

ASTORE

YOUR PROCUREMENT PARTNER

Guide d'achats

À destination des hôtels du groupe Accor sous
contrat de franchise et de management, pour
l'ensemble de leurs besoins d'achat



ACCOR

Préambule - Généraux	2
----------------------	---

1

Les règlementations et engagements relatifs de Accor

Respect des Droits de l'Homme	5
Respect de l'environnement	6
Lutte contre la corruption	7
La protection des données privées (RGPD)	7
La politique de qualité, hygiène et la sécurité sanitaire	8

2

Acheter auprès de fournisseurs responsables

Sourcer des produits et services de plus en plus responsables : définir le besoin	11
Sourcer des produits et services de plus en plus responsables : sélectionner le fournisseur	13
Sourcer des produits et services de plus en plus responsables : prérequis contractuels	14
Présentation du Process de Référencement des fournisseurs Accor	14

3

Optimisation des achats

Acheter mieux	19
---------------	----

4

Vérification de la qualité des produits et services

Acheter en toute sécurité	21
---------------------------	----

5

Annexe

Clause RSE	24
------------	----

Préambule - Principes généraux

Les hôtels sous enseigne Accor sont la représentation visible aux yeux des clients de la marque Accor.

De ce fait, les hôtels doivent veiller au plus strict **respect de la législation en vigueur** et suivre un certain nombre de **règles définies par Accor** représentatives des valeurs portées et communiquées par le Groupe.

Concernant leurs **Achats**, i.e. les dépenses réalisées auprès de fournisseurs en échange de produits ou services, il existe pour les hôtels **trois grands impératifs** :

- Acheter dans la **légalité**
- Acheter **responsable**
- Acheter **en toute sécurité**

Ce guide a pour objectif de décrire l'ensemble des règles relatives à ces impératifs, que le Groupe recommande aux hôtels de respecter strictement.

Un quatrième objectif, « **acheter mieux** », est également énoncé dans ce document : il touche à l'optimisation des dépenses externes et à l'amélioration du compte de résultat de chaque hôtel.

Afin d'accompagner les hôtels pour leurs achats, Accor met à leur disposition les services d'une centrale de référencement, **Astore**, proposant une offre responsable, compétitive, adaptée au secteur de l'hébergement restauration et couvrant l'essentiel de leurs besoins.

Pour réaliser leurs achats, les hôtels ont donc deux options :

- Passer commande auprès de **fournisseurs référencés par Astore** : cela garantit le respect des règles et devoirs décrits dans le présent document, sans qu'aucun contrôle ne soit nécessaire pour l'hôtel
- Passer commande auprès d'un **fournisseur non référencé par Astore** : dans ce cas, l'hôtel sera responsable de l'ensemble des contrôles nécessaires à la sécurisation de sa chaîne d'approvisionnement.

1

*Les réglementations et engagements
relatifs de Accor*

Le respect de la réglementation nationale et des normes internationales en vigueur est fondamental.

Si les entreprises donneuses d'ordres ne sont pas suffisamment vigilantes, elles peuvent être amenées, sans le savoir, à collaborer avec des fournisseurs en situation illégale.

Or, en cas de manquement, la responsabilité personnelle du General Manager de l'hôtel peut être pénalement engagée. Il est donc capital, et de la responsabilité de chaque hôtel, que la réglementation soit connue et appliquée.

Dans de nombreux pays, les réglementations relatives aux Achats se renforcent et se complexifient. Elles tendent à considérer la chaîne d'approvisionnement dans son intégralité et l'acheteur final responsable de tout éventuel manquement.

Parmi les évolutions réglementaires, on peut citer :

- En France : la loi sur le devoir de vigilance visant à renforcer le contrôle que doivent avoir les entreprises vis-à-vis de leurs sous-traitants
- Au Royaume-Uni : le Modern Slavery Act, visant à lutter contre les situations de travail forcé
- Aux Etats-Unis : le California Supply Chain Transparency Act, visant à rendre davantage responsables
- Les entreprises d'une violation des lois sur une partie de leur chaîne d'approvisionnement

Les réglementations nationales s'appliquent à tous les fournisseurs de l'hôtel, quel que soit leur pays d'origine. C'est bien la réglementation du pays de localisation de l'hôtel qui est appliquée, et non celle du pays de localisation des fournisseurs.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- À faire (obligatoire, imposé par la loi) : afin de s'assurer de la conformité d'un fournisseur non référencé, les documents obligatoires tels que définis par la réglementation nationale doivent être collectés (ex : documents d'enregistrement des entreprises, attestation d'assurance, etc.).
- Le fournisseur peut les obtenir auprès du service de l'État. Ces documents étant généralement valables pour une durée d'un an, leur collecte auprès du fournisseur est donc à renouveler chaque année.

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que l'ensemble des contrôles nécessaires pour respecter les réglementations en vigueur ont été réalisés par la Direction des Achats du Groupe. L'hôtel n'a donc aucun contrôle supplémentaire à réaliser.

Les enjeux de la conformité fournisseurs sont multiples mais nous adresserons plus en particulier dans ce chapitre :

- Le respect des droits de l'homme et la lutte contre le travail dissimulé
- Le respect de l'environnement
- La lutte contre la corruption
- La protection des données privées (RGPD)
- La politique de qualité, hygiène, sécurité sanitaire

1.1 Respect des Droits de l'Homme

Les Droits de l'Homme sont universels et indivisibles. Ils sont reconnus par la loi, par des normes de valeur constitutionnelle ou par des conventions internationales.

