



# ACCORHOTELS

Feel Welcome

Communiqué de presse

Paris, 15 juillet 2015

## AccorHotels : l'engagement durable, gage de performance économique

- Trois enseignements clés :
  - Augmentation de la satisfaction client
  - Performance économique accrue
  - Fidélisation des clients clés BtoB de AccorHotels

A l'occasion de la remise du 1<sup>er</sup> prix de Trophée de la RSE à AccorHotels par le Grand Prix de l'AG 2015, le Groupe partage sur sa plateforme [PLANET 21 Research](#) les résultats de deux études mesurant les bénéfices sur la performance économique du Groupe des initiatives de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE): l'une signée par Accenture et l'autre vérifiée par EY.

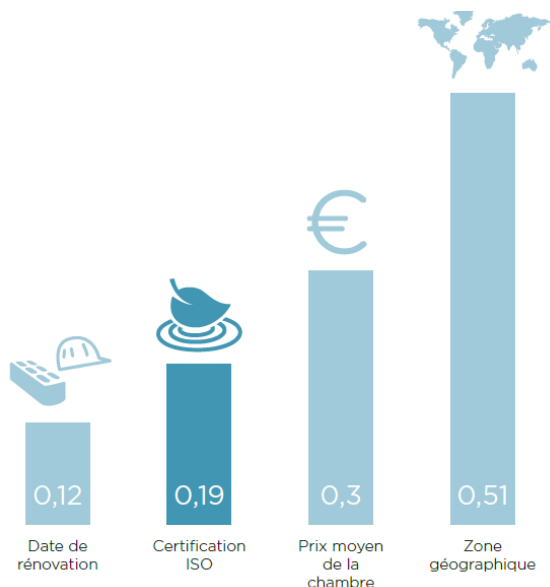
Pour Cédric Vatier, Directeur exécutif chez Accenture, responsable du conseil en Stratégie/Développement durable en France et Benelux : « Ces résultats confirment le fait que la décision de AccorHotels d'investir dans des programmes responsables crée une empreinte positive non seulement pour la planète mais contribue également à la performance économique de l'entreprise. »

### Principaux enseignements :

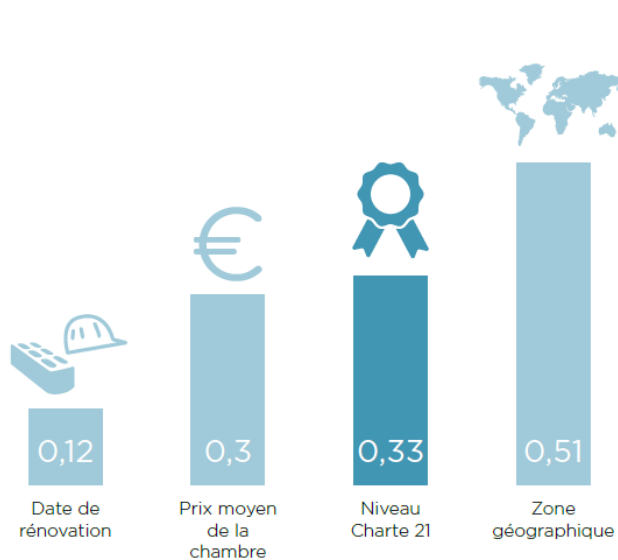
- Une plus grande satisfaction client :

L'étude réalisée par Accenture en 2015 démontre **une corrélation forte entre initiatives de développement durable et satisfaction clients**. Ainsi, l'obtention de la certification ISO 14001, norme internationalement reconnue sur le management environnemental, corrélé à un plus haut niveau de réalisations des objectifs fixés par la « Charte 21 », l'outil interne de pilotage de la performance développement durable des hôtels, entraînent une plus grande satisfaction client.

