu comme un Heartist® maîtrisant l'art d'accueillir et mettant sa passion et sa personnalité au service de nos clients. Cette signature fédère la politique Talent & Culture au sein d'un Groupe très décentralisé et international. L'association des mots « heart » (cœur) et « artist » (artiste) témoigne de la volonté de créer des expériences uniques qui suscitent des émotions grâce à la créativité et à la personnalité de chacun. Le terme Heartist® traduit également un sentiment d'appartenance, l'attention portée au client, la valorisation des personnalités et de l'individualité. Notre nouvelle proposition de valeur pour les employés incarne parfaitement cette idée : « L'hospitalité est un art pour ceux qui ont du cœur ».

Diversité, équité, inclusion et protection sociale

NOTRE DÉMARCHE

PARITÉ DES GENRES

L'écart de rémunération entre hommes et femmes à poste égal est de 1,2 % (donc non significatif).
Parmi ses collaborateurs, Accor compte 42 % de femmes et 28 % des directeurs d'hôtels sont des femmes.

*dans le cadre légal et volontaire

VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE

Accor est co-leader au niveau mondial de la coalition d'action contre la violence basée sur le genre des Nations-Unies.

Accor a aussi rejoint le réseau européen OneInThreeWomen et lancé une formation en ligne sur cette même thématique à destination des employés.

ASCENSEUR SOCIAL

En 2023, Accor a lancé Reveal Talent, un programme international qui entend offrir des opportunités de carrière aux Heartists® sans diplôme du supérieur afin de garantir l'égalité des chances. La première édition a rassemblé plus de 370 participants.

HANDICAP

En France, le taux d'emploi de personnes en situation de handicap chez Accor France (cadre légal et volontaire) est de 4,38 % en 2022.

Accor s'engage à poursuivre ses efforts de sensibilisation au handicap et à favoriser le recrutement et le maintien dans l'emploi.

DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

9 collaborateurs sur 10 sont satisfaits de la politique Accor en matière de diversité et d'inclusion.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE DROITS HUMAINS

Élaborée en concertation avec le Comité vigilance, le Comité éthique, les organisations syndicales et Comité d'entreprise européen, elle réaffirme notre engagement à promouvoir et respecter les droits humains dans nos activités à travers le monde.

SENSIBILISATION AU HANDICAP

Accor s'engage à soutenir l'inclusion des personnes en situation de handicap en levant les stéréotypes et en s'adaptant à leurs besoins.
Le Groupe travaille avec des plateformes de recrutement spécialisées, participe à des salons de recrutement et collabore avec des associations comme Tremplin Handicap pour accompagner les jeunes dans leur parcours scolaire et leur insertion professionnelle.
Accor s'attache également à faire évoluer les mentalités par l'éducation et la communication au quotidien, ainsi que par l'ergonomie et l'adaptation des lieux de travail. Le Groupe souhaite fédérer les équipes et donner du sens à leur travail, tout en favorisant l'accessibilité et l'inclusion.

Accor signe des recrutements emblématiques, comme celui de Hakim Arezki, athlète de haut niveau du CeciFoot, pour sensibiliser au handicap et préparer les Jeux Paralympiques de Paris 2024 au Pullman Paris Tour Eiffel, en France.
Le Groupe a aussi organisé des événements lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées et a instauré les Accor World DuoDays.

En tant que groupe hôtelier, Accor est naturellement attentif à l'accessibilité de ses établissements et a donc conçu une chambre inclusive, la Smart Room, avec l'aide de collaborateurs en situation de handicap.

PULLMAN MONTPARNASSE À PARIS, EN FRANCE. L'ART D'ACCUEILLIR À LA FRANÇAISE

Accor Solidarity soutient Les Cuistots Migrateurs, une ONG qui aide les réfugiés à s'intégrer dans la société par le biais d'emplois dans la restauration. Afin d'aider plus de personnes à reconstruire leur vie en France grâce à la cuisine, nous avons parrainé la création de l'École des Cuistots Migrateurs, un centre de formation qui prépare les étudiants au diplôme de Commis de Cuisine. Depuis le début de notre partenariat en 2021, l'organisation a embauché quatre personnes en CDI et quatre autres en stage ou en apprentissage.