Les hôtels doivent s'inscrire dans le respect de ces obligations réglementaires ainsi que des engagements d'Accor formalisés dans sa Politique des Droits Humains.

En termes d'achats, cela implique pour les hôtels de veiller aux conditions de travail des salariés des fournisseurs ainsi que de l'ensemble de leurs fournisseurs et sous-traitants tout au long de la chaîne d'approvisionnement afin de bannir :

- Le travail forcé – le travail des enfants
- L'absence de sécurité pour les travailleurs
- Les horaires de travail non réglementaires (absence de temps de repos, congés, etc.)
- Les rémunérations indécentes (horaires supplémentaires non rémunérés, etc.)
- Les conditions de vie indécentes (hébergement)
- L'absence de représentation du personnel (interdiction de grève, absence de liberté d'expression, de protection des données, etc.)
- Les discriminations
- L'expropriation, l'atteinte aux droits des communautés implantées sur les sites de production et d'extraction

En fonction de leur localisation et de leur taille, les entreprises peuvent être soumises au devoir de vigilance, une approche réglementaire pour identifier et gérer les risques liés à toutes leurs activités et à celles de leurs relations commerciales. Dix lois ou directives sont en vigueur, un projet de directive européenne est en cours.



En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- A faire (recommandé) : **l'application du process de sélection d'un fournisseur** tel que décrit dans la partie dédiée « 3. ACHETER AUPRES DE FOURNISSEURS RESPONSABLES » permet de réduire les risques liés aux droits humains
- A faire (recommandé) : la **collecte des codes de conduite, chartes éthiques et autres démarches déclaratives du fournisseur** permet un premier contrôle des risques de la chaîne d'approvisionnement, même si elle ne peut pas attester de manière irréfutable sa conformité.
- A faire (recommandé) : afin de renforcer le contrôle, une **analyse des risques de violation des Droits de l'Homme en fonction du pays de localisation du fournisseur peut être réalisée** (lien vers la cartographie des risques). **Cette analyse est un outil d'aide à la décision et doit donc être réalisée** en amont de l'acte d'achat.
- A faire (recommandé) : pour un fournisseur soumis la loi relative au devoir de vigilance (cf. paragraphe dédié « Le devoir de vigilance » ci-dessous), la collecte de son plan de vigilance et son rapport annuel de suivi du plan constituent des sources d'information utiles avant de poursuivre toute relation commerciale avec le fournisseur.

OUTILS DISPONIBLES : cartographie de niveaux de risques identifiés par pays + Process de sélection des fournisseurs (décrits dans la partie « 3. ACHETER AUPRES DE FOURNISSEURS RESPONSABLES »).

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que l'ensemble des contrôles nécessaires, décrits ci-dessus, pour respecter les réglementations en vigueur ont été réalisés par la Direction des Achats du Groupe. L'hôtel n'a donc aucun contrôle supplémentaire à réaliser.

1.2 Respect de l'environnement

Les réglementations nationales et internationales s'accroissent en matière d'environnement, notamment sur la réduction de l'empreinte carbone, la préservation de l'eau et de la biodiversité.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- A faire (obligatoire) : la prise en compte des enjeux environnementaux (préservation de la biodiversité, de la consommation de l'eau et lutte contre les changements climatiques) est essentielle. Cette vérification s'inscrit dans le process de sélection d'un fournisseur, tel que décrit dans la partie dédiée « 3. ACHETER AUPRES DE FOURNISSEURS RESPONSABLES »
- A faire (obligatoire) : Privilégier le choix de matériaux et de produits « durables » (comme des produits éco-conçus, en bois provenant de forêts gérées durablement, ...), tel que décrit dans la partie dédiée « 3. ACHETER AUPRES DE FOURNISSEURS RESPONSABLES », permet d'être en ligne avec les engagements du Groupe et anticiper les futures réglementations.

OUTILS DISPONIBLES. : Process de sélection des fournisseurs (décrits dans la partie « 3. ACHETER AUPRÈS DE FOURNISSEURS RESPONSABLES »)

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que l'ensemble des contrôles nécessaires, décrits dans la partie « 3. ACHETER AUPRÈS DE FOURNISSEURS RESPONSABLES », pour respecter les réglementations et les engagement Accor en vigueur ont été réalisés par la Direction des Achats du Groupe. L'hôtel n'a donc aucun contrôle supplémentaire à réaliser.

1.3 Lutte contre la corruption

Politique de prévention de la corruption

Accor fait de la lutte contre la corruption, l'une de ses priorités absolues en matière de conformité. Cette lutte vise tout particulièrement les relations entre les représentants d'Accor et les partenaires tiers du Groupe, dont les fournisseurs.

Les dons, cadeaux, faveurs, commissions, paiements ou contributions en espèces, échanges d'information ou autre forme d'avantage matériel ou immatériel peuvent rentrer dans le champ d'une situation de corruption.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- A faire (obligatoire) : la **Politique de prévention de la corruption (incluant la politique 'cadeaux et invitations')** mise en place au niveau Groupe doit être prise en compte dans toutes les relations avec vos fournisseurs (lien).

