



## **Caso: AccorHotels**

### **Sobre a AccorHotels**

AccorHotels é um Grupo unido por uma paixão comum pela hospitalidade e impulsionado por uma promessa de fazer todos Feel Welcome.













Mais de 180.000 homens e mulheres em 3.800 estabelecimentos da AccorHotels cuidam de milhares de hóspedes todos os dias em 92 países.

AccorHotels é a operadora hoteleira líder mundial e oferece a seus clientes, parceiros e colaboradores:

- Sua dupla experiência como operadora hoteleira e franqueadora (HotelServices) e proprietária e investidora (HotelInvest);
- Amplo portfólio de marcas internacionais renomadas cobrindo todo espectro de estabelecimentos, com luxo (Sofitel, Pullman, MGallery, Grand Mercure, The Sebel), midscale (Novotel, Suite Novotel, Mercure, Mama Shelter, Adagio) e econômico (ibis, ibis Styles, ibis *budget*, adagio access e hotelF1);
- Um poderoso programa de mercado e fidelidade, o Le Club AccorHotels;
- Quase meio século de compromisso com a cidadania e a solidariedade com o programa PLANET 21.

### **Um pouco de história**

A AccorHotels está prestes a completar 40 anos de presença na América do Sul, com muitas histórias marcantes, fundamentais nessa trajetória. E para celebrar esse momento, a empresa criou o site [www.accorhotelsmemoria.com.br](http://www.accorhotelsmemoria.com.br) para compartilhar essas histórias!

1977	• Início da operação hoteleira no Brasil com o hotel Novotel São Paulo Morumbi	
1983	• Entrada no mercado de flats com a rede Parthenon (atual Mercure)	
1990	• Entrada no mercado de luxo com a marca Sofitel	
1992	• Fundação da <i>Académie</i> AccorHotels, primeira universidade corporativa do País	
1999	• Chegada da hotelaria econômica no Brasil com a marca ibis	
2001	• Chegada da marca Formule 1 (atual ibis <i>budget</i> ) ao Brasil	
2006	• Início dos contratos de franquia	
2011	• Chegada do primeiro Pullman no Brasil. Expansão da rede na América do Sul	
2012	• Nova estratégia do grupo Accor e nova identidade das marcas econômicas	
2013	• Chegada do primeiro MGallery, Adagio e Grand Mercure na América do Sul	  
2014	• Chegada do primeiro ibis Styles na região	
2015	• Nova identidade do Grupo: AccorHotels Feel Welcome	

## DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Nas Américas,  
**42% das gerentes**  
de hotéis são mulheres.

---

Com o Plant for the Planet,  
já plantamos mais de  
**4 milhões**  
de árvores ao redor do  
mundo. Na Serra da  
Canastra, foram  
**380 mil mudas**  
de mais de 100 espécies  
nativas da região.





**500.000**  
**CLIENTES**  
PASSAM POR NOSSOS HOTÉIS  
DIARIAMENTE EM 92 PAÍSES.  
O EQUIVALENTE À CIDADE DE


OU


**LYON**                      **DUBLIN**

**NO MUNDO**



**30 000**

colaboradores são  
treinados anualmente  
em prol da luta contra a  
exploração sexual de  
crianças e adolescentes.

---

**98%**  
dos hotéis  
usam produtos  
eco-rotulados.



\*Dados atualizados em 31/12/2014

## Desenvolvimento sustentável: Planet 21

A AccorHotels está comprometida com o desenvolvimento sustentável há mais de 20 anos e criou, em 1994, um departamento dedicado ao meio ambiente. Em 2012, o Grupo intensificou seu compromisso com o lançamento do Planet 21.

O Planet 21 é o programa de desenvolvimento sustentável da AccorHotels, composto por 7 pilares, 21 compromissos e metas globais que deverão ser cumpridas até o final de 2015.

O objetivo do programa é orientar o crescimento da empresa de forma sustentável, reduzindo o impacto ao meio ambiente e às comunidades onde atuamos.

Ampliando ainda mais a responsabilidade da AccorHotels com o meio ambiente, a empresa aderiu ao programa Ecolíderes do Tripadvisor. O selo busca categorizar os hotéis de acordo com suas ações de sustentabilidade, aumentando a visibilidade do Grupo quanto às suas práticas sustentáveis e atraindo hóspedes mais conscientes.

A AccorHotels está listada também nos índices verdes globais Euronext Vigeo 120, FTSE4Good e Ethibel Sustainability indexes. Também está nos rankings do DJSI & UN Global Compact 100.

Conheça abaixo os 7 pilares e os 21 compromissos do Planet 21:

**PLANET 21**  
SUSTAINABILITY AT ACCORHOTELS

 <b>Saúde</b> Health	 <b>Natureza</b> Nature	 <b>Carbono</b> Carbon
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar produtos eco rotulados;</li><li>• Promover refeições balanceadas e saudáveis;</li><li>• Prevenir doenças.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reduzir o uso de água;</li><li>• Expandir a reciclagem de lixo;</li><li>• Proteger a biodiversidade.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reduzir o consumo de energia;</li><li>• Reduzir emissões de CO2;</li><li>• Aumentar o uso de energias renováveis.</li></ul>
 <b>Emprego</b> Employment	 <b>Local</b> Local	 <b>Inovação</b> Innovation
<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar o crescimento e o desenvolvimento das competências dos colaboradores;</li><li>• Fazer da diversidade um ativo;</li><li>• Melhorar a qualidade de vida no trabalho.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Combater a exploração sexual de crianças;</li><li>• Suportar práticas de compras locais;</li><li>• Proteger os ecossistemas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encorajar o eco design;</li><li>• Promover a construção sustentável;</li><li>• Introduzir ofertas e tecnologias sustentáveis.</li></ul>
		 <b>Diálogo</b> Dialogue
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduzir negócios de forma transparente;</li><li>• Engajar os hotéis aos compromissos e metas do Grupo;</li><li>• Compartilhar nosso compromisso com os fornecedores.</li></ul>

## **Highlights de 2014**

- Água: consumo 5,6% menor desde 2011 (hotéis próprios e administrados)
- Energia: consumo 4,5% menor desde 2011 (hotéis próprios e administrados)
- CO<sub>2</sub>: menos 3,8% de emissões de gás carbônico desde 2011 (hotéis próprios e administrados)
- Resíduos: 90% dos hotéis do Grupo reciclam seus resíduos

## **Plant for the Planet**

A AccorHotels, líder global em operação hoteleira, reforça seu compromisso com o meio ambiente e o desenvolvimento das comunidades locais por meio do projeto Plant for the Planet. Dentro do programa de sustentabilidade da companhia, o Planet 21, a companhia se compromete a estabelecer políticas de meio ambiente e incentivar seus hóspedes a participarem de iniciativas com escolhas simples, como a economia de recursos naturais por meio do reuso de toalhas durante a hospedagem, impactando na economia de água e no financiamento do plantio de árvores na região da Serra da Canastra, Minas Gerais.

Atualmente, com a adesão de seus clientes, a AccorHotels já financiou o plantio de cerca de 500 mil árvores, reflorestando 180 hectares nas bacias dos rios São Francisco, Araguari e Rio Grande.

Estas ações atuam diretamente na recuperação de nichos ecológicos e na formação de corredores florestais que facilitam o fluxo de fauna e flora entre fragmentos das florestas da região. Somam-se a isso os diversos benefícios aos recursos hídricos, como a prevenção de processos erosivos, a diminuição do assoreamento de rios e lagos e a melhoria da qualidade das águas, resultados que chegam direta e indiretamente a milhares de pessoas que vivem nas bacias hidrográficas em que atuamos.

O projeto é realizado globalmente em parceria com a Pur Project e atualmente trabalhamos com 21 regiões de reflorestamento em países como Brasil, Peru, Haiti, Tailândia, China, Indonésia, Filipinas, Vietnã, Coréia do Sul, Japão, Nova Zelândia, Austrália, Marrocos, Senegal, Espanha, Inglaterra, França, Alemanha, Suíça e Romênia. Desde 2009 mais de 4 milhões de mudas já foram plantadas.

A AccorHotels submeteu, em abril de 2015, a “Resolução da Árvore” ao Comitê dos Shareholders e, na ocasião, foi aprovada a meta de a empresa chegar a 10 milhões de árvores plantadas com o Plant for the Planet até 2021.

### ***WATCH (We Act Together for Children)***

O tema de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes motivou a líder mundial em operação hoteleira a ser a primeira do segmento a fazer uma parceria sólida com a ECPAT (End Child Prostitution, Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purpose) em 2001 - uma coalizão de organizações da sociedade civil, que trabalha para a eliminação da exploração sexual de crianças e adolescentes e que atua em parceria com o Governo Brasileiro.

A AccorHotels conta com cerca de 30 mil colaboradores no mundo treinados para atuarem diretamente com o enfrentamento a esse crime. Desde 2015, o grupo passou a adotar a plataforma WATCH (We Act Together for Children) em que aposta em uma comunicação cada vez mais ativa de capacitar seus colaboradores e incentivar o uso do Disque 100 – canal de denúncia do país.

### ***Solidarity Accor***

A Solidarity Accor oferece assistência técnica e financeira para iniciativas de solidariedade desenvolvidas por colaboradores em países onde o Grupo atua. Desde que foi criada, em 2008, e graças à mobilização de mais de 9.500 colaboradores em 41 países, a Fundação já apoiou 212 projetos que beneficiaram 200 mil pessoas direta e indiretamente.

Em 2014 a Solidarity Accor beneficiou com mais de 55 mil euros cinco ONGs da região – Unibes, Centro Social Menino Jesus, Humbiumbi, Fundación Forge e Vovô Vitorino - contribuindo para a entrada de mais de 250 jovens no mercado de trabalho. Todos os projetos envolvem a capacitação profissional de pessoas em vulnerabilidade social. Eles abrangem diferentes setores, como hotelaria, gastronomia e artesanato.

### ***He for She***

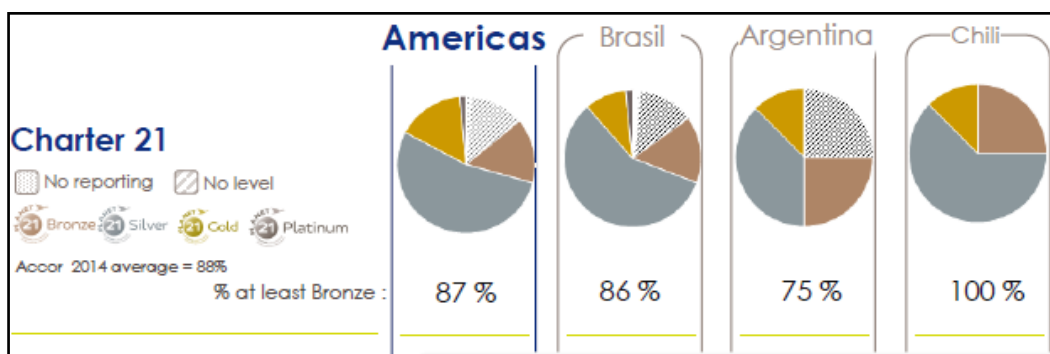
A AccorHotels juntou-se recentemente ao movimento de solidariedade HeForShe, da ONU Mulheres. O principal objetivo deste movimento é assegurar que as ações em matéria de igualdade de gênero não sejam apenas realizadas por mulheres, mas também por homens.

## Contexto

A AccorHotels possui cerca de 250 hotéis na América do Sul. Todos eles participam do Planet 21 e, dessa forma, devem cumprir os 21 compromissos estabelecidos pelo programa, que inclui o Plant for the Planet e o WATCH. Para controlar a evolução de desenvolvimento sustentável, os hotéis preenchem, anualmente, um report em uma ferramenta sobre as ações de CSR (Corporate Social Responsibility). As unidades podem estar em quatro categorias, de acordo com seu nível de sustentabilidade: bronze, prata, ouro e platino.

Segue abaixo tabela com as ações necessárias para cada nível. As linhas em rosa representam o nível bronze, as linhas em cinza claro o nível prata, as linhas em bege o nível ouro e as linhas em cinza escuro o nível platino.

Gestão	Energia	Água	Resíduos	Produtos
Conhecer a regulamentação ambiental aplicável ao hotel	Monitorar o consumo de energia mensalmente	Monitorar o consumo de água mensalmente	Separar e enviar para reciclagem os cartuchos de impressora	Usar produtos de limpeza eco rotulados
Oferecer treinamentos sobre ações de preservação do meio ambiente	Usar lâmpadas de baixo consumo para áreas de iluminação 24h	Equipar chuveiros e torneiras com reguladores de fluxo de vazão de água	Separar e enviar para a reciclagem as pilhas e baterias descartadas no hotel	Oferecer refeições balanceadas e saudáveis nos restaurantes dos hotéis
Nomear um responsável pelo Desenvolvimento Sustentável do hotel	Isolar tubos que contenham fluidos quentes ou frios	Garantir o saneamento adequado de águas residuais	Separar e enviar para a reciclagem as lâmpadas e espirais fluorescentes compactas descartadas pelo hotel	Promover o consumo de produtos alimentares locais
Conscientizar os hóspedes quanto ao Desenvolvimento Sustentável (usando os materiais de comunicação do Planet 21)	Verificar o ajuste adequado das instalações de energia	Verificar o ajuste adequado das instalações de água	Separar e enviar para a reciclagem papel e papelão descartados no hotel	Para impressões usar papel com certificado de sustentabilidade (FSC)
Organizar formações para a saúde e bem-estar dos colaboradores	Equipar-se com temporizador para iluminações de fachada	Equipar-se com subcontadores para melhorar o acompanhamento do consumo de água	Separar e enviar para reciclagem as embalagens de vidro descartadas no hotel	Eliminar do menu do restaurante os frutos do mar e peixes ameaçados de extinção
Abastecer-se com produtos referenciados e controlados pela Accor	Usar lâmpadas de baixo consumo nos quartos	Eliminar sistemas de resfriamento conhecidos como "água perdida"	Enviar para a reciclagem os equipamentos elétricos e eletrônicos descartados pelo hotel	Usar plantas nativas para decoração e jardim do hotel
Usar instalações sem CFC nem PCB	Ter interruptor centralizado nos quartos	Instalar detectores de presença nas torneiras	Recolher e reciclar óleos de cozinha descartados pelo hotel	Nos quartos, usar materiais produzidos de maneira ecologicamente correta
Ter uma certificação de Desenvolvimento Sustentável (ISO 14001)	Usar LED para letreiros exteriores	Instalar vasos sanitários de duplo fluxo para descarga	Recolher e reciclar gorduras alimentares descartadas pelo hotel	Usar refis e produtos de boas-vindas produzidos de maneira ecologicamente correta



Em todos os hotéis, há alguns materiais de comunicação obrigatórios de CSR (Responsabilidade Social Corporativa), que devem ficar disponíveis aos hóspedes:

- Pôster da Carta 21 na recepção do hotel, mostrando seu nível de sustentabilidade (bronze, prata, ouro e platino);
- Cartaz de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes na TV da recepção do hotel ;
- Vídeo de 30 segundos sobre o Plant for the Planet disponível na TV da recepção do hotel;
- Tag sobre o Plant for the Planet em todos os banheiros incentivando o hóspede a reutilizar sua toalha;
- Informativo no elevador do hotel sobre o Plant for the Planet;
- Adesivos para interruptores centrais incentivando o uso de energia consciente;
- Adesivos para lixeiras dos quartos incentivando o descarte consciente.



Portanto, a partir das informações acima cedidas e dos conhecimentos da equipe sobre a área de turismo, lazer e hotelaria, uma solução deve ser proposta ao seguinte caso: ***Como aumentar a visibilidade de CSR (Responsabilidade Social Corporativa) nos hotéis da AccorHotels na América do Sul e ampliar o engajamento dos hóspedes com as ações já existentes?***

A proposta de solução deve contemplar os itens abaixo:

- Objetivo
- Estratégia
- Ações
- Orçamento (considerar cerca de R\$ 200.000,00 para todas as ações, ou seja, para o caso inteiro)
- Cronograma

#### ***Orientações Gerais:***

- Utilizar fonte Arial, tamanho 12, espaçamento 1,5 entrelinhas;
- O tamanho final do documento não deve superar 10 páginas;
- A resolução do caso não deve conter os nomes dos participantes nem o nome da faculdade;
- Os grupos podem entrar no site <http://www.accorhotelsmemoria.com.br> para agregar as pesquisas de consulta;
- A consulta a outros materiais é permitida, mas não obrigatória;
- É proibido contatar diretamente a AccorHotels, seja por email ou telefone;
- É proibido a participação de qualquer representante ou funcionário das empresas apoiadoras.