Nous parrainons l'ONG Metishima qui œuvre pour la croissance économique de la France en renforçant l'employabilité des exilés, des primo-arrivants et des réfugiés. L'ONG révèle des talents venus d'ailleurs et favorise l'intégration de ceux qui ont été contraints à l'exil en prenant en compte et en valorisant leurs compétences et aptitudes professionnelles. Depuis le début de notre partenariat en mai 2023, Metishima a embauché une personne en CDI et ses équipes ont effectué 20 heures de bénévolat en mécénat de compétences (trois personnes).

LE PROGRAMME REVEAL TALENT

Avec le lancement en 2023 du programme de développement international « Reveal Talent », Accor met l'accent sur la mobilité sociale et l'épanouissement professionnel.
L'objectif ? Offrir, avec ce programme de développement des talents à impact social de 9 à 12 mois, des opportunités aux collaborateurs du Groupe n'ayant pas fait d'études supérieures afin qu'ils puissent accéder à un premier poste de direction d'hôtel ou assumer des responsabilités supplémentaires.
Fondé à la fois sur du mentorat et sur des modules de gestion et de management destinés à leur faire découvrir les fondamentaux business, «Reveal Talent» contribue à la constitution d'un vivier de talents riche et diversifié. Il répond aux aspirations des bénéficiaires du programme, donne vie à l'idée d'ascenseur social dans les hôtels et permet au Groupe de constituer un panel de dirigeants diversifié qui participeront demain au développement et à la croissance de Accor.

« Avoir le courage de savoir où l'on va »

BRUNE POIRSON,
DIRECTRICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

2023 a été riche en accomplissements. Je tiens à remercier nos équipes et nos collaborateurs incroyablement talentueux. Grâce à eux, Accor intègre désormais le développement durable dans ses activités quotidiennes et les directions fonctionnelles s'emparent à leur tour du sujet. De plus, chaque collaborateur du Groupe est récompensé sur la base des indicateurs sociaux et environnementaux. Pour résumer, notre vision de la performance a subi une révolution profonde : les performances financières et extra-financières sont devenues les deux faces d'une même pièce.

Cependant, nous ne devons pas nous reposer sur nos lauriers. Le changement climatique et les inégalités sociales progressent à un rythme effréné. Il nous faut donc redoubler d'efforts. En 2024, nous allons accélérer la transformation du Groupe en continuant à bâtir sur les fondations solides que nous avons posées après la Covid-19 et, dans les années à venir plus que jamais, nous mettrons en œuvre des projets d'envergure :

Décarboner les actifs immobiliers de nos propriétaires est primordial. Nous devons être exemplaires sur la question de la réduction des émissions de carbone : c'est un enjeu de crédibilité, de légitimité et de valorisation des actifs immobiliers de nos propriétaires.

Attirer des entreprises et créer de la valeur grâce à l'éco-certification des hôtels est une autre de nos priorités. Nous enclencherons ainsi une dynamique vertueuse de gestion durable des opérations.

Revoir nos méthodes, innover et faire des hôtels des laboratoires pour expérimenter des solutions et des initiatives durables. Nous offrirons ainsi à nos clients de nouvelles expériences attrayantes et enrichissantes, tout en réduisant notre impact et en contribuant à des changements systémiques.

Evaluer, mesurer et améliorer nos performances. La transition doit reposer sur une culture de la performance toujours plus robuste et structurée. La collecte et la qualité des données environnementales et sociales demeurent le défi majeur des prochains mois.

Je me réjouis de travailler sur ces grands chantiers aux côtés d'équipes et de parties prenantes aussi talentueuses et dévouées. Ensemble, nous irons encore plus loin.

Notes

SOFITEL LEGEND OLD CATARACT ASWAN
EGYPTE

CE DOCUMENT A ÉTÉ IMPRIMÉ
DE MANIÈRE RESPONSABLE
EN UTILISANT DU PAPIER RECYCLÉ