Cette politique s'appuie sur un ensemble de réglementations et de lois en vigueur, et engage la responsabilité de chaque représentant d'Accor. **Elle n'est en aucun cas facultative.**

OUTILS DISPONIBLES : Politique de prévention de la corruption + Process KYC (« Know Your Counterpart ») ACCOR

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que le fournisseur référencé respecte la politique Anti-Corruption du groupe et a été soumis au process KYC ('Know Your Counterpart ») du Groupe. L'hôtel n'a donc aucun contrôle supplémentaire à réaliser.

Accor Integrity Line

Accor a développé une « Accor Integrity Line » pour défendre et faire vivre ses valeurs au quotidien. La ligne est ouverte pour signaler tout comportement illégal ou contraire à l'éthique dont votre hôtel ou un fournisseur serait témoin dans ses activités commerciales.

Si vous êtes témoin d'un comportement fournisseur inapproprié qui devrait être porté à la connaissance de Accor, il doit être signalé à la direction de Accor afin qu'il soit traité et corrigé de manière appropriée. La « Accor Integrity Line » permet de signaler ce comportement de manière sécurisée et confidentielle.

Le dispositif d'alerte est accessible à l'adresse suivante : <https://www.accor-integrity.com/>

1.4 La protection des données privées (RGPD)

La gestion des données personnelles est un enjeu majeur pour le groupe Accor. La conformité au règlement général sur la protection des données (« RGPD ») est un pilier important des obligations éthiques et réglementaires du Groupe.

Les entreprises qui collaborent avec des fournisseurs sont aux premières loges de la protection des données privées car peuvent être amenées à leur transmettre.

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- **A faire (obligatoire) : en application avec l'article 28-4 RGPD**, tout contrat avec un fournisseur qui traite des données personnelles pour le compte de Accor doit inclure la clause contractuelle sur les contrats de sous-traitance et les données personnelles (en annexe). Un guide d'explication des règles RGPD, rédigé par le département juridique, est également joint en annexe ainsi qu'un guide FAQ.
- **A faire (obligatoire) : en application avec l'article 30-d RGPD**, en cas de relation commerciale avec un fournisseur qui traite des données personnelles pour le compte de Accor, un **registre des activités de traitement effectuées** doit être tenu, mentionnant les catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, y compris les destinataires dans des pays tiers ou des organisations internationales.

OUTILS DISPONIBLES : clause contractuelle spécifique RGPD + Guide d'explication des règles RGPD + guide FAQ.

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que les procédures d'achat encadrant le processus de contractualisation avec les fournisseurs incluent les prérequis en matière de protection des données qui ont été communiqués aux fournisseurs et satisfaits. L'hôtel n'a donc aucun contrôle supplémentaire à réaliser.

1.5 La politique de qualité, hygiène, sécurité sanitaire

Une série d'obligations strictes en matière sanitaire doivent être appliquées par tout professionnel de la restauration. A titre d'exemple, les réglementations européennes CE n°852/2004 et CE n°853/2004 s'appliquent à tous établissements qui détiennent, préparent ou distribuent des denrées alimentaires.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- A faire (obligatoire) : un **Plan de Maitrise Sanitaire (PMS)** a été élaboré par le groupe Accor à destination des établissements Accor et décrit l'ensemble des procédures d'hygiène à mettre en place, incluant les procédures fondées sur les principes du système HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point). Ce plan de maîtrise sanitaire doit être strictement appliqué.
- A faire (recommandé) : la **traçabilité des matières premières et produits finis** est indispensable en cas d'alerte sanitaire. Il est donc fortement recommandé de conserver les étiquettes de chaque produit alimentaire acheté (étiquette qui précise à minima, le nom et code du produit, le numéro de lot et la DLC/DLUO). A titre d'exemple, comme l'impose déjà la réglementation européenne en vigueur).
- A faire (recommandé) : afin de limiter tout risque d'intoxication alimentaire, un **plan de surveillance des fournisseurs** permet de vérifier leur respect sur l'ensemble de leurs chaînes de production et de distribution. Une proposition de plan de surveillance est détaillée en page 11 dans la partie « 4. VÉRIFICATION DE LA QUALITÉ DES PRODUITS ET SERVICES – ACHETER EN TOUTE SÉCURITÉ ».

OUTILS DISPONIBLES : Plan de Maitrise Sanitaire Accor + Process de surveillance des fournisseurs décrit dans la partie « 4. VÉRIFICATION DE LA QUALITÉ DES PRODUITS ET SERVICES – ACHETER EN TOUTE SÉCURITÉ ».

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que l'ensemble des vérifications en matière de sécurité sanitaire ont été effectuées et approuvées.

Conclusion :

Lorsqu'un hôtel sous enseigne Accor choisit de contractualiser en direct avec un fournisseur, il lui appartient toujours de :

- **Connaître et respecter la réglementation locale en vigueur**
- **Connaître et respecter les engagements du groupe Accor**
- **Procéder lui-même à l'ensemble des contrôles et des procédures auprès du fournisseur pour garantir le respect de cette réglementation**

Sa responsabilité sera toujours engagée en cas de non-respect de la réglementation par le fournisseur.

- Pour les achats réalisés auprès de fournisseurs références par Astore : Astore garantit à l'hôtel que l'ensemble des contrôles nécessaires ont été réalisés par la Direction des Achats du Groupe. L'hôtel n'a donc aucun contrôle supplémentaire à réaliser.

2

*Acheter auprès de fournisseurs
responsables*

« En tant que leader mondial de l'hôtellerie, Accor veut être un acteur exemplaire en matière d'intégrité, de respect des lois et de responsabilité sociale et environnementale » Sébastien BAZIN – CEO ACCOR

Accor s'est doté :

- D'une Charte Éthique et RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) rédigée au niveau du Groupe, dans laquelle l'ensemble des activités doivent s'inscrire
- D'une Charte Achats Responsables à destination des fournisseurs, rédigée au niveau de la direction des Achats du Groupe

L'application stricte des principes définis par ces Chartes (**en annexe**) est fondamentale pour œuvrer à la construction d'un avenir durable, ainsi que pour préserver l'image et donc le futur d'Accor.

Afin de s'assurer de la conformité d'un fournisseur à l'égard des engagements du groupe Accor, l'analyse des vérifications auprès des fournisseurs interrogés, en amont, durant et en aval de l'acte d'achat, sont indispensables pour mesurer le niveau de performance environnementale, sociale et éthique d'un fournisseur.

2.1 Sourcer des produits et services de plus en plus responsables : définir le besoin

En ligne avec les engagements du Groupe et les futures réglementations, plusieurs critères de durabilité doivent être intégrés dans l'**expression du besoin** adressé aux fournisseurs.

Des Achats bas carbone

En tant que leader du secteur de l'hôtellerie, Accor s'est engagé (SBTi, UNTWO) à atteindre la neutralité carbone en 2050. La trajectoire intègre à horizon 2030 :

- Émissions carbonées du scope 1 et 2 : réduction de -46 % des émissions absolues par rapport à l'année de référence 2019 (y compris les émissions directes de l'hôtel et les émissions énergétiques hors site).
- Émissions carbonées du scope 3 : réduction de -28% des émissions absolues par rapport à l'année de référence 2019 (y compris les produits et services, les hôtels franchisés, les émissions énergétiques en amont).

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- A faire (recommandé) : afin de s'assurer d'acheter un bien ou service générant le moins d'émissions carbone possible, demandez au fournisseur sa **Politique sur le Climat et/ou sa stratégie bas carbone défini** sur l'ensemble de sa chaîne de valeur (production, distribution) et assurez-vous que cette politique intègre bien :

- ◇ Un plan d'action visant à réduire radicalement les émissions de carbone par :
 - Une mesure annuelle de l'empreinte carbone conformément à une norme établie telle que le GHG Protocol Corporate Standard.
 - Un engagement significatif de réduction des émissions de carbone, conformément à une norme établie telle que l'accord de Paris de la CCNUCC ou l'initiative Science Based Target
- ◇ Une maîtrise de sa consommation d'énergie par un suivi régulier de la performance énergétique et la mise en place de plans d'action pour réduire les consommations.
- A faire (recommandé) : privilégiez dans la mesure du possible les achats locaux.

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que ce fournisseur :

- Est inclus dans le plan de décarbonation de la chaîne d'approvisionnement du Groupe,
- S'engage sur une trajectoire de réduction de ses émissions carbone, en ligne avec la trajectoire sur laquelle le groupe s'est engagé,
- Est soumis à une évaluation de mesure et de suivi de ses engagements sur le climat.

La suppression du plastique

Accor s'est engagé à supprimer dans les hôtels l'ensemble des produits à usage unique en plastique.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

A faire (obligatoire) : l'hôtel doit respecter cet engagement en retirant ou remplaçant le produit par des solutions alternatives ayant un impact sur l'environnement le plus limité possible

- Produits conçus à partir de matériaux réutilisables et durables ;
- Produits recyclés et/ou recyclables.

OUTILS DISPONIBLES : Guidebook Plastique.

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que des critères environnementaux, alternatifs au plastique, ont été pris en compte lors de la conception et/ou sélection des matériaux et produits.

Une offre alimentaire responsable

L'engagement de Accor en matière d'Alimentation est porté par la Charte de l'Alimentation Saine et Durable.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

A faire (obligatoire ou recommandé en fonction des engagements) : assurez-vous de respecter les 9 engagements de cette Charte dans la sélection des produits / services :

1. Réduire le gaspillage alimentaire (recommandé)
2. Privilégier les approvisionnements locaux et de saison (recommandé)
3. Élargir l'offre en produits BIO et soutenir l'agroécologie (recommandé)
4. Favoriser les filières intégrant des critères de bien-être animal (recommandé)
5. Bannir les espèces de poissons menacées et promouvoir une pêche responsable (obligatoire)
6. Supprimer les plastiques jetables (obligatoire)
7. Supprimer des additifs controversés, et limiter graisses et sucres (recommandé)
8. Proposer du café ou du thé responsable (recommandé)
9. Répondre aux différents besoins alimentaires (recommandé)

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que de l'ensemble des engagements de Accor en matière d'Alimentation responsable ont été pris en compte lors de la conception et/ou sélection des matériaux et produits.

A titre d'exemple, tous les œufs référencés sont issus de poule élevée en plein air.

A Savoir :

- Les outils de commande en ligne mis à disposition par Astore (AstoreShop, Futurlog, Birchstreet, etc.) proposent des gammes de produits responsables et excluent les produits les plus nocifs sur l'environnement.
- AstoreShop propose également une carte interactive facilitant la recherche de fournisseurs locaux. Acheter auprès d'un fournisseur référencé de la centrale d'achats Accor garantit à l'hôtel que des critères de durabilité ont été pris en compte lors du sourcing produit.

2.2 Sourcer des produits et services de plus en plus responsables : sélectionner le fournisseur

La collecte de documents spécifiques permet de s'assurer que les fournisseurs respectent les exigences sociales, éthiques et environnementales fixées par la loi et par Accor.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

A faire (recommandé) : collecter et vérifier l'ensemble des documents décrits ci-après auprès du fournisseur

- ◇ Sa **politique RSE**, définissant sa contribution aux enjeux de développement durable
- ◇ Son **code de conduite**, formalisant des principes d'actions et de normes qui vont au-delà des obligations légales de l'employeur.
- ◇ Le reporting ou **déclaration de performance extra financière** (DPEF) contenant des informations relatives aux enjeux sociaux et environnement, ainsi que sur le mode de gouvernance.
- ◇ Les **évaluations et certifications** de moins de 18 mois couvrant les piliers environnementaux, éthiques, sociaux et sociétaux.

OUTILS DISPONIBLES : vous trouverez en annexe une liste des certifications valables (lien – liste non exhaustive) + des outils d'analyse des dits documents et d'aide à la décision sont disponibles en annexe du présent guide (lien).

- A faire (recommandé) : envoyer au fournisseur la Charte Achats Responsables Accor pour signature.

OUTILS DISPONIBLES : lien vers la Charte Achats Responsables.

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que le process de sélection, détaillé dans la partie « **Présentation du Process De Référencement des Fournisseurs Accor** » a été appliqué et respecté.

2.3 Sourcer des produits et services de plus en plus responsables : prérequis contractuels

L'engagement du fournisseur sur la **Charte Achats Responsables Accor doit être un prérequis avant toute relation commerciale**. Cette charte doit être signée par l'ensemble des fournisseurs en amont de la sélection du fournisseur et de la réalisation de l'achat de produit ou service.

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

- A faire (recommandé) : annexez la Charte Achats Responsable au contrat et/ou au bon de commande transmis au fournisseur et signé par ce dernier, avant la réalisation de la prestation.
- A faire (recommandé) : ajoutez une **clause standard spécifique à la RSE** dans tout contrat signé avec un fournisseur. Cette clause engage le fournisseur sur le respect de points sociaux et environnementaux lors de la fabrication des produits ou lors de la prestation de service.

OUTILS DISPONIBLES : lien vers un modèle de clause.

Acheter auprès d'un fournisseur référencé Astore garantit à l'hôtel que le contrat de référencement inclus ladite clause contractuelle ainsi que la charte achats responsables annexée, sur lesquels le fournisseur référencé s'engage durant la vie du contrat.

Conclusion :

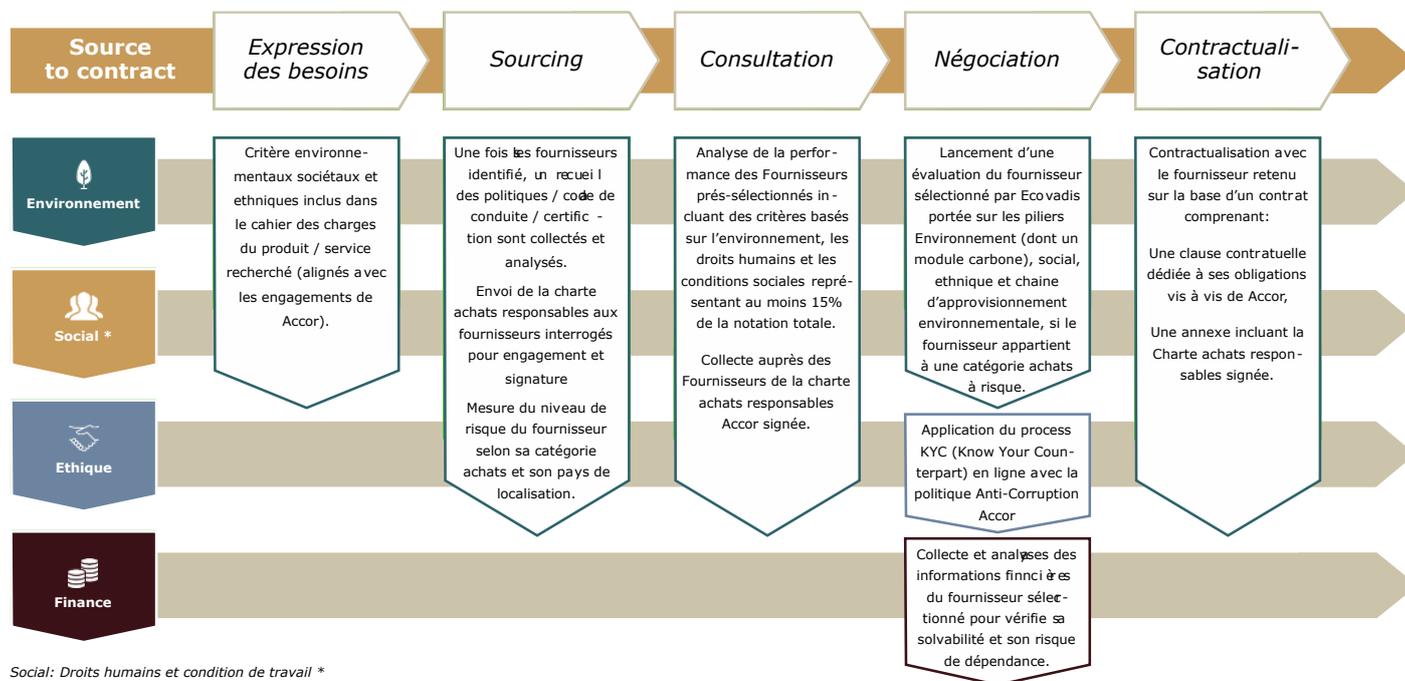
- Lorsqu'un hôtel sous enseigne Accor choisit de contractualiser en direct avec un fournisseur, il est fortement recommandé de suivre ces procédures, conçues pour sécuriser l'approvisionnement sur les catégories d'achat les plus sensibles.
- Pour les achats réalisés auprès de fournisseurs référencés par Astore : Astore garantit à l'hôtel que l'ensemble des procédures relatives à l'éthique, aux normes droits humains et environnementales, et à la gestion des risques sont appliqués. En passant par un fournisseur référencé, l'hôtel n'a donc aucun contrôle supplémentaire à réaliser pour valider les pratiques du fournisseur et assurer la protection de la marque d'Accor.

2.4 Présentation Du Process De Référencement Des Fournisseurs Accor

La Direction des Achats construit un réseau de fournisseurs référencés sélectionnés sur la base de critères exigeants. Durant la durée de vie des contrats, la direction achats maintient un contrôle régulier du respect de ces critères au travers notamment d'un plan d'audits.

Conditions de référencement :

Le référencement d'un fournisseur est soumis à un certain nombre de vérifications au préalable telles que décrits dans le schéma ci-dessous.



Suivi des fournisseurs référencés :

La limitation des risques associés aux fournisseurs référencés repose sur :

- Pour les équipes Accor : des « Politiques Achats » intégrant des critères stricts pour la sélection de fournisseurs
- Pour les fournisseurs référencés : un « plan de contrôle fournisseurs » consistant en la Charte d'Achats Responsables

Ces procédures (« Politiques Achats » et « plan de contrôle des fournisseurs référencés ») sont déclinées en fonction du niveau de risque des catégories d'Achats couvertes par les fournisseurs.

Identification et cartographie des niveaux de risques environnementaux, sociaux et éthiques :

La Direction des Achats a fait réaliser en 2022, par un tiers externe, une cartographie des risques fournisseurs en matière environnementale, sociale et éthique.

Cette cartographie évalue les catégories d'Achats à travers 16 risques répartis en 5 familles (environnement, droits humains, conditions de travail, santé sécurité et éthique). Elle a abouti au classement des 104 catégories d'Achats en trois niveaux de risque : « risque faible », « risque élevé » et « risque très élevé ».

- Risque faible : 36 catégories achats
- Risque élevé : 38 catégories achats
- Risque très élevé : 26 catégories achats

38 Catégories à risque élevé	
01 - Cafétérie	20 - Sécurité passive (vidéo, fermetures extérieures, clôtures)
02 - Épicerie, produits labo pâtisserie	21 - Ascenseurs, escaliers roulants
03 - Aires de jeux, équipements sportif	22 - Composites (cabines préfabriquées, plan vasque)

04 - Entretien, réparation, maintenance	23 - Chauffage, climatisation, ventilation
05 - Électricité (fourniture de matériel)	24 - Contrôle d'accès, serrures, coffre
06 - Équipement de manutention et stockage (hors cuisine)	25 - Eau
07 - Équipements sanitaires	26 - Équipements de télécommunication
08 - Luminaires	27 - Huisserie (portes et fenêtres)
09 - Matériel de blanchisserie	28 - Incendie (extincteurs, plans, détection)
10 - Matériel d'entretien (aspirateur, brosseur...)	29 - Mobilier hôtel (extérieur, intérieur)
11 - Mobilier de bureau	30 - Objets décoration, encadrement, lithographie
12 - Bricolage, outillage, quincaillerie	31 - Revêtements de sols (fournisseurs de produits)
13 - Produits à usage unique, jetables	32 - Signalétique extérieure
14 - Produits d'accueil (cosmétiques)	33 - Traitement des eaux
15 - Produits d'entretien, hygiène, piscine	34 - Appareils administratifs (photocopieurs, fax)
16 - Signalétique intérieure	35 - Équipements télé, audio, vidéo
17 - Stockage, distribution	36 - Minibars, distributeurs automatiques
18 - Transport, transit, taxis	37 - Arts de la table
19 - Véhicules (location, entretien, navettes)	38 - Matériel de cuisine, cafétéria

26 Catégories identifiées à risque très élevé	
01 - Viande, volaille, gibier, lapin	14 - Literie
02 - Fruit et légumes frais	15 - Nettoyage des locaux
03 - Beurre, œufs, fromage, crèmerie	16 - Produits siglés
04 - Poisson, crustacés frais, saurisserie	17 - Sécurité active (gardiennage, télésurveillance)
05 - Boulangerie, viennoiserie	18 - Vêtements, uniformes
06 - Sandwiches	19 - Agencement menuiserie et cloison mobile
07 - Charcuterie	20 - Corps d'état (maçonnerie, terrassement...)
08 - Pâtisserie (fraîche et surgelée), glace et sorbets	21 - Entreprises générales du bâtiment
09 - Produits traiteurs, plats cuisinés	22 - Blanchisserie et pressing
10 - Multi-familles alimentaires frais	23 - Gestion des déchets
11 - Multi-familles alimentaires surgelé	24 - Linge hébergement et restauration
12 - Cadeaux d'affaires, produits promotionnels	25 - Textiles d'ameublement, stores, tringles
13 - Intérim	26 - Multiproduits alimentaire et non alimentation

Plan de contrôle des fournisseurs

Le Groupe a également lancé en 2022 un nouveau plan de contrôle de ses fournisseurs référencés, s'appuyant sur la nouvelle cartographie des risques des catégories Achats (présentée ci-dessus).

Ce plan comprend plusieurs niveaux de contrôle :

- L'engagement de tous les fournisseurs référencés par :
 - ◇ **La signature de la Charte Achats Responsables**, formalisant les engagements attendus par Accor de la part des fournisseurs référencés en matière d'éthique, de respect des droits humains, de protection des droits des salariés, de respect de l'environnement et de conformité aux lois et règlements applicables, quels que soient leur localisation, volume d'activité avec Accor et catégorie de solutions référencées. Cette Charte, en annexe des contrats de référencement, est une obligation contractuelle.
 - ◇ **La signature d'une clause contractuelle** dans les contrats de référencement, dédiée aux obligations environnementales et sociales et qui garantit notamment l'engagement des fournisseurs référencés à effectuer des évaluations ou audits à la demande de Accor.

- **L'évaluation des fournisseurs référencés identifiés à « risque élevé » ou « risque très élevé »** et représentant un volume d'activité avec Accor de plus de 30 000€ par an : Il s'agit d'une évaluation environnementale, sociale et éthique réalisée par un tiers (Ecovadis) sur la base d'un questionnaire spécifique à la taille et à l'activité sectorielle des fournisseurs. La performance RSE des fournisseurs référencés est mesurée en fonction de la qualité des réponses au questionnaire et de l'analyse des documents justificatifs fournis. Depuis juin 2022, les questionnaires incluent également un module carbone.
- **L'audit sur site des fournisseurs référencés identifiés à « risque très élevé »** et représentant un volume d'activité avec Accor de plus de 30 000€ par an : Les fournisseurs référencés identifiés à « risque très élevé » et ayant obtenu un résultat Ecovadis inférieur à 43% (score médian 2021), font l'objet d'un audit sur site réalisé par un tiers (Intertek ou Bureau Veritas en fonction du pays). Cet audit est basé sur un référentiel intégrant 6 critères (droits du travail, conditions de travail, santé et sécurité, système de management, éthique et environnement). En fonction des non-conformités relevées lors de l'audit, un plan d'action correctif est demandé au fournisseur.

3

Optimisation des achats

Acheter mieux

Les bonnes pratiques relatives aux achats sont multiples. Elles ont trait aux spécifications de celui-ci (acheter mieux), à sa consommation globale (acheter moins), à sa plus-value environnementale et sociale (acheter éthique) mais également au prix unitaire du bien ou du service acheté (acheter moins cher).

L'efficacité des dépenses externes est un levier important de la performance des hôtels et du groupe Accor. Les hôtels pour optimiser leur performance financière (P&L) et contribuer à la croissance du groupe doivent acheter de manière à optimiser leurs coûts en appliquant de bonnes règles d'achat.

L'offre Astore :

- Acheter auprès d'un fournisseur référencé de la centrale d'achats Accor garantit à l'hôtel que l'ensemble des leviers relatifs à la performance des dépenses externes (acheter mieux, acheter moins, acheter moins cher) a été mis en application.
- En passant par un fournisseur référencé, l'hôtel a donc la garantie de bénéficier des meilleures conditions commerciales et de prix compétitifs pour le bien et le service donné.
- Dans ce cas, l'hôtel n'a pas besoin de prendre en charge les négociations commerciales avec le fournisseur.

Acheter en toute sécurité

Concernant plus spécifiquement les achats alimentaires, la maîtrise du risque sanitaire est fondamentale et doit être une des priorités des hôtels, **la survenance d'une crise sanitaire pouvant avoir des conséquences significatives sur la santé des clients, l'activité de l'hôtel et la réputation de Accor.**

Les risques sanitaires et bactériologiques les plus élevés sont identifiés sur les familles d'achat suivantes :

CATEGORIE	NIVEAU DE RISQUE SANITAIRE	PRINCIPAUX DES RISQUES IDENTIFIES
BEURRE, ŒUFS, FROMAGE, CRÈMERIE	ÉLEVÉ	Bactériologies
BIÈRES, EAUX MINÉRALES, SODAS, JUS DE FRUITS	FAIBLE	Organoleptiques / corps étrangers (verre)
BOULANGERIE/VIENNOISERIE	MODÉRÉ	Bactériologiques
CAFETERIE	FAIBLE	Organoleptiques
CHARCUTERIE	ÉLEVÉ	Bactériologies
ÉPICERIE	FAIBLE	Bactériologiques (non pathogène)
FRUITS & LEGUMES FRAIS	MODÉRÉ	Pesticide, OGM
MULTI-FAMILLES ALI FRAIS	ÉLEVÉ	Bactériologiques
MULTI-FAMILLES ALI SURGELÉ	MODÉRÉ	Bactériologiques
PÂTISSERIE (FRAICHE ET SURGELÉE), GLACES ET SORBET	MODÉRÉ	Bactériologiques
POISSONS ET CRUSTACÉS FRAIS, SAURISSERIE	ÉLEVÉ	Bactériologiques
PRODUITS TRAITEURS, PLATS CUISINES	ÉLEVÉ	Bactériologiques
SANDWICHES	ÉLEVÉ	Bactériologiques
VIANDE, VOLAILLE, GIBIER, LAPIN	ÉLEVÉ	Bactériologiques
VINS, ALCOOL, CHAMPAGNE	FAIBLE	Organoleptiques
ARTS DE LA TABLE		Migration composants chimiques

En cas d'achats auprès d'un fournisseur non référencé :

Un plan de vérification pour maîtriser le risque sanitaire a été défini par la Direction des Achats dont l'application est fortement recommandée :

- **Pour toutes les catégories achats alimentaires**, quatre documents sont complétés par le fournisseur et annexés au bon de commande et/ou contrat. Ces documents garantissent un socle de base sur les contrôles sanitaires :
 - ◇ Un **Questionnaire qualité** résumant la démarche qualité mise en place par le fournisseur
 - ◇ Une **Attestation sur l'honneur sur le respect des obligations réglementaires en termes de Sécurité sanitaire**
 - ◇ Une **Attestation sur l'honneur attestant le respect des réglementations sur les organismes génétiquement modifiés (OGM)**
 - ◇ Une **fiche permettant de collecter les coordonnées des contacts qualité du fournisseur en cas d'alerte sanitaire**

OUTILS DISPONIBLES : lien vers les quatre documents

- **Pour les catégories à niveau de risque modéré**, en complément des documents cités ci-dessus, la procédure Accor recommande de collecter et de contrôler auprès du fournisseur les documents réglementaires suivants :

- ◇ Agréage des fournisseurs de matières premières
 - ◇ Présence d'un plan de nettoyage désinfection
 - ◇ Contrôle des opérations de nettoyage désinfection
 - ◇ Existence d'une traçabilité satisfaisante des préparations
 - ◇ Contrôle des produits finis
 - ◇ Présence d'un n° d'agrément définitif
 - ◇ Présence d'une étude HACCP complète
 - ◇ Présence d'un plan de formation
- **Pour les catégories à niveau de risque élevé**, en plus de l'application des deux niveaux précédents, la procédure Accor recommande, en cas de dépense significative ou récurrente chez un fournisseur, de conduire un **audit sur site de production via un laboratoire de contrôle**. L'audit peut être à la charge du fournisseur dans le cadre d'un appel d'offres. L'audit doit être réalisé par une société tierce (des entreprises spécialisées sont référencées). Dans tous les cas, il est recommandé de procéder à une analyse d'un produit du fournisseur lors d'un des deux passages annuels du laboratoire sélectionné.
 - Enfin, spécifiquement pour les produits « Arts de la table » ou « produits à usage unique » qui seront en contact direct avec des denrées alimentaires, il est fortement recommandé de faire signer au fournisseur **la Déclaration de conformité à la réglementation relative aux objets et matériaux en contact avec les denrées alimentaires**.

OUTILS DISPONIBLES : [lien \(Annexe XX\)](#).

Conclusion :

- Lorsqu'un hôtel sous enseigne Accor choisit de contractualiser en direct avec un fournisseur : sans vérification de ces points réglementaires, votre responsabilité est engagée.
- Pour les achats réalisés auprès de fournisseurs référencés par Astore : Astore garantit une parfaite mise en œuvre des règles relatives aux risques sanitaires pour les catégories d'achats alimentaires, et réduit au minimum les dangers évoqués pour l'hôtel

5

Annexe

Clause RSE

Clause contractuelle Développement Durable

Dans le cadre de sa démarche d'achats responsables, ACCOR peut être amené, en fonction du niveau de risques RSE (responsabilité sociétale d'entreprise) associés à l'activité et aux produits et/ou services du Fournisseur, à évaluer la démarche RSE du Fournisseur en lui demandant de justifier :

- Une évaluation de sa performance Développement Durable & RSE réalisée par l'entreprise qui sera choisie par ACCOR. Cette évaluation devra être réalisée auprès de la plateforme Ecovadis sous 3 mois comptés à partir de la sélection du Fournisseur et sera à la charge de celui-ci qui est préalablement informé de son coût (lien EcoVadis).et/ou,
- Un rapport d'audit social et/ou environnemental externe, réalisé sur le site de production, à la charge de ACCOR pour la première demande, puis à la charge du Fournisseur selon les règles d'évaluation et d'audit RSE de ACCOR.

Dans le cas où le résultat de ces évaluations/audits serait considéré insatisfaisant par le prestataire mandaté, ACCOR et le Fournisseur conviendront conjointement d'un plan d'amélioration à mettre en œuvre par le Fournisseur. ACCOR se réserve le droit de procéder au contrôle de la mise en œuvre de ce plan.

A ce jour, les évaluations/audits réalisés ont une durée de validité de trois (3) ans. Par exception, pour les produits personnalisés reproduisant un logo d'une marque ACCOR, des évaluations/audits pourront être demandés à chaque changement majeur réalisé par le Fournisseur tel que le changement de site de production, de sous- traitants, de produits, etc.

ACCOR peut éventuellement accepter les résultats d'une évaluation/audit réalisé moins de dix-huit (18) mois auparavant.