

ميثاق الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية
لشركة اكور



ACCOR

محتويات

2	رسالة الرئيس
3	رسالة لجنة الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية لشركات
4	على من يسري تطبيق هذا الميثاق؟
4	كيف يجب استخدام هذا الميثاق؟
5	بمن يجب أن أتصل إذا كان لدي أي سؤال حول الميثاق؟
5	ما هي العقوبات التي اتحملها لعدم امتثالي لهذا الميثاق؟

1

قيمنا

ص 6

2

التزاماتنا كعمل مبدئي

ص 8

9	2.1 احترام الناس
17	2.2 احترام الأخلاقيات و قواعد العمل
	2.3 احترام الملكية
34	2.4 احترام شركائنا



محتويات

3

التزاماتنا

كصاحب عمل مسؤول

ص 36

- | | | |
|----|-----|-------------------|
| 37 | 3.1 | احترام ظروف العمل |
| 43 | 3.2 | احترام الوظائف |

4

التزاماتنا

كشركة مستثمرة في المجتمع

ص 46

- | | | |
|----|-----|------------------------------------|
| 47 | 4.1 | احترام البيئة |
| 51 | 4.2 | احترام المجتمع و المجتمعات المحلية |

5

المصطلحات الرئيسية

ص 57



رسالة الرئيس

لأكثر من 50 عامًا ، عملت **Accor** على بناء سمعتها كشركة رائدة في مجال الضيافة. و لطالما كان فتح الطرق جديدة وإعادة تشكيل أعمالنا وتوقع التغييرات في العالم من حولنا في صميم قيمنا والتزاماتنا. أعادت **Accor** ابتكار نفسها بانتظام على مدار تاريخها وهي الآن في مرحلة مهمة في عملية التحول هذه.

أحدث بيع **AccorInvest** تغييرًا في نموذجنا الاقتصادي ، وبالتالي تغيير حدود من مسؤولياتنا. لقد قمنا ببيع محفظتنا العقارية ، مع التركيز بشكل أكبر على أعمال الضيافة لدينا وتكريس طاقاتنا لإدارة آلاف الفنادق في جميع أنحاء العالم تحت علامتنا التجارية الخاصة وفي المقام الأول تحت الإدارة أو اتفاقيات الامتياز. و في الوقت نفسه ، قمنا بتوسيع وإثراء خدماتنا التي نقدمها لخلق نظام بيئي عالمي يمتد إلى ما هو أبعد من الأعمال الفندقية. لذلك نحن قادرون على أن نقدم لضيوفنا تجارب رائدة غير محدودة في مجال الموضة وخدمات أكثر ابتكارًا من أي وقت مضى.

هذه الرؤية الجديدة تدعمها فرق شغوفة في جميع أنحاء العالم تجسدها وتبعث الحياة فيها. نشاركها مع مالكي الفنادق الذين وضعوا ثقتهم فينا ، وشركائنا الذين يربطون علامتهم التجارية بعلامتنا وموردنا.

أود أن أسلط الضوء هنا على مدى طموح هذه الرؤية وتحديها. حيث تؤثر كل إيماءة وكل جانب من جوانب سلوكنا أكثر من أي وقت مضى ، على المجتمعات المضيفة التي نعمل فيها. نحن مسؤولون عن كل صفقة ومعاملة. والرعاية التي نوليها اينما كنا في العالم لاحترام أعلى المبادئ الأخلاقية ، والطريقة التي نتعامل بها في أعمالنا على المستوى الاجتماعي والمجتمعي والبيئي هي من مسؤولياتنا وقوة التزامنا في مسائل الأخلاق والنزاهة والامتثال القانوني ، وقبل كل شيء ، عدم التسامح مطلقًا مع أي شكل من أشكال الممارسات الفاسدة ، هي من الجوانب الأساسية لاستدامة مشروعنا. فمن الجوهري أن نجري توسعنا بطريقة أخلاقية ومتوازنة ومحترمة.

وبغض النظر عن جميع قضايا الأداء ، فإن القيم العالمية للنزاهة والاحترام التي تروج لها **Accor** بنشاط قد ميزنا دائمًا عن الآخرين في الصناعة ثقافتنا وتوقعاتنا قوية. هذا هو حجر الأساس لثراثنا ولا يزال حجر الزاوية لالتزامنا المشترك. دع ميثاق الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات الذي بين يديك يرشدنا ويساعدنا جميعًا في قراراتنا اليومية. أعلم أنه يمكنني الاعتماد عليك لاحتضانها وإعطائها الحياة يومًا بعد يوم لتحقيق رؤيتنا للنمو المستدام والمكافئ لنا جميعًا. شكري لكل واحد منكم على هذا الالتزام.

سيباستيان بازين

رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لشركة



رسالة من لجنة الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات

الغرض من ميثاق الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات هو مساعدتك على فهم توقعاتنا لجميع موظفي Accor في كل مستوى من مستويات العمل ، في جميع أنحاء العالم وبدون استثناء ، من خلال تحديد المبادئ الأساسية الموضحة من خلال الأمثلة المختلفة للمواقف التي نواجهها في عملنا اليومي.

لم يتم تصميم هذه المبادئ لتكون مجرد تذكير بحاجتنا إلى الامتثال للقانون. هدفنا أيضًا هو تعزيز السلوك المهني العادل والصادق والمثالي في كل حالة وظرف.

السلوك الأخلاقي واجب على كل واحد منا.

لا يمكن تحقيق أهداف ميثاق الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات إلا من خلال الالتزام والتركيز والشعور بالمسؤولية لدى كل فرد. إنها أساس قيم أكور وسمعتها وصورة الشركة والثقة المستثمرة في المجموعة من قبل أصحاب المصلحة: الموظفون والضيوف والعملاء والموردون والمجتمعات المحلية والسلطات العامة والمجتمع بشكل عام.

التوجيهات والتعليمات والمبادئ التوجيهية الواردة في ميثاق الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات ليست اختيارية أو تقديرية:

- يجب أن تمتثل لهذه القوانين والتعليمات بشكل جدي
- يجب أن تكون قدوة في سلوكك وما تفعله.

ستكون فخوراً بالانتماء إلى شركة تقوم على الأخلاق والقيم.



لجنة الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات

على من يسري هذا الميثاق؟

ينطبق هذا الميثاق على جميع موظفي مجموعة **Accor** في جميع أنحاء العالم ، أي جميعهم بصفة عامة و مؤقتة موظفي ووكلاء وممثلي **Accor** والشركات التابعة لها والشركات الخاضعة لسيطرتها.

يسري الميثاق أيضاً على الموظفين الدائمين والمؤقتين في الفنادق والعقارات المدارة تحت العلامات التجارية **Accor**.

أخيراً ، تهدف القواعد المنصوص عليها في هذا الميثاق أيضاً إلى التطبيق على جميع شركاء المجموعة ، بما في ذلك العملاء والموردين ، في إطار علاقاتهم التعاقدية مع المجموعة.

يتحمل مديرو المجموعة والمديرون العامون للفنادق مسؤولية خاصة عن تعزيز القيم والالتزامات المحددة في هذا الميثاق لأولئك الذين يعملون معهم ، والإشراف على تطبيقها وتنفيذها.

الميثاق هو الذي يتم إبلاغ الموظفين الجدد به عند بدء العمل ، يتوفر أيضاً على مواقع إنترنت مختلفة ، مما يسمح لكل موظف بالرجوع إلى الشروط حسب الحاجة.

كما تم إصداره للجميع على الموقع الإلكتروني **www.accor.com**.

تم تحديث هذا الميثاق بانتظام لمراعاة التغييرات في نشاط المجموعة أو المشهد القانوني والتنظيمي.

كيف استخدام هذا الميثاق؟

من الضروري أن تحترم مجموعة **Accor** العديد من القوانين واللوائح الناتجة عن التنوع الجغرافي للمواقع التي تمارس فيها أعمالها في جميع أنحاء العالم والامتثال لها.

ليس الغرض من هذا الميثاق تقديم قائمة أو شرح لجميع القوانين واللوائح والاتفاقيات والتوجيهات الداخلية والمبادئ التوجيهية التي تحكم العمل والأنشطة التجارية لشركات المجموعة المختلفة وموظفيها. كما أنه لا يُقصد به تضمين جميع المواقف التي يواجهها المديرون والموظفون في سياق واجباتهم. هناك العديد من الحالات التي لا تغطيها القوانين واللوائح والقواعد والمعايير الداخلية أو الخارجية. في هذه المواقف ، الاحترام والنزاهة والإنصاف هي المبادئ التي يجب أن تحكم السلوك الفردي ، دون الإخلال بالقوانين واللوائح المحلية.

يجب على كل موظف توخي الحيلة و الحذر واستخدام الفطرة السليمة والحكم السليم.

لذلك ليس الهدف من هذا الميثاق تقديم قائمة شاملة بالسلوكيات المتوقعة لكل موقف ولكن تقديم إشارات ومؤشرات ، وتحديد الروح والعقلية التي ينبغي أن تحكم كل قرار.

قد لا تكون المواقف دائماً بسيطة ولكن يتم الاسترشاد بهذا الميثاق في كل قرار كما هو موضح في الأسئلة المحورية التالية:

1. هل هو مشروع؟

2. هل هو متوافق مع ميثاق الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات؟

3. ماذا ستكون عواقب أفعالي أو تقاعسي عن العمل؟

4. هل سأكون مرتاحاً في شرح وتبرير قراري إذا كان معروفاً للمجموعة أو للعالم الخارجي؟



بمن يجب الاتصال حول سؤال أو مشكلة تتعلق بهذا الميثاق؟

يجوز للموظفين ، في أي ظرف من الظروف ، حيث يكون لديهم قلق ، أو غير متأكدين أو لديهم سؤال ، مناقشته مع مديرهم أو المشرفين ، أو مسؤولي الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات ، أو مسؤول الامتثال ، أو القسم القانوني أو إدارة المواهب والثقافة .

يمكنهم أيضًا استخدام الخط الساخن (» Integrity Line Accor «) بسرية تامة للإبلاغ عن أي سلوك أو موقف قد يكون مخالفًا لهذا الميثاق أو أي قوانين أو لوائح أو قواعد أو معايير محددة بموجب معاهدة أو اتفاق ، وفقًا لقانون المجموعة. إجراء إعداد التقارير الداخلية. يتم تقديم آلية التنبيه هذه على منصة إنترنت يمكن الوصول إليها على مدار 24 ساعة بشكل يومي ومتوفرة بـ 29 لغة.

www.accor-integrity.com

تحظر Accor أي انتقام أو هجوم ضد أي موظف يستخدم الخط الساخن للإبلاغ عن المخالفات بحسن نية للتعبير عن مخاوفه.

ما هي العقوبات لعدم الامتثال لهذا الميثاق؟

قد يؤدي عدم الامتثال لميثاق الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات إلى فرض عقوبات شديدة على المجموعة ولكن أيضًا بشكل فردي لأي مسؤول تنفيذي أو موظف متورط في خرق لمبادئها.

قد يؤدي أي إجراء يخالف قواعد الأخلاقيات وقواعد ميثاق المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى خسائر مالية للمجموعة ، وقد يؤدي إلى الإضرار بصورتها أو تشويه سمعتها.

قد يؤدي الخرق أيضًا إلى:

إجراءات تأديبية (على سبيل المثال ، الفصل على أساس سوء السلوك) ، والعقوبات بموجب القانون المدني (مثل الأضرار) والقانون الجنائي (مثل الغرامات أو السجن) ضد أي موظف بالمجموعة متورط في هذا السلوك ؛

إنهاء علاقة عمل مع شريك فشل في تبني أو تلبية قيم ومبادئ الأخلاق وميثاق المسؤولية الاجتماعية للشركات

1/ضابط الامتثال: الموظف الذي تتمثل وظيفته في الإشراف على تنفيذ برنامج الامتثال للمجموعة ومنع الرشوة والفساد والمتاجرة بالنفوذ ، والامتثال لقانون المنافسة وتجنب تضارب المصالح. تتوفر قائمة مسؤولي الامتثال ، كل بلد على حدة ، على الشبكة الداخلية للأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات والامتثال.

T&C: المواهب والثقافة هي الإدارة التي تشرف على جميع جوانب إدارة الموارد البشرية: التعويضات والمزايا تعرف؛ موهبة اكتساب؛ إدارة الموهبة؛ الموارد البشرية شريك الأعمال؛ إدارة شؤون الموظفين؛ التعلم والتطور؛ نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقات العمل ، بما في ذلك التنوع والأخلاق



القيم:

في صميم قواعد السلوك لدينا
قيمنا هي «لغتنا» المشتركة، يقودوننا كل يوم.

تتجسد وتتدفق من خلال برنامج "القلب" ، رمزاً لهويتنا
وثقافتنا ،

هذه القيم هي حجر الأساس الذي يربطنا بالمجموعة.

إنهم يديمون وينشرون - إلى ما وراء المهن والأشخاص والبلدان
والثقافات - حس الضيافة والخدمة ، وقوتنا وتغذيتنا نجاح
المجموعة في جميع أنحاء العالم.



"قيمتنا"

شغف الضيف

نحن مهووسون بعملاننا. ضيوفنا هم المحرك لقراراتنا وأفعالنا. نضعهم أولاً ، نحن نهتم بهم. نحن نقطع شوطاً إضافياً لهم. نحن نستمتع بفعلها.

أداء مستدام

نعتقد أن الضيافة لديها القدرة على فتح غد أفضل. نحن نعمل من أجل الخير لدعم وتمكين المجتمعات التي نعيش فيها وحماية الكوكب الذي تزوره.

احترام

نحن مرتبطون بالعالم وبالأخرين. نحن نتمتع بمزيج الثقافات. نحن فخورون باختلافاتنا. نضعك في المقام الأول ونقدرك أيّاً كنت. نحن نهتم بعالم اكور.

روح الفتح

ضيوفنا هم من الرحالة ، وكذلك نحن. نريد أن نكون حيث يريدون أن يكونوا. نستكشف ونبدأ ونطور. نحن طموحون لضيوفنا. نجعل المستحيل ممكناً ، ونستمتع بفعله.

الابتكار والابداع

نحن نجري على تحدي الوضع الراهن. نحن نحتضن الابتكار ونتحدى أنفسنا للقيام بالأشياء بشكل أفضل وأسرع. نحن نجازف ونحلم المستحيل ونجعله ممكناً ...

الثقة

الضيافة هي رياضة جماعية ، ونحن أقوى عندما نثق ونُدعم بعضنا البعض. نحن نؤمن باللطف الطبيعي ونحترم اختلافاتنا ونقدر جميع الأصوات. نحن نعمل كفريق واحد لنقول ما نفعله ونفعل ما نقوله



2.1 احترام الناس

هناك العديد من القوانين المصممة لحماية الشركاء المباشرين للشركة (الضيوف والعملاء والموظفين والموردين) وأحياناً الأشخاص الذين هم على اتصال غير مباشر.

تتعقب أكور الامتثال لهذه القوانين بعناية واهتمام ، على وجه الخصوص ، من خلال ضمان أن ممارسات مورديننا ومقدمي الخدمات لدينا تفي بالتزام المجموعة باحترام الناس. في حالة حدوث خرق ، سنتخذ Accor خطة عمل تصحيحية مع الشريك ، وإذا كانت النتائج غير مرضية ، فستقطع جميع العلاقات مع هذا المورد أو مزود الخدمة.

2.1.1 تعزيز الحقوق الأساسية للعمال داخل نظام ACCOR الإيكولوجي

تشغيل الاطفال	عمل مرغوم
<p>يُعرّف عمل الأطفال بأنه أي نشاط اقتصادي يقوم به الأطفال يحرمهم من كرامتهم ويضر بنموهم البدني والعقلي الطبيعي.</p> <p>تعهدات أكور:</p> <p>للاامتثال الصارم للحد الأدنى لسن العمل القانوني في كل بلد مضيف وعدم تشغيل طفل دون سن 14 في أي بلد ؛</p> <p>/نؤذي الحذر الشديد عند اختيار مورديننا ومقدمي الخدمات؛</p> <p>/لرفض العمل أو التوقف عن العمل فوراً مع أي مورد أو مقدم خدمة يعمل في انتهاك لقوانين عمالة الأطفال ، ويوظف أطفالاً تقل أعمارهم عن 14 عامًا.</p>	<p>يُعرّف العمل الجبري بأنه عمل يتم بالإكراه عن طريق التهديد أو الترهيب.</p> <p>تمارس شركة أكور فحص دقيق لأي الموردين ومقدمي الخدمات الذين قد يستخدمون عمالة أشخاص أجبروا على العمل عن طريق التهديد أو التخويف. إذا ثبت أن هذا هو الحال ، فسوف تنفذ Accor خطة عمل تصحيحية مع الشريك ، وإذا كانت النتائج غير مرضية ، فستقطع جميع العلاقات مع هذا المورد أو مزود الخدمة.</p>

عمالة غير معلن عنها

تتكون العمالة غير المصرح بها من توظيف الأفراد خارج جدول الرواتب دون تسجيلهم في الضرائب الوطنية والضمان الاجتماعي وسلطات التوظيف ، وبالتالي حرمان الموظفين من مزاياهم الاجتماعية وحرمان الحكومة من ضرائب الرواتب والمساهمات الاجتماعية المفروضة على عملهم.

تعهدات أكور:

عدم استخدام العمل السري أو الغير موثوق أو أي شكل آخر من أشكال العمل الغير مصرح به في أي بلد مضيف وسوف تضمن إصدار التوجيهات في هذا الصدد.





ما يجب عليك دائما

/ ممارسة تمحيص دقيق على الموردين ومقدمو الخدمات الذين قد يستخدمون عمالة أشخاص أجبروا على العمل عن طريق التهديد أو التخويف ؛

/ الالتزام الصارم بالحد الأدنى لسن العمل القانوني في كل بلد مضيف ؛

/ العمل بأقصى درجات العناية والاهتمام في اختيار الموردين ومقدمي الخدمات.



ما لا يجب عليك أبدا

/ الدخول أو الاستمرار في علاقات تجارية مع مورد أو مقدم خدمة لا يمتلك أو لم يعد متوافقاً مع هذه القواعد الإلزامية ؛

/ تشغيل طفل دون الحد الأدنى لسن العمل القانوني المعمول به في أي بلد مضيف ؛ أو تشغيل طفل دون سن 14 عاماً في أي بلد ؛

/ تشغيل أي موظف دون التقيد بقواعد استقدام الموظفين المعمول بها والإعلان عن عملهم.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أصيب عدد من موظفي المطبخ بالمرض. أحتاج إلى استبدالهم على وجه السرعة. للمساعدة في هذه العملية ، أحضر موظف ابن أخيه الصغير للعمل ، مما أتاح له فرصة اكتشاف عالم العمل. نظراً لوجود عمل عاجل يتعين القيام به ، يبدأ ابن الأخ ، طوعاً ودون مطالبة ، في مساعدة الموظفين عن طريق تفريغ الإمدادات. ماذا علي أن أفعل؟

الحلول: بغض النظر عن إلحاح أو خطورة الموقف ، لا يجب عليك أبداً تعيين أي موظف دون الامتثال لإجراءات تعيين الموظف وإعلانه مسبقاً ولا يجب أن تسمح لأي شخص ببدا العمل دون التحقق من ذلك. يُسمح لهم بالعمل في سنهم ووفقاً لوضعهم ، وإلا فقد تكون مسؤولاً جنائياً وخاضعاً لعقوبات تأديبية. يجب عليك إبلاغ مديرك أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات أو مسؤول الامتثال أو الإدارة القانونية أو ممثل المواهب والثقافة بهذا الأمر على الفور.



2.1.2 الدعارة والاستغلال الجنسي

تعهدات أكور:

قبل أي شيء، عدم تنظيم أو تسهيل الربح من الاتجار بالبشر ، بما في ذلك الاستغلال الجنسي - أي الدعارة ؛

إبلاغ السلطات بمعلومات عن أي سلوك يستحق الشجب في هذا الصدد.

الدعارة هي ممارسة الجنس مقابل المال.

الاستغلال الجنسي هو فعل مساعدة عاهرة أو المساهمة في بغاء شخص آخر عن طريق ترتيب ممارسة جنسية مع زبون و تبادل المال أو مكافأة أخرى. القوادة هي جريمة جنائية في العديد من البلدان. هو - هي

وبالتالي تعتبر جريمة بالنسبة لمدير فندق أو مكان إقامة آخر للسماح عن قصد باستخدام المباني لأغراض الدعارة وقبول المال أو المكافأة في مقابل الحصول على إذن.



ما يجب عليك دائما

التأكد من أن الشركة لا تستخدم شركات وجميع مباني Accor مطلقاً لأغراض الدعارة المنظمة ؛

إطلاع السلطات المختصة على المعلومات المتعلقة بأي سلوك مشين للمصادقية أو مستهجن في هذا الصدد.



ما لا يجب عليك أبدا

التجاهل أو الامتناع عن تبليغ الإدارة في أي حاله من حالات الدعارة أو الاستغلال الجنسي التي قد تشك بها في الفندق أو مكان الإقامة الذي تعمل فيه.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: يصل الضيف إلى الفندق مع شخص تعرّفه بأنها زوجته. ومع ذلك ، يخبرك موظف خدمة الغرف بالفندق أن هذا الشخص قد استقبل عدة زوار ، مما يشير إلى أنه / أنها ربما تستخدم غرفة الفندق للبقاء. ماذا تفعل؟

الحلول: يجب عليك الإبلاغ فوراً عن أي سلوك يدعم اعتقاداً مشروفاً بأن أي شخص قد يستخدم منشأتنا لأغراض الدعارة المنظمة يجب اخبار الإدارة فوراً لاتخاذ الإجراء المناسب ، بما في ذلك ، عند الضرورة ، إبلاغ السلطات بالمسألة للتحقيق فيها.



2.1.3 حماية الطفل

السياحة الجنسية والعنف ضد الأطفال يعبران الحدود الجغرافية والاجتماعية والثقافية. إن محاربة الاستغلال الجنسي للأطفال تعني تحمل المسؤوليات كعمل سياعي. من واجب Accor الأخلاقي أن تتعهد بحماية الأطفال من سوء المعاملة. تقوم Accor بذلك من خلال برنامج «WATCH» والشراكة مع ECPAT International (إنهاء بغاء الأطفال والمواد الإباحية والاتجار بالأطفال لأغراض جنسية).

تعهدات أكور:

/ أن نكون يقظين للغاية من أن القاصرين ليسوا كذلك بأي شكل من الأشكال المرتبطة بشركات المجموعة التي تتعرض لأعمال الاستغلال الجنسي للأطفال و لا يتم استخدام مباني المجموعة لجلب الأطفال لأغراض جنسية

أو لإنتاج أو توزيع أو الاحتفاظ بصور إباحية للقصر أو غيرها من الوسائط التي تجسد مثل هذه الصور ؛

لضمان تنفيذ هذه السياسة من خلال:

- التوقيع والتعهد بإنفاذ مبادئ مدونة السلوك التي نشرتها ECPAT ومنظمة السياحة العالمية في أكبر عدد من البلدان ؛
- إطلاق برنامج WATCH في جميع أنحاء العالم ، والتدريب وزيادة وعي الموظفين والضيوف للكشف عن حالات الخطر والإبلاغ عنها ؛
- ربط الموردين والشركاء بمبادرة حماية الطفل هذه ؛
- الإبلاغ عن حالات السياحة الجنسية التي تشمل الأطفال إلى السلطات.



ما يجب عليك دائما

كن يقظاً للغاية ، فيما يتعلق بشركات المجموعة ، يتم حماية القاصرين منها الاستغلال الجنسي للأطفال ومباني تلك المجموعة لا يتم استخدامها لجلب الأطفال لأغراض جنسية أو لإنتاج أو توزيع أو الاحتفاظ بصور إباحية للقاصرين أو غيرها من الوسائط التي تجسد مثل هذه الصور ؛
/ إحضار معلومات حول أي مشكوك فيه أولفت انتباه السلطات إلى السلوك المشين في هذا الصدد ؛
/ تأكد من تدريب الموظفين وإخبارهم كيفية الكشف والإبلاغ عن اعتداء جنسي أو استغلال القاصرين.



ما لا يجب عليك أبدا

تجاهل قواعد حماية الطفل في برنامج WATCH ؛
إهمال إبلاغ الإدارة بحالات الاستغلال الجنسي للأطفال المشتبه بها.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: يصل شخص بالغ إلى مكتب الاستقبال برفقة طفل صغير يقدمه على أنه ابنه. يرفض الطفل الاتصال بالعين ، ويبدو أنه مريض جداً بالراحة ويتردد في الكلام. ماذا او ما يجب ان تفعل؟
الحلول: اطلب رؤية أوراق هوية الطفل. إذا رفض الراشد ، اطلب منه الانتظار واحالة الأمر لمدير الخدمة الخاص بك. كل أخير ، قد يقرر المدير الاتصال بالشرطة المحلية مع التأكد من عدم مغادرة الشخص البالغ والطفل للفندق.



2.1.4 فرص متساوية

تطبق Accor سياسة وصول متساوية للمرافق والخدمات المقدمة للضيوف والموظفين.

تعهدات أكور:

/للتعرف على التنوع الفردي الخاص بالضيوف والموظفين. نحن ملتزمون بالقضاء على جميع مصادر التمييز في عروض أعمالنا والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمرافق والمعدات والمباني ، وفي ممارساتنا وإجراءاتنا وعملياتنا الإدارية ؛ لضمان الامتثال للتشريعات والمعايير المعمول بها السارية من وقت

حتى ذلك الحين ، وبأفضل ما لديهم من قدرات ، يمكن للضيوف والموظفين الوصول إليها، قدر الإمكان واستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمعدات والمرافق التي توفرها أو تستخدمها أو تشغيلها.



ما يجب عليك دائما

كن حذرا لعدم وجود أي مصدر للتمييز المحتمل في مرافق المجموعة ومعدات ومبانيها أو في ممارساتها وإجراءاتها وعملياتها الإدارية ؛
الحرص ، وفقاً للتشريعات والمعايير المعمول بها السارية من وقت لآخر ، على أن البنية التحتية والمعدات والمرافق التي يتم توفيرها أو استخدامها أو تشغيلها ، إلى أقصى حد ممكن ، يتم استخدامها على أفضل وجه.



ما لا يجب عليك أبدا

/تسمح بموقف أو مصدر مؤكد أو محتمل الاستمرار بالتمييز دون إبلاغ الإدارة به ، أو منعه أو تأخيرته وتنفيذ الحلول التصحيحية ؛
/السماح لأي شكل من أشكال التمييز بالظهور نتيجة لما نقوله أو تفعله.



2.1.5 السلامة وصحة الغذاء

بغض النظر عن الفندق أو العلامة التجارية أو الموقع أو الدولة ، فإن السلامة هي أحد المبادئ الأساسية لأعمال الضيافة. تتعلق السلامة أيضًا بالامتثال للتشريعات والمعايير المحلية ، التي تكملها قواعد وإرشادات Accor الخاصة. وينطوي أيضًا على الحفاظ على علاقات مفتوحة وشفافة مع السلطات العامة المسؤولة عن إنفاذ الامتثال لقواعد سلامة الأغذية والنظافة.

تسعى Accor جاهدة للترحيب بضيوفها بأكثر الطرق كفاءة و متعة.

لتقليل المخاطر على سلامة الضيوف ، قدمنا :

- أساليب هندسية حديثة للوقاية من الحرائق تستند إلى أربعة معايير أداء : الحد من مخاطر اندلاع حريق ،

- الحد من مخاطر انتشار الحريق والدخان ، وتسهيل إجلاء جميع الأشخاص المعرضين للخطر وتمكين خدمات الطوارئ من الاستجابة بسرعة وكفاءة ؛
- معايير لمنع تطور وانتشار بكتيريا الليجيونيلا في فنادقنا ، مع تحليل العينات من قبل مختبرات معتمدة ؛
- سياسة تتبع سلامة الأغذية والنظافة الداخلية في جميع مطاعمنا ، مع عمليات التفتيش من قبل الشركات المعتمدة.



ما يجب عليك دائما

- /فهم والامتثال لسلامة Accor ومتطلبات النظافة الغذائية للحماية من أي مخاطر حيث ان المخاطر مرتبطة بالوظيفة التي تقوم بها ؛
- /المساعدة في تحسين بيئة العمل الخاصة بك من خلال معالجة المواقف والسلوكيات الخطرة.



ما لا يجب عليك أبدا

- /تجاهل تعليمات وسلامة الغذاء ونظافته أو أي مشكلة تتعلق بالسلامة أو النظافة بشكل عام ؛
- /إهمال الإبلاغ عن الحوادث ، حتى لو لم تكن سلامتك في خطر ؛
- /تتردد في طرح الأسئلة إذا كانت لديك شكوك حول أي توجيهات أو تعليمات تتعلق بالسلامة أو النظافة.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: لاحظت انتهاء صلاحية تاريخ انتهاء صلاحية المواد الغذائية التي على وشك تقديمها للعملاء. على الرغم من قيامك بإبلاغ مديرك بهذا الأمر ، إلا أنه يخبرك أن نفس الشيء حدث قبل أيام قليلة مع نفس المواد الغذائية ، ولم يصب أحد بالمرض لأن تاريخ انتهاء الصلاحية فقط قبل أيام قليلة على المنتجات غير تعتبر معرضة للخطر وأنه إلى جانب الميزانيات المحدودة ، لا يمكن التخلص من هذه المنتجات.

الحلول: بالإضافة إلى خرق القواعد والجودة ومشكلات الصورة ، فإن هذا الموقف يمثل مخاطر صحية خطيرة محتملة. يجب عليك الإبلاغ عن ذلك على الفور إلى قسم الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات أو مسؤول الامتثال أو القسم القانوني أو ممثل المواهب والثقافة أو إخطاره وفقًا لـ «إجراء الإبلاغ عن المخالفات» المعمول به.



2.1.6 الأمان

يشمل الأمان منع الهجمات الخبيثة أو الحاقدة على الأشخاص والممتلكات والرد عليها ومكافحة الجريمة التي تشكل تهديداً محتملاً لضيوفنا وموظفينا والبنية التحتية. هذه مسؤولية مشتركة للمجموعة والسلطات في البلدان التي تحرص Accor على الحفاظ على علاقات مفتوحة وشفافة معها. الأمان هو عنصر محدد للمنتجات والخدمات التي نقدمها ، وأحد التوقعات الأساسية لضيوفنا.

ستشرف شركة أكور على أمن الضيف والموظف في الفنادق، مكاتب و المرافق الأخرى عن طريق:

/ المراقبة المستمرة وتحليل الوضع الأمني في كل من البلدان و المدن المضييفة الحالية و المحتملة ؛

/ تحديد التوصيات الأمنية بناء على

التركيبات والمعدات والتقنيات والإجراءات الأمنية التي سيتم تنفيذها ؛

/ توفير الموارد الأمنية وتوصيات تتماشى مع الميزات المحددة لكل نشاط تجاري للمجموعة ، وكل منطقة وكل قطاع فندقي (اقتصادي ، متوسط المدى ، فاخر) ؛

/ التأكد من الإبلاغ عن الحوادث الأمنية إلى المقر الرئيسي في الدولة ، وفي الحالات التي قد تتحمل المجموعة فيها المسؤولية ، إلى المقر الرئيسي للشركة ؛

/ تدقيق الإجراءات الأمنية و توفير المشورة وتدريب الموظفين من أجل التحسين المستمر لأنظمة الحماية لدينا.



ما يجب عليك دائما

/ تطبيق التوجيهات الأمنية الحالية بدقة ؛

/ طرح إجراءات إدارية مناسبة في المناطق المعرضة لمستوى عالٍ من انعدام الأمن أو لتهديدات إجرامية محددة ؛

/ تطوير استجابات مصممة لغرض معين مبنية على تدريب للتوعية المستهدفة ، وموارد أمنية تتماشى مع التهديدات المكتشفة ، والمساعدة المخصصة أثناء إقامة الضيف ، في سياق عمل الموظفين اليومي أو استجابة لطلب مدير الدولة للدعم التشغيلي في حالة وقوع الحوادث أو الانتهاكات الأكثر خطورة ؛

/ قم بالإبلاغ الفوري عن أي عيب أو تقصير في تنفيذ الإجراءات الأمنية لضباط الأمن والمدير الخاص بك ؛ القسم القانوني أو ممثل المواهب والثقافة أو عبر الخط الساخن للإبلاغ عن المخالفات (خط النزاهة Accor).



ما لا يجب عليك أبدا

/ التقليل من شأن الوضع الأمني في البلدان المضييفة لـ Accor ؛

/ اعتبار أن الإجراء لا يحتاج أو يحتاج فقط إلى أن يطبق جزئياً ؛

/ إهمال الإبلاغ عن أي فشل في تنفيذ الإجراءات الأمنية أو الموقف الحساس على الفور للإدارة ؛

/ إهمال تطبيق التوصيات .





هل هذا أخلاقي؟

الموقف: سمح أحد زملائك لشخص تم تقديمه كصديق بدخول أجزاء من الفندق الذي تعمل فيه والتي تعرف أنها محظورة على الضيوف. أنت على علم بالوضع. في حرج ، يطلب منك زميلك الاحتفاظ بهذه المعلومات لنفسك.

الحلول: قد تكون هذه مشكلة أمنية محتملة ويجب عليك إبلاغ الإدارة بها دون تردد. والسبب في القيام بذلك لا يوقع أحد الزملاء في المشاكل ولكن لحماية جميع موظفي Accor والضيوف من خلال منع الأشخاص غير المصرح لهم من الدخول بشكل خاطئ إلى هذه المباني. ماذا عليك ان تفعل؟



2.2 احترام قواعد العمل والأخلاقيات

2.2.1 منع الرشوة والفساد والتداول في النفوذ

يُعاقب الفساد واستغلال النفوذ بجميع أشكالهما كجرائم جنائية ، مما يؤدي إلى غرامات وعقوبات كبيرة لكل من الشركات والأفراد المتورطين في ممارسات الفساد ، حتى بشكل غير مباشر .

وفقاً للقوانين المختلفة المعمول بها فيما يتعلق بمنع الفساد واستغلال النفوذ ، بما في ذلك قانون "سابين 2" الفرنسي³ وقانون الرشوة البريطاني وقانون الممارسات الأجنبية الفاسدة⁴ الأمريكي ، نفذت شركة Accor تدابير لاكتشاف ومنع الرشوة والاتجار في جرائم النفوذ في فرنسا وفي الخارج .

تطبق المجموعة سياسة عدم التسامح مع أي جريمة من هذا النوع. أي شخص يرتكب مثل هذه الجريمة سيكون عرضة لعقوبات تأديبية وقد تؤدي إلى الفصل لسوء سلوك الموظف أو الموظفين المعنيين ، أو إجراءات المحكمة المدنية أو الملاحقة الجنائية.

تعريفات

هناك نوعان من الرشوة:

الرشوة الفعلية هي عندما يحث شخص طبيعي أو كيان اعتباري ، في أي وقت ، أو يسعى إلى حث شخص آخر يشغل منصباً عاماً أو يعمل في القطاع العام أو شخصاً يعمل في منصب أو صفة خاصة ، عن طريق الهدايا أو الوعود أو المزاي ، إلى القيام أو التأخير أو الامتناع عن القيام بأي إجراء يتعلق بمكتبهم أو واجباتهم أو عملهم أو يتم تسهيله من قبلهم. يتم وصف هؤلاء الأشخاص الطبيعيين والكيانات الاعتبارية على أنها أطراف رشوة.

الرشوة الغير مباشرة هي المكان الذي يشغل فيه الأشخاص مناصب عامة أو يعملون في القطاع العام أو أشخاص يعملون في منصب خاص أو القدرة ، الاستفادة من وظيفتهم أو مناصبهم ، عن طريق التماس أو قبول ، في أي وقت ، هدايا أو وعود أو مزايا مقابل القيام أو الامتناع عن تنفيذ أي إجراء يتعلق بمناصبهم أو واجباتهم أو عملهم. يوصف هؤلاء الأشخاص بأنهم الأطراف الذين يتم رشوتهم. هاتان الجريمتان ، على الرغم من تكاملهما ، منفصلتان ومستقلتان .

يقال إن الرشوة هي "عامة" حيث يكون الطرف الذي يتم رشوته موظفاً عاماً أو لديه تفويض عام و "خاص" حيث لا يشغل الطرف الذي يتم رشوته منصباً عاماً أو يعمل في القطاع العام.

التداول في النفوذ (أو استغلال النفوذ) يعتبر جريمة شخص يشغل منصباً عاماً أو يعمل في القطاع العام أو شخص يعمل في منصب أو صفة خاصة ، يلتزم أو يقبل في أي وقت ، بشكل مباشر أو غير مباشر ، عروض أو وعود أو تبرعات أو هدايا أو مزايا ، لأنفسهم أو لطرف ثالث ، لاستخدام تأثيرهم الحقيقي أو المفترض بهدف الحصول على المميزات أو الوظائف أو العقود أو أي قرار مؤات آخر من الجمهور السلطة، خدمة حكومية أو إدارة.

قد تكون المتاجرة بالنفوذ ، بنفس طريقة الرشوة :

/المباشرة او الغير مباشرة ؛

/خاص (إذا كان الوسيط شخصاً خاصاً) أو عمومياً (إذا كان الوسيط يشغل منصباً عاماً أو يعمل كموظف عام).

تتعارض الرشوة والمتاجرة بالنفوذ كلياً مع قيم Accor:

/غير مقبولة بغض النظر عن أسباب الانخراط فيها ؛
تطبق Accor سياسة عدم التسامح مطلقاً مع الرشوة واستغلال النفوذ ؛

لأنها تضر بالمجتمعات التي نعمل فيها ؛

لأنها تلحق ضرراً خطيراً بالشركة.



رسمي ، بشكل مباشر أو غير مباشر أو تنفيذ الإجراءات الإدارية التي تقع في نطاق واجباته) ، أو الميزة أو المكافأة المدفوعة أو الممنوحة بموجب أي من عقودها أو في علاقتها مع السلطات العامة ، في كل من فرنسا و في الخارج ، أو إلى أي مسؤول عام أو منتخب.

نشرت المجموعة "سياسة مكافحة الرشوة والفساد" المحددة ، والتي تحدد مجموعة متنوعة من الواجبات التي يجب على كل موظف أو شريك في Accor الامتثال لها.

تعهدات أكور لاتخاذ جميع الخطوات اللازمة لتجنب جميع أشكال الرشوة أو الفساد أو المتاجرة بالنفوذ فيما يتعلق بأعمالها ولضمان عدم وجود تعويض مباشر أو غير مباشر ، مدفوعات التسهيل (تعني "مدفوعات التسهيل" دفع مبالغ غير مستحقة لموظف



ما يجب عليك دانما

/تحقق ، عن طريق «اعرف الطرف المقابل» الإجراءات ، أن شريكك لا يقدم رشوة معينة أو يتاجر بمخاطر التأثير ؛
/تحديد الأشكال المختلفة للطلب أو الاقتراح غير المناسب الذي قد تتلقاه ؛
/قم بإبلاغ مديرك على الفور بقسم الأخلاقيات/مسؤول المسؤولية الاجتماعية للشركات ، مسؤول الامتثال ، قانوني ، ممثل عن القسم أو الموهبة والثقافة أو إرسال تنبيه على الخط الساخن للإبلاغ عن المخالفات ، إذا كنت على دراية بأي سلوك يحتمل أن ينتهك سياسة مكافحة الفساد واستغلال التأثير لدينا ؛
/توقع نفسك بأن شركائنا التجاريينتم إخطار الوكلاء بشكل كامل بمتطلباتنا ، وتلقوا هذا الميثاق وسياسة مكافحة الرشوة والفساد والمتاجرة بالنفوذ الفعالة داخل المجموعة وتعهدوا بالامتثال لها ، لا سيما عندما يمثلون شركة Accor في البلدان التي يُنظر إلى مخاطر الفساد على أنها عالية ؛
ترفض صراحة وقاطع أي رشوة أو الحوافز الأخرى التي قد يتم طلبها أو عرضها وإبلاغ جهة الاتصال الخاصة بك بأن الرشاوى ومحاولات الفساد الأخرى غير قانونية ، وتنتهك سياساتنا وأننا نطبق نهج عدم التسامح المطلق مع مثل هذه المشكلات.



ما لا يجب عليك أبدا

قبول أو التماس المال أو أي مكافأة أخرى قد تسبب لك أو تحدثك على خرق واجبك في الولاء لشركة Accor أو قد يُنظر إليها على أنها من المحتمل أن تؤثر على علاقة عمل ؛
/العرض أو الوعد أو إعطاء المال أو أي شيء آخر كمكافأة لممثل سلطة عامة أو حزب سياسي أو شخص نشط في الحياة السياسية أو نقابة عمالية أو شخص نشط في الأنشطة النقابية ؛
/العرض أو الوعد أو إعطاء المال أو أي شيء آخر كمكافأة لموظف أو ممثل لشركة خارجية قد تسبب أو حثهم على الإخلال بواجب الولاء لصاحب العمل
/استخدام الوكلاء لجعلهم يفعلون ما لا تسمح به Accor
/التزام الصمت بشأن محاولات الفساد التي تعرفها أو تخشى إبلاغ مديرك أو الإدارة القانونية أو مسؤول الامتثال أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات أو ممثل المواهب والثقافة ؛
/تسديد دفعات نقدية ، حتى ولو كانت منخفضة القيمة ، أو تقديم مزايا أو مزايا أو مكافآت أخرى للموظفين العموميين أو موظفي الخدمة المدنية لحملهم على الموافقة على القيام ببعض الإجراءات أو الوظائف.





هل هذا أخلاقي؟

رشوة الموظفين العموميين: تتكون رشوة موظف مدني أو مسؤول منتخب أو موظف عمومي آخر من الوعد أو إعطاء حافز للتصرف أو عدم التصرف بنية التأثير على مسألة مرتبطة بعمله

مثال على الرشوة العامة النشطة:

الموقف: لقد نما إلى علمك أن المدير العام لأحد الفنادق المملوكة لشركة Accor يفكر في تقديم مكافأة مالية لموظف حكومي لضمان التجديد الفوري لرخصة التشغيل. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: هذا هو الفساد النشط لموظف عمومي. يجب أن تتصرف على الفور وأن تشرح للمدير العام أنه لا يتم التسامح مع مثل هذه الممارسات في المجموعة. عن طريق دفع مبلغ ضئيل حتى المبلغ ، قد يكون المدير العام عرضة للملاحقة الجنائية والعقوبات التأديبية التي تؤدي إلى فصله. يمكن أن تكون هناك أيضا عواقب وخيمة للمجموعة. يجب عليك إبلاغ مديرك أو إدارة الشؤون القانونية أو مسؤول الامتثال عن هذا الموقف فوراً.

مثال على الرشوة العامة السلبية:

الموقف: بعد إجراء تدقيق ضريبي في بلد ما ، تتلقى إشعار إعادة تقييم لشركتنا. يبدو أن أساس إعادة التقييم هذا غير مبرر. هذا ما يفعله مفتشو الضرائب المحليون أحياناً على أمل الحصول على تعويض نقدي مقابل سحب إعادة التقييم. قيمة التعويض صغيرة جداً مقارنة بإعادة التقييم. ماذا او مايجب ان تفعل

الحلول: من خلال دفع مبلغ ضئيل ، فإنك تعرض نفسك والمجموعة للملاحقة الجنائية. قد تخضع أيضاً لإجراءات تأديبية تؤدي إلى الفصل من المجموعة. في مثل هذه الحالة ، يجب عليك على الفور إخطار مديرك أو الإدارة القانونية أو مسؤول الامتثال أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات الذي سيساعدك على التعامل مع الموقف بشكل مناسب.



الرشوة الخاصة: قد تؤدي رشوة أي شخص بخلاف الموظف العام من قبل شركة فرنسية أو أي من الشركات التابعة لها إلى الملاحقة القضائية بغض النظر عن البلد الذي ارتكبت فيه الرشوة.

مثال رقم 1 على الرشوة الخاصة النشطة:

الموقف: تخطط شركة أوروبية كبيرة لعقد مؤتمرها السنوي في فندق يحتاج إلى رؤية تحسن في معدل الإشغال. سيشمل العقد استيعاب ثلاثمائة شخص على مدار يومين في منتصف الموسم المنخفض. للحصول على هذا العقد، فأنت تفكر في دعوة منظم المؤتمر ومساعدته لإقامة لمدة أسبوع في الفندق للتعرف على مزاياها. لزيادة فرصك في الفوز بالعقد، تفكر في دعوة زوجاتهم وأطفالهم. هل هذا مناسب؟

الحلول: نرحب بكل من منظم المؤتمر ومساعدته بشكل طبيعي للبقاء في الفندق ولكن يجب تجنب تقديم أي مزايا أو إضافات غير ضرورية في رحلتك للفوز بعقد شركته. على الرغم من أنه يمكنك تقديم غرفة مزدوجة لكل منهم مجاناً، إلا أن هذا يجب أن يكون فقط لمدة يومين أو ثلاثة أيام لازمة لإظهار مرافق الفندق لهم وتعريفهم بمقدمي خدمات الأحداث المحتملين للاتفاقية. ومع ذلك، من الواضح أن دعوة الزوجات والأطفال للبقاء مجاناً في الفندق ستكون غير مناسبة أو حتى تعتبر فعلاً من أعمال الفساد الخاصة. يوصى بشدة بإصدار منظم المؤتمر مع الوثائق الكاملة مسبقاً، وتحديد وسائل الراحة والخدمات المضمنة في دعوتك بوضوح والجدول الزمني المقترح للاجتماعات والزيارات والتعريفات لمقدمي الخدمات، وما إلى ذلك. أو مسؤول الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات.

مثال رقم 2 على الرشوة الخاصة النشطة:

الموقف: أثناء مفاوضات عقد إدارة فندق مع ممثلي المالكين، علمت بخطة محتملة لدفع مكافأة أو مكافأة لأحد الممثلين في حالة إبرام العقد مع Accor. بنجاح. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: يمكن اعتبار هذا الدفع مثلاً على الرشوة الخاصة النشطة. يجب عليك إبلاغ فريق التفاوض على الفور لتجنب أي مدفوعات "حافزة". يجب عليك أيضاً إبلاغ مديرك، إدارة الشؤون القانونية، الامتثال مسؤول أو مسؤول الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات.

مثال على الرشوة الخاصة السلبية:

الموقف: كنت موظف قسم المشتريات. يتم تقديم عمولات أو "إكراميات" من قبل المورد لزيادة حجم البضائع التي تشتريها من هذا المورد. ماذا او مايجب ان تفعل

الحلول: هذا الوضع هو حالة فساد نشط من قبل المورد وفساد خاص سلبي إذا قبلت العمولات. بالموافقة على أخذ عمولة، قد يتم اتخاذ إجراءات قانونية ضدك وقد يتم تأديبك من قبل Accor مما يؤدي إلى فصلك. في مثل هذه الحالة، أنت

ينبغي رفض العرض وأبلغ مديرك، إدارة الشؤون القانونية، الامتثال على الفور مسؤول أو مسؤول الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات.



هل هذا أخلاقي؟

المتاجرة بالنفوذ (أو استغلال النفوذ) هي جريمة يقوم بموجبها شخص يشغل سلطة عامة ، أو يؤدي مهمة خدمة عامة أو يحمل تفويضاً انتخابياً عاماً ، بإساءة استخدام نفوذه الحقيقي أو

المفترض بهدف الحصول على عقود أو قرار إيجابي آخر من سلطة عامة ، خدمة حكومية أو إدارة.

مثال على التداول بالنفوذ:

الموقف: يتصل بك رئيس بلدية المدينة ليقدم له إقامة مجانية في فنادق المجموعة مقابل مساعدته لك في الحصول على حصرية في المزايدة على عقد عام في مناقصة تديرها وزارة السياحة. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: هذه حالة واضحة لاستغلال النفوذ (يعرض رئيس البلدية استخدام نفوذه مع سلطة عامة لكي تحصل على خدمة). لا ينبغي أبداً الموافقة على مثل هذا الاقتراح الذي من شأنه أن يعرضك شخصياً للملاحقة الجنائية التي قد تؤدي إلى غرامات كبيرة وسجن بالإضافة إلى الإجراءات التأديبية التي تؤدي إلى طردك. قد تتعرض المجموعة أيضاً لأضرار جسيمة ، لا سيما لسمعتها وصورتها.

يجب على جميع موظفي المجموعة أن يضعوا في اعتبارهم تماماً أن Accor تطبق سياسة عدم التسامح مطلقاً فيما يتعلق بأي إجراء أو حالة رشوة أو ممارسات فاسدة أو استغلال نفوذ. إذا كانت لديك أي شكوك أو شكوك حول حدوث مثل هذه الأفعال ، فيجب عليك إخطار مديرك على الفور أو الإدارة القانونية أو مسؤول الامتثال أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات.



2.2.2 الهدايا والدعوات

أكور ملتزمة التزاما راسخ بشأن مكافحة الفساد والمتاجرة بالنفوذ وتضارب المصالح برفض الهدايا والمزايا الشخصية. القاعدة العامة هي أنه لا ينبغي لأي موظف أن يتلقى أو يقدم هدية أو منفعة شخصية كجزء من علاقة عمل.

الاستثناء الوحيد ، ما لم يكن التشريع المحلي أكثر تقييداً ، هو أنه يجوز تقديم الهدايا والدعوات غير المالية في السياق العادي للعلاقات التجارية أو قبولها بشرط أن تكون قيمتها معقولة ويتم تقديمها خارج أي عرض عطاء أو فترة تفاوض.

نشرت Accor «سياسة الهدايا». من المتوقع أن يلتزم كل موظف بدقة بهذه السياسة. وهي متاحة للتشاور على الشبكة الداخلية للأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات والامتثال الخاصة بالمجموعة.



ما يجب عليك دائما

التأكد من ان الهدايا والدعوات المقدمة أو المستلمة مناسبة ومتوافقة مع "سياسة الهدايا" من Accor ، وعند الاقتضاء ، مع سياسة الهدايا الخاصة بالطرف الآخر ؛

/ترضي نفسك منذ البداية بأي جديد علاقة عمل مع شريك أو مورد ، بأنه يتم تنبيههم بسياسة الهدايا والدعوة من Accor ؛

/أبلغ الإدارة في أقرب وقت ممكن إذا تلقيت هدية أو دعوة بقيمة تتجاوز حد المجموعة المنصوص عليه في سياسة الهدايا ما لم يتم تقديم الهدية أو الدعوة إلى مجموعة (على سبيل المثال ، علبة من الشوكولاتة ليشاركها فريق) ؛

/الامتثال الكامل "لسياسة الهدايا" للشريك أو المورد إذا كانت أكثر تقييداً من سياسة Accor ؛

/الامتثال لجميع القواعد القانونية المحلية المتعلقة بالهدايا والضيافة.



ما لا يجب عليك أبدا

قبول أو تقديم هدايا أو دعوات فردية بقيمة تتجاوز تلك المحددة في «سياسة الهدايا»؛

/قبول الهدايا أو الدعوات المتعلقة بعملك والمخصصة لأصدقائك أو عائلتك أو التي يتم إرسالها إليك في منزلك ؛

/عرض هدايا أو دعوات لموظف حكومي أو موظف رسمي؛

/تقديم الهدايا لأفراد عائلة أي وكيل عام أو موظف أو ممثل لكيان اعتباري عام أو خاص.





هل هذا أخلاقي؟

الموقف: يخبرك ممثل أحد عملاء شركة Accor الجيدين جدًا أنه يود الاحتفال بعيد ميلاده مع صديقة فتاة في أحد فنادق المجموعة وسيكون ممتنًا للغاية ، نظرًا لحجوزات الغرف العديدة التي أجرتها شركته بالفعل في الفندق المعني ، إذا يمكن ان يكون عرضت إقامة مجانية لمدة ليلتين . هل تستطيع القبول؟

الحلول: لا ، لأن هذه الهدية المطلوبة (ليست ذات قيمة كبيرة) مرتبطة بعمل ممثل الشركة المعنية وحتى لو كانت الشركة ذات قيمة

عميل Accor ، ممثله يحاول الحصول على منفعة لشخص يتعارض مع القيم والمبادئ التي تتبناها Accor.

الموقف: يدعو مدير فندق صحفيًا وعائلته لقضاء أسبوع على أساس دفع جميع النفقات في الفندق مع معاملة VIP مقابل الحصول على مقال إشادة عن الفندق في الصحافة.

الحلول: ترقى هذه الممارسة إلى عمل من أعمال الرشوة الخاصة بالنشطة. يجب عليك ، دون تأخير ، إبلاغ مديرك أو القسم القانوني أو مسؤول الامتثال أو مراسل الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات عن هذا الموقف.

2.2.3 منع غسل الأموال وتمويل الإرهاب

تعهدات أكر أن تكون منبهة للغاية فيما يتعلق بالأموال التي يشتبه في أنها مصدرها أو يقصد منها نشاط إجرامي. يجوز للمجموعة إجراء تحقيقات الامتثال في مصدر الأموال عند الضرورة.

غسل الأموال هو جريمة جنائية تتكون من امتلاك أو استخدام الأموال المكتسبة من أنشطة احتيالية: الممارسات الفاسدة ، والاحتيال الضريبي ، وأشكال مختلفة من الاتجار ، وما إلى ذلك.

تمويل الإرهاب هو جريمة جنائية تتكون من توفير أو جمع مبالغ مالية لتمويل ارتكاب أعمال إرهابية.



ما يجب عليك دائما

/ تأكد من أنك تعمل مع العملاء والشركاء والموردين المنخرطين في أعمال قانونية ومشروعة لا تأتي أموالهم من نشاط إجرامي ؛

/ توخى الحذر قبل الانخراط في عمل تجاري «أطراف مقابلة» جديدة (أصحاب الفنادق ، شركاء المشاريع المشتركة ، المستشارون

أو الموردين) من خلال الامتثال لإجراء "اعرف الطرف المقابل (KYC)" ، الذي يتم تعميمه على نطاق واسع للموظفين الذين قد يحتاجون إلى تطبيقه.

/ تحقق من أن جميع المدفوعات التي قام بها مالك الفندق أو عميل الشركة متوافقة مع الشروط والأحكام التعاقدية المعمول بها.



ما لا يجب عليك أبدا

/ الموافقة على المعاملات النقدية بقيمة تجاوز الحد القانوني الذي يختلف من بلد إلى آخر ؛

/ إهمال تطبيق إجراء "اعرف الطرف المقابل (KYC)".

/ قبول الدفع من حساب مصرفي غير حساب الطرف المقابل.





هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أخبرني مالك فندق أنه غير قادر مؤقتاً على الدفع مقابل خدمات معينة تقدمها المجموعة من الحساب المصرفي المنصوص عليه في عقد إدارة الفندق ويقترح إجراء الدفع من حساب مصرفي باسم شركة أخرى ومن دولة أخرى.

الحلول: لا يتوافق هذا الموقف مع قواعد المجموعة وينطوي على مخاطر غسل الأموال. تحدد عقودنا مع شركائنا بوضوح جميع تفاصيل الدفع وفقاً لقواعد المجموعة بما في ذلك صاحب الحساب وموقع الحساب المصرفي الذي يجب أن يكون باسم الشريك ويقع في مكان إقامته. يجب عليك إبلاغ مديرك والقسم القانوني على الفور بهذا الموقف.

2.2.4 الامتثال لقواعد المنافسة

تقيد قواعد المنافسة السلوك المضاد للمنافسة
بطريقتين ، من خلال حظر:

أي اتفاق أو تبادل غير قانوني للمعلومات الحساسة بين
المنافسين ، لا سيما إذا كانت تنطوي على تحديد
الأسعار أو تقسيم السوق ؛

/خلق إساءة استخدام مركز مهيمن معوقات المنافسة
العادلة والصحية.

تعهدات أكور للامتثال بدقة لقواعد المنافسة في كل بلد مضيف. ترى المجموعة أنه كلما قل عدد المنافسين ، زادت المخاطر ، وأنه من مصلحتها العمل في أسواق مدفوعة بمنافسة حقيقية وصحية. يُحظر تبادل المعلومات غير الموجودة في المجال العام مع المنافسين ، مثل سياسة التسعير وحصة السوق ، لأنها تشوه المنافسة.

نشرت Accor "سياسة منع الممارسات غير التنافسية" الموجهة للموظفين (متوفرة على الإنترنت).



ما يجب عليك دائماً

/اطلب المشورة من قسم الشؤون القانونية لديك أو ضابط
الامتثال قبل أي مناقشات مع المنافسين ؛

الامتناع عن التشويه أو الاستخفاف بالمنافسين ، ولا سيما من
خلال تقديم معلومات غير دقيقة حول منتجاتهم أو خدماتهم ؛

/الامتناع عن أي أعمال من شأنها التشويه المنافسة.



ما لا يجب عليك أبداً

أن تكون على اتصال بالمنافسين بشأن أمور سرية أو ليست في
المجال العام ؛

بحث أو تشجيع عملائنا أو مورديننا على قطع علاقاتهم التعاقدية
مع منافسي المجموعة ؛

الاحتفاظ بمعلومات سرية عن المنافسين أو استخدامها أو
تمريرها أو الاستفادة من هذه المعلومات ، بما في ذلك
مصدرها الموظف الذي عمل سابقاً لصالح أحد المنافسين.





هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أخبرني مدير فندق منافس عن زيادة أسعار غرفه خلال فترة الصيف القادمة. من الواضح أن هذه معلومات قيمة. من يمكنني التحدث حول هذا الموضوع وماذا أفعل به؟

الحلول: يعتبر أي تبادل للمعلومات الحساسة مع المنافسين ، خاصة فيما يتعلق بسياسة التسعير أو الخصم ، غير قانوني وقد يؤدي إلى تشويه المنافسة. في هذه الظروف ، يجب أن تضع حداً فورياً للمحادثة ، ويجب ألا تقصح عن المعلومات التي تعلمتها لأي شخص ، ونظراً لخطورة مثل هذا الموقف ، يجب عليك إبلاغ مديرك أو قسم الشؤون القانونية أو مسؤول الامتثال على الفور .

2.2.5 الشفافية والتواصل والإنصاف

تعهدات أكور:

الضمان منح العطاءات والشهادات والعقود بعد عملية شفافة وعادلة تستند إلى معايير موضوعية وأن الموردين ومقدمي الخدمات يعاملون بنزاهة وصدق ؛

للتقديم منتظم ، اتصال سريع الاستجابة وواضح يوفر لكل مورد ومقدم خدمة نفس المستوى من المعلومات ؛

الإبلاغ الموردين ومقدمي الخدمات بشكل فردي في غضون فترة زمنية معقولة لأولئك الذين تم اختيارهم والذين لم يتم اختيارهم.



ما يجب عليك دائماً

/ معاملة جميع الموردين ومقدمي الخدمات بإنصاف و بكل صراحة؛

/ التأكد من توفير نفس المعلومات لجميع الموردين ومقدمي الخدمات تقديم العطاءات للرد على طلبات المناقصات والشهادات أو القوائم الرسمية ؛

/ وضع سياسة المشتريات للمجموعة في الإنترنت الخاصة بمشتريات الشركات.



ما لا يجب عليك أبداً

تفضيل أو تمييز مورد على آخر في أي عملية اختيار.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: يتصل بك اثنان من الموردين يقترحان توحيد القوى والاستجابة بشكل مشترك لإجراءات المناقصة دون توضيح ذلك لمقدمي العطاءات المحتملين الآخرين. الخدمات المقدمة من كلا المرشحين ممتازة. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: هذا الوضع سيكون غير قانوني. يجب عليك الاتصال على الفور بمديرك أو الإدارة القانونية أو مسؤول الامتثال.



2.3 احترام الملكية وبيانات

2.3.1 التداول من الداخل

المعلومات الداخلية هي معلومات صريحة وسرية قد تؤثر على سعر سهم الشركة إذا تم نشرها. تعهدات أكور لضمان الامتثال الصارم لقواعد السوق المطبقة على الموظفين الذين قد يكون لديهم وصول إلى المعلومات الداخلية.



ما يجب عليك دائما

/ حماية سرية المعلومات الداخلية أو الميزة التي قد يكون لديك حق الوصول إليها .



ما لا يجب عليك أبدا

/ استخدم المعلومات الداخلية لنفسك ميزة (أو ميزة العائلة والأصدقاء) أو لاستثماراتك (أو استثماراتهم). إذا قمت بذلك ، فقد تكون عرضة للملاحقة الجنائية أو العقوبات الإدارية أو العقوبات التأديبية ؛

الإفصاح عن أي معلومات لأي فرد سواء يعمل في المجموعة أو خارجها.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: لقد اكتشفت أن المجموعة على وشك الاستثمار في عدد من البلدان والحصول على منافس. لم يتم الإعلان عن هذه المعلومات بعد ، لكنني اعتقدت أنني قد أقترح على والدي الاستفادة من هذه الفرصة من خلال شراء أسهم Accor. هل يمكنك فعل هذا؟

الحلول: بالطبع لا. لديك معلومات صريحة وسرية وغير عامة والتي ، إذا كانت معروفة للجمهور ، قد تؤثر على سعر سهم Accor. يجب ألا تشتري أو تباع أسهم المجموعة حتى يتم الإعلان عن هذه المعلومات ولا يجب عليك تمرير هذه المعلومات إلى أي شخص داخل الشركة أو خارجها. إذا قمت بذلك ، فستكون عرضة لعقوبات تأديبية وعقوبات القانون الجنائي القاسية.

2.3.2 تضارب المصالح

يحدث تضارب المصالح عندما قد تؤثر المصالح الشخصية أو الخاصة للموظف (المالية أو التجارية أو العائلية أو العلاقات الأخرى) أو يبدو أنها ببساطة تؤثر على قرار يتخذه الموظف أثناء قيامه بواجبه.

مع احترام الحياة الشخصية لموظفيها ، تتوقع المجموعة منهم أن يتجنبوا بشكل استباقي تضارب المصالح. في سياق أنشطتهم المهنية ، يجب على جميع موظفي Accor التصرف في جميع الأوقات لصالح المجموعة.

أدخلت أكور القواعد والإجراءات ومبادئ توجيهية للكشف عن تضارب المصالح.

على وجه الخصوص ، منذ عام 2010 ، وكبار المديرين التنفيذيين منعت من الحصول على أي حصة ملكية في شركة تمتلك فندقًا واحدًا أو أكثر من الفنادق الحاصلة على امتياز أو الإدارة تحت علامة تجارية Accor.

يتطلب Accor أيضًا الكشف عن جميع الموظفين أي موقف قد يكون فيه تضارب في المصالح بمجرد علمهم به ، وبمقدار الإمكان ، قبل اتخاذ أي إجراء.





ما يجب عليك دائما

/ قم بإخبار مديرك أو الخاص بك إذا كنت تعرف أي تضارب واضح أو حقيقي في المصالح.



ما لا يجب عليك أبدا

/ استخدام الخاص بك موقف لتحقيق مكاسب شخصية مباشرة أو غير مباشرة أو تقديم أي ميزة لطرف ثالث على حساب مصالح المجموعة ؛

تجاهل أو التزام الصمت بشأن أي معلومات تتعلق بتضارب في المصالح.



هل هذا أخلاقي؟

مثال رقم 1:

الموقف: شريك حياتي يعمل لدى أحد منافسي Accor. هل يجب علي الإبلاغ عنها؟

الحلول: قد يخلق هذا الموقف انطباعاً بوجود تضارب في المصالح. لذلك يجب إبلاغ الإدارة بالخطوات التي يتعين اتخاذها ، عند الاقتضاء ، لضمان حماية المعلومات السرية لكلتا الشركتين. يجب عليك الإفصاح عن تضارب المصالح هذا على الفور لممثل المواهب والثقافة وإبلاغ مديرك.

رقم المثال 2:

الموقف: زميل قسم المشتريات لديه حاجة ملحة للعثور على مورد لإحدى العلامات التجارية للمجموعة. أخبرني أنه ليس لديه وقت لمتابعة إجراءات الشراء القياسية وأن أحد الأصدقاء المقربين له يدير شركة محترمة يمكنها تلبية جميع احتياجات Accor ويمكنها تسليم البضائع المطلوبة على الفور. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: إن السماح بوقت قصير جداً للامتثال لإجراءات الشراء المعيارية والفشل في إجراء الفحوصات الداخلية المطلوبة قبل التعاقد مع مورد جديد ليس هو الطريقة الصحيحة للمضي قدماً. من الواضح أن الموظف في حالة تضارب في المصالح بناءً على علاقاته الشخصية مع المدير العام للمورد ، والتي قد تتعارض مع مصالح Accor. إذا كان لديك أي شك ، فتحدث إلى مديرك أو مشرفك أو القسم القانوني أو مسؤول الامتثال أو المواهب & ممثل الثقافة.



2.3.3 تزوير

تعهدات أكور:

للامتثال التام للتشريعات والمعايير السارية في كل بلد مضيف من وقت لآخر ، وخاصة أنظمة المحاسبة والضرائب والجمارك ؛

للوفاء بجميع التزامات شركة مقرها الرئيسي وسوق الأوراق المالية المدرجة في فرنسا ؛

اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لضمان ذلك يتم تسجيل المعاملات التجارية والمالية بشكل صحيح وصادق في بياناتها المالية ، والتي يتم الاحتفاظ بها بطريقة يمكن من خلالها تدقيقها وفقاً لما يقتضيه القانون.

يُعرّف الاحتيال عمومًا بأنه خداع متعمد بفعل أو إغفال. بقدر ما يتعلق الأمر بالشركات ، فقد ينطوي ذلك على تقديم بيانات أو إقرارات أو مستندات مزورة أو كاذبة أو مضللة أو غير كاملة بقصد جمع الأموال أو شراء المعلومات بشكل غير ملائم أو غير لائق أو تجنب دفع الأموال أو شراء المعلومات.



ما يجب عليك دائما

/ عند أداء واجباتك ، يجب عليك التأكد من أنك لا تنتهك أبداً أي التزامات تنطبق على الشركة وعليك.



ما لا يجب عليك أبدا

المشاركة في معاملة بناءً على معلومات غير دقيقة أو مضللة أو غير كاملة عن عمد.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أنت مسؤول عن التقارير المالية للفندق. تم تكبد المصروفات التي لم يتم إخبارك بها خلال الفترة الحالية ولم يتم تضمينها في حسابك السابق توقعات الإنفاق. نظراً لأن المصروفات صغيرة نسبياً ومرة واحدة ، فقد طُلب منك ترحيلها إلى الفترة التالية. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: ترحيل النفقات بهذه الطريقة أمر غير أخلاقي. تتطلب المعايير المحاسبية أن تقدم تقاريرك صورة حقيقية وعادلة عن الفترة المعنية. حقيقة أن هذا التأجيل "لمرة واحدة" لا فرق. يجب حجز جميع النفقات في الفترة التي تم تكبدها فيها.



2.3.4 أصول الشركة - إساءة استخدام أصول الشركة

مفهوم إساءة استخدام أصول الشركة موجود في العديد من النظم القانونية. قد يختلف تعريفه وما يشكل إساءة استخدام من بلد إلى آخر. في فرنسا ، تعد إساءة استخدام أصول الشركة جريمة تعرض الجاني للملاحقة الجنائية.

تتعهد اكوربتطبيق أدق تعريف لإساءة استخدام أصول الشركة في كل شركة تابعة وتطبيق جميع الوسائل اللازمة لمنع الجرائم واكتشافها .

يتم استخدام أصول Accor فقط لتحقيق أهداف المجموعة. عند وضعهم تحت تصرف الموظف ، يجب عليهم فقط خدمة مصالح Accor ، وليس المصالح الشخصية للموظف على الإطلاق. سيخضع أي موظف يسيء استخدام أصول Accor لعقوبات تأديبية ويكون أكثر عرضة للملاحقة الجنائية. وتختلف العقوبات من دولة إلى أخرى.

تتضمن إساءة استخدام أصول الشركة الاستخدام المتعمد لأصول الشركة أو انتزاعها أو صلاحياتها المخولة لضباطها لتحقيق مكاسب خاصة وليس في مصلحة الشركة.



ما يجب عليك دائما

/ضع في اعتبارك أن جميع أصول المجموعة (حتى تلك ذات قيمة قليلة) والمستندات هي ملفات ملكية حصرية لشركة Accor.



ما لا يجب عليك أبدا

/استخدم أصول Accor بشكل خاص أو بصفة شخصية.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أنت مدير فندق وتدعو أفراد عائلتك بانتظام لتناول العشاء في مطعم الفندق. هذه النفقات تبدو مبررة لك بسبب منصبك في الفندق. هذا هو مقبول؟

الحلول: بالطبع لا. لا يجوز أبداً استخدام السلع والخدمات التي تخص الشركة في استخدامك الشخصي ، بغض النظر عن مبرراتك أو موقعك داخل الفندق. مثل هذا السلوك يعتبر جريمة جنائية ، ويتعارض مع أخلاقياتنا والمثال الذي من المفترض أن تضربه للموظفين تحت إدارتك.



2.3.5 حماية البيانات الشخصية

الاتحاد الأوروبي (اللائحة العامة لحماية البيانات - GDPR) وفي مناطق أخرى من العالم.

نشرت أكور "ميثاق حماية البيانات الشخصية" أصبح متاح للاستشارة على مواقعها الإلكترونية وشبكاتها الداخلية.

تتطلب حماية البيانات الشخصية (مثل الاسم أو رقم الهاتف أو عنوان البريد الإلكتروني أو رقم بطاقة الدفع أو تفضيلات العملاء) حماية المعلومات حيثما قد يتم تحديد الشخص الطبيعي بشكل مباشر أو غير مباشر من هذه المعلومات ويتطلب تحديد شروط جمع ومعالجة هذه البيانات. المعلومات الشخصية محمية بموجب مجموعة متنوعة من القوانين واللوائح التي تحكم الحق في الخصوصية في فرنسا ، و



ما يجب عليك دائما

- / استخدام البيانات الشخصية فقط في الحالات التالية:
- موافقة الشخص (أو صاحب البيانات)
- هذا الاستخدام ضروري لتنفيذ عقد يكون الشخص (أو صاحب البيانات) طرفاً فيه
- هذا التزام قانوني
- من الضروري حماية حياة هذا الشخص
- لديك مصلحة مشروعة في استخدام البيانات ولا تنتهك الحقوق القانونية للفرد
- / تكون قادرة على شرح سبب احتياجك لهذه البيانات الشخصية؛
- / استخدم فقط البيانات التي تحتاجها بالفعل ؛ إذا كان بإمكانك تحقيق نفس النتيجة ببيانات أقل ، فيجب عليك القيام بذلك ؛
- / إخبار الناس بكيفية استخدامك لبياناتهم ؛
- / السماح للأشخاص بممارسة حقوقهم: الوصول إلى بياناتهم ، والحق في تصحيح بياناتهم ، وحذفها أو الاعتراض على استخدامها؛

/ الاحتفاظ بالبيانات لفترة محدودة فقط ، و الامتثال للقوانين المعمول بها ؛

/ الحفاظ على البيانات الشخصية آمنة (أي سلامتها وسريتها) ؛

/الدخول في اتفاقية مكتوبة مع أي أطراف ثالثة تحتاج إلى استخدام البيانات الشخصية أو معالجتها ، بعد أن تقع نفسك بقدرتها على حماية تلك البيانات ؛

/نقل البيانات خارج أوروبا ، اتصل بأحد مسؤولي خصوصية البيانات بالمجموعة الذي سيساعدك على تقييد عملية النقل باستخدام أنسب الأدوات والموارد القانونية ؛

/قم بالإبلاغ عن أي خرق للبيانات حيث يتم اختراق البيانات (ضائعة ، مسروقة ، تالفة ، ليست في حالة صالحة للخدمة ، ...) إلى السلطات والأشخاص المعنيين حيث يمثل خرق البيانات درجة عالية من المخاطر لهؤلاء الأفراد ؛

ضمان الامتثال لـ «ميثاق حماية البيانات الشخصية».



ما لا يجب عليك أبدا

- /جمع ما يسمى بالبيانات "الحساسة" (على سبيل المثال ، فيما يتعلق بالحالة الصحية ، والأصل الأخلاقي ، والتوجه الجنسي ، والآراء السياسية ، والمعتقدات الدينية ...) دون موافقة صريحة
- الشخص المعني أو فقط إذا كان القانون يقتضي ذلك ؛

التمكن من البيانات الشخصية أو تخزينها دون الحصول على السلطات والموافقات اللازمة أو السماح

طرف ثالث غير مصرح له للوصول إلى البيانات الشخصية ؛

/استخدام البيانات لأغراض نهائية بخلاف تلك التي تم جمعها من أجلها في البداية.





هل هذا أخلاقي؟

الموقف: في أحد البلدان المضيفة لنا ، تسببت الرياح الموسمية القوية بشكل استثنائي في فيضانات خطيرة وتركت مئات الآلاف من الأشخاص بلا مأوى. زوجتي هي رئيسة المكتب المحلي لمنظمة غير حكومية إنسانية فرنسية معتمدة. أعلم أن بعض ضيوف الفندق الدائمين مستأؤون جدًا من الكارثة وسيكونون على استعداد لمساعدة المجتمع. هل يمكننا استخدام قاعدة بيانات العملاء للاتصال بهم للحصول على تبرعات؟

الحلول: هذه فكرة سخية للغاية ولكن القوانين التي تحكم استخدام ملفات الكمبيوتر صارمة للغاية. لا يجوز استخدام ملف الكمبيوتر التجاري إلا لغرض العمل. يمكنك، ومع ذلك ، اتصل بالمكتب الرئيسي للمجموعة لاستكشاف الطريقة الأكثر فعالية لمساعدة الضحايا.

2.3.6 أمن نظام المعلومات

يتضمن أمن نظام المعلومات إدارة المخاطر المعلوماتية على كل مستوى من مستويات العمل: الوصول الآمن إلى البيانات والمواقع المخصصة ، وحقوق وصول المسؤول ، والتدريب على الوعي بالمخاطر المعلوماتية ، وفحص نظام الشركاء من خلال اختبارات أمنية وإجراءات تدقيق محددة ، إلخ.

تعهدات أكور:

/إقامة هيئة أمنية مخصصة لأنظمة المعلومات ؛

لتحديد المبادئ التوجيهية لاستخدام أنظمة المعلومات في جميع أنحاء الشركة وزيادة الجهوزية لأكثر الأنظمة أهمية ؛

/لتوفير تدريب منتظم لهؤلاء تشارك بشكل خاص في قضايا الأمن ؛

/لنضمين الأمن في دورة حياة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات؛

/لتنفيذ الحلول التكنولوجية المصممة لحماية البيانات الشخصية للضيوف والموظفين.



ما يجب عليك دائما

/تأكد من امتثالك مع قواعد مستخدم نظام المعلومات لحماية أمن النظام.



ما لا يجب عليك أبدا

/استخدام نظم المعلومات والبريد الإلكتروني والإنترنت بشكل غير لائق.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: لقد فقدت محرك أقرص فلاش يحتوي على بيانات حول الشركة لم تكن محمية بكلمة مرور أو مشفرة أثناء سفري. ماذا علي أن أفعل؟

الحلول: قد يكون لفقدان هذه البيانات واستخدامها الاحتمالي المحتمل أمراً قانونياً خطيراً للعواقب وتسبب أضراراً لـ Accor. من الضروري الالتزام الصارم بالقواعد والإجراءات الداخلية لحماية أنظمة معلومات المجموعة والبيانات التي تحتويها. يجب عليك إبلاغ مديرك أو مسؤول الامتثال أو الإدارة القانونية أو ممثل المواهب والثقافة عن الموقف في أقرب وقت ممكن.



2.3.7 الملكية الفكرية

تعهدات أكور:

لحماية حقوق الملكية الفكرية الخاصة بها والدفاع عنها ؛
ليضمن أن حقوق الملكية الفكرية لموظفيها وشركائها ،
والأطراف الثالثة على نطاق أوسع ، يتم احترامها
أيضًا.

تتكون الملكية الفكرية من حقوق في الأصول غير
الملموسة مثل العلامات التجارية والمجالات والتصاميم
وبراءات الاختراع والمعرفة وحقوق النشر .
يؤدي عدم مراعاة هذه الحقوق واحترامها إلى تحمل
المسؤولية القانونية في حالات التعدي أو المنافسة غير
المشروعة.



ما يجب عليك دائما

إجراء الفحوصات المناسبة والحصول على الموافقات
و التصاريح اللازمة التي تمنح Accor الحق في
استخدام الموارد التي تخص أطرافاً أخرى (الصور
الفوتوغرافية ، والأفلام ، والمقالات ، والشعارات ،
والعلامات التجارية ، وما إلى ذلك).



ما لا يجب عليك أبدا

استخدام موارد تنتمي إلى أطراف ثالثة (صور
فوتوغرافية ، أفلام ، مقالات ، شعارات ، علامات
تجارية ، إلخ) بدون موافقة خطية صالحة ومسبقة.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أقوم بتنظيم حفل كوكتيل للضيوف في الفندق. على الإنترنت ، وجدت صورة رائعة لاستخدامها كعمل
فني لقائمة الكوكتيل. لقد طبعت قوائم الكوكتيل التي تعرض هذه الصورة وتظهر شعار Accor. ماذا علي أن
أفعل؟

الحلول: على الرغم من توفرها مجانًا على الإنترنت ، فإن هذا لا يعني أن الصورة ليست محمية بحقوق النشر.
قد يؤدي استخدامه في مستند Accor إلى تحميل المجموعة مسؤولية. قبل استخدام أي صورة ، يجب عليك
بالتالي مراجعة إدارة الشؤون القانونية ما إذا كان يمكن نسخها بشكل قانوني للاستخدام المقصود. إذا كنت في
شك ، فلا تستخدمه دون إذن صريح من صاحب الحقوق.



2.3.8 حماية صورتنا وسمعتنا

أكور حريصة للغاية:

حقوق الشخصية هي حقوق الأفراد في التحكم في استخدام أسمائهم وصورتهم وشبههم أو أي جوانب أخرى من حياتهم الخاصة ، وحماية شرفهم وسمعتهم. مثل الأفراد ، يحق للشركات حماية سمعتها ويحق لها ، عند الاقتضاء ، رفع دعاوى قانونية للتشهير أو التشهير أو الإساءة للسمعة.

/لتقديم طلب للحصول على موافقة صريحة من أي فرد قبل استخدام أي صورة أو مقطع فيديو أو وسيلة أخرى يمكن من خلالها تحديد هوية موظف أو شخص من خارج المجموعة ، أو إظهار اسمه أو أي سمة أخرى لشخصيته ؛

/حول ما ينشره الموظفون على الشبكات الاجتماعية حول قضايا تتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بالمجموعة أو علاماتها التجارية أو الفنادق أو الشركات الخاصة بها للتأكد من أنها لا تفعل ذلك. الكشف عن معلومات سرية / أو من المحتمل أن تضر بسمعتنا.

يحدد ميثاق وسائل الإعلام الاجتماعية للمجموعة الإرشادات التي من المتوقع أن يتبعها الموظفون في النشر على الشبكات الاجتماعية.



ما يجب عليك دائما

/فكر في المصالح والصورة وسمعة Accor قبل التصرف ؛
/تأكد من أن آرائك أو اهتماماتك الشخصية لا يمكن الخلط بينها وبين شركة Accor ؛
/يجب أن تدرك أنه لا يوجد شيء على الإنترنت «سري» أو «مؤقت» أو «خاص» ؛
/الامتنثال لتوجيهات ومبادئ توجيهية في «ميثاق وسائل التواصل الاجتماعي».



ما لا يجب عليك أبدا

/عبر عن نفسك أو اصنع التزامات باسم Accor أو باسمها دون تفويض محدد للقيام بذلك ؛
/استخدم البريد الإلكتروني Accor العنوان أو الورقة المعنونة أو المستندات المسماة فيما يتعلق بشؤونك الشخصية أو آرائك.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أنا متابع منتظم لمدونة سياحة وقد رأيت تعليقات سلبية حول فنادق المجموعة في هذه المدونة. بصفتك أحد موظفي Accor ، هل يمكنك إبداء رأيك في هذه المدونة؟

الحلول: لا يمكنك نشر أي شيء على المدونة يشير بشكل مباشر أو غير مباشر إلى حقيقة أنك تعمل لدى Accor. في مثل هذه الحالة ، يجب عليك إبلاغ قسم العلاقات الصحفية بالمجموعة ، وسيعرفون كيفية التعامل مع الأمر. لا ينبغي عليك ، تحت أي ظرف من الظروف ، التعبير عن نفسك بالنيابة عن المجموعة ما لم يكن مصرحاً لك بذلك على وجه التحديد.



2.4 احترام شركائنا

2.4.1 المساهمون والمستثمرون

تعهدات أكور:

بالإضافة إلى الاجتماعات التي يتم تنظيمها عند نشر نتائجنا السنوية والاجتماع العام السنوي للمساهمين ، فإن هدف Accor هو التواصل مع مساهمينا وأعضاء قطاع الأعمال والشؤون المالية. المجتمع بأكبر قدر ممكن من الاستجابة والشفافية. تميل عملية الاتصال المنتظمة هذه إلى التركيز على العدالة المؤسسية المستثمرين والمحللين الماليين ومنظمي الأسواق المالية.

إلحاق علاقة ثقة مع السوق من خلال العمل كمصدر لمعلومات موثوقة وذات مغزى عن المستثمر ؛

لتعزيز الحوار مع المساهمين الأفراد من خلال اللجنة الاستشارية للمساهمين الأفراد ونادي المساهمين ؛

/تنظيم الفعاليات والزيارات الفندقية للمستثمرين المؤسسيين للاجتماع مع المديرين المباشرين وتحقيق فهم أفضل لممارسات وعمليات إدارة المجموعة.

2.4.2 الموردون ومقدمي الخدمات

تولي Accor اهتمامًا بالغًا لغرس التزامات التنمية المستدامة عبر سلسلة التوريد بأكملها ، لا سيما من خلال "ميثاق المشتريات" الذي يشاركنا علاقات الموظفين والمسؤولية الاجتماعية والالتزامات البيئية مع الموردين. قد يؤدي عدم امتثال المورد لأي من المبادئ التي يحتويها إلى إنهاء التعاملات التجارية مع هذا المورد.



ما يجب عليك دائما

التحقق من توقيع الموردين على ميثاق المشتريات وأن مقاوليهم من الباطن يلتزمون بنفس المعايير. يتعين على الموردين أيضا الموافقة على المشاركة في مراجعة أداء التنمية المستدامة وتفويض Accor لإجراء عمليات التدقيق ؛

التأكد من أنه في حالة عدم قدرة المورد على ذلك تمتثل لبعض متطلبات ميثاق المشتريات ، فقد أخطرت شركة Accor حتى يمكن الوصول إلى اتفاق بشأن الإجراءات التصحيحية والوقائية التي يتعين اتخاذها والجدول الزمني لتنفيذها.

تطبيق إجراء اعرف الطرف المقابل (KYC) أثناء الدعوة لتقديم العطاءات ، وفقا للقواعد المحددة من قبل إدارة الامتثال. لأية تفاصيل ، يرجى الاتصال بمسؤول الامتثال الخاص بك.



ما لا يجب عليك أبدا

السماح بموقف عندما يخالف المورد التزاماته بموجب ميثاق المشتريات بالاستمرار.





هل هذا أخلاقي؟

الموقف: المورد الخاص بك لمنتجات التنظيف ، والذي كان أدائه جيدًا ووفي بجميع التزاماته في الأماكن في أوروبا حيث يعمل ، لديه مصنع في الصين. تعلم أنه لا توجد طفايات حريق في هذه المنشأة. ماذا عليك أن تفعل؟

الحلول: يجب عليك الاتصال بجهة الاتصال الخاصة بك في هذا المورد ، وشرح الموقف ووضع خطة عمل تصحيحية بالتشاور معه. بموجب هذه الخطة ، سيتعهد المورد بتجهيز مصنعه بطفايات الحريق في غضون ثلاثة أشهر. يجب عليك تنظيم تدقيق في الموقع في تاريخ مؤقت للتحقق من أن المورد قد بدأ عملية الامتثال ، ثم في نهاية فترة الامتثال المحددة ، استعد للتفكير في حلول بديلة في حالة فشل المورد في الوفاء بالتزاماته.

2.4.3 علاقات عمل مستدامة

تلتزم Accor بإعطاء الأولوية للعلاقات المسؤولة والمستدامة مع مورديها وتخصيص جزء من مصادرها ومشترياتها للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

في فرنسا ، حوالي 60٪ من الشهادات المعتمدة أو الموردين المدرجين بموجب عقد لمدة خمس سنوات على الأقل. وبالمثل ، فإن ما يقرب من ثلاثة أرباع (72٪) الموردين هم شركات صغيرة جدًا أو صغيرة أو متوسطة الحجم.



ما يجب عليك دائما

/كن حريصا على الحفاظ على جودة علاقاتنا مع موردينا
وأخذ الخصائص الخاصة بالشركات الصغيرة
والمتوسطة في الاعتبار ؛

/كن حذرا هذا الالتزام تجاه الموردين الصغار
والمتوسطين يساهم في زيادة الوظائف المحلية
وحمايتها.