MESURE DE LA CORRÉLATION ENTRE CERTIFICATION ISO ET SATISFACTION DES CLIENTS



MESURE DE LA CORRÉLATION ENTRE LES NIVEAUX CHARTE 21 ET LA SATISFACTION DES CLIENTS





Légende des graphes : la certification ISO a un impact plus fort sur la satisfaction client que la date de rénovation de l'hôtel. Quant au niveau d'avancement de la Charte 21, son impact est même plus important que celui du prix moyen de la chambre.

(Source : infographies extraites de l'étude Accenture, mai 2015, pp. 14 et 18)

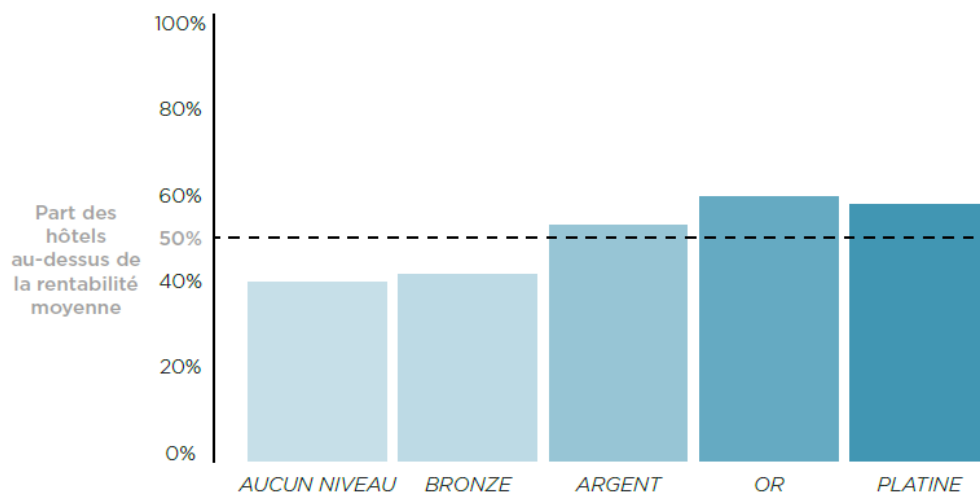
- Une meilleure performance économique

En plus de son impact positif sur la satisfaction client, un niveau d'avancement plus important des objectifs de la « Charte 21 » entraîne également une meilleure performance économique pour les hôtels.

La « Charte 21 » basée sur un principe de « niveaux » - Bronze, Argent, Or et Platine - préconise 65 actions à mettre en œuvre par les établissements pour réduire leur impact sur l'environnement : plus un hôtel investit dans ces actions, plus ses retours seront positifs aussi bien en termes de réductions de coûts (eau, énergie, déchets) que d'augmentation de ses revenus (EBIT).

L'étude Accenture apporte ainsi la preuve du bénéfice du Groupe à fédérer ses collaborateurs et partenaires autour d'objectifs qui répondent aux exigences en matière de développement durable tout en créant de la valeur économique pour l'entreprise.

PART D'HÔTELS AU-DESSUS DU SEUIL DE RENTABILITÉ MOYEN, SELON LES NIVEAUX DE LA CHARTE 21



(Source : infographies extraites de l'étude Accenture, mai 2015, p.19)

- La Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), un critère qui gagne en importance pour les clients BtoB clés et stratégiques de AccorHotels

Les clients BtoB sont de plus en plus nombreux à considérer la RSE comme un critère supplémentaire dans le choix de leur prestataire. Ainsi une étude interne vérifiée par EY révèle que 70% d'entre eux communiquent leurs exigences en matière de RSE durant le processus d'appel d'offres, en plus d'y être attentifs dans leurs demandes de prestations au quotidien. Les engagements d'AccorHotels en matière de RSE confère donc au groupe un statut de partenaire privilégié pour ses clients BtoB et permet de générer un chiffre d'affaires supplémentaire.



Arnaud Herrmann, Directeur du Développement Durable pour le groupe AccorHotels explique :

« Engagés depuis plus de 20 ans en faveur du développement durable, nous avons toujours eu la conviction qu'en plus d'être indispensables à la préservation de notre écosystème, les initiatives responsables sont également un atout compétitif pour l'entreprise : c'est la raison pour laquelle nous avons souhaité recueillir des preuves empiriques supplémentaires pour le prouver. Ces impacts positifs à la fois sur les performances financières des hôtels et sur la satisfaction des clients est pour nous un formidable encouragement à poursuivre notre démarche responsable, alors que notre programme PLANET 21 arrive à son terme avec des résultats encourageants. »

⇒ [En savoir plus sur la plateforme PLANET 21 Research](#)

#### Méthodologies :

- **L'étude B2B**, datée de mai 2015, mesure les attentes en matière de responsabilité sociale de l'entreprise des clients B2B de AccorHotels. 45 comptes parmi les plus significatifs, issus des cinq continents où le groupe est présent, ont répondu à un questionnaire en ligne, entre décembre 2014 et janvier 2015. Les résultats confortaient les tendances déjà identifiées dans une étude réalisée en 2012. Ces deux études ont fait l'objet d'un contrôle externe par EY.
- L'étude Accenture porte sur plus de 1200 hôtels parmi les plus de 3600 hôtels AccorHotels. Ont été écartés de l'étude les pays ou marques ayant moins de 20 hôtels. L'étude mesure statistiquement l'influence de plusieurs indicateurs de développement durable (année, niveau de certification...) sur la rentabilité et la satisfaction client.

#### À PROPOS DE ACCORHOTELS

AccorHotels, un groupe uni autour d'une même passion, l'accueil, et porté par une même promesse : Feel Welcome. Plus de 180 000 femmes et hommes, sous enseignes AccorHotels, veillent chaque jour sur des milliers d'hôtes dans 3 700 hôtels implantés dans 92 pays.

Premier opérateur hôtelier au monde, AccorHotels met au service de ses clients, partenaires et collaborateurs :

- ses deux expertises d'opérateur/franchiseur (HotelServices) et de propriétaire/investisseur (HotelInvest) ;
- un large portefeuille de marques de renommée internationale allant du luxe (Sofitel, Pullman, MGallery, Grand Mercure, The Sebel) à l'économique (ibis, ibis Styles, ibis budget, adagio access et hotelF1) en passant par le milieu de gamme (Novotel, Suite Novotel, Mercure, Adagio) ;
- la puissance de sa place de marché et de son programme de fidélité Le Club AccorHotels;
- l'engagement depuis près de 50 ans d'une entreprise citoyenne et solidaire avec son programme PLANET 21.

ACCOR SA est une société cotée sur Euronext Paris (Code ISIN : FR0000120404) et sur le marché OTC aux USA (Code ACRFY)

#### Contacts presse

Anne-France Malrieu  
Image 7  
Tel : +33 1 53 70 74 66  
[afmalrieu@image7.fr](mailto:afmalrieu@image7.fr)

Carina Alfonso Martin  
Directrice des Relations Media Monde  
Tel : +33 1 45 38 84 84  
[carina.alfonsomartin@accor.com](mailto:carina.alfonsomartin@accor.com)

Marie-Camille Aubagnac  
Relations Media  
Tel : +33 1 45 38 19 16  
[marie-camille.aubagnac@accor.com](mailto:marie-camille.aubagnac@accor.com)

#### Contacts investisseurs et analystes

Sébastien Valentin  
Directeur de la Communication Financière  
et des Relations Investisseurs  
Phone: +33 (0)1 45 38 86 25  
[sebastien.valentin@accor.com](mailto:sebastien.valentin@accor.com)

Marie Niel  
Relations Investisseurs  
Phone: +33 (0)1 45 38 86 94  
[marie.niel@accor.com](mailto:marie.niel@accor.com)

Suivez l'actualité du Groupe sur :  
[www.twitter.com/accorhotelsgroup](https://www.twitter.com/accorhotelsgroup) | [www.accorhotels-group.com](http://www.accorhotels-group.com)

Effectuez vos réservations sur :  
[www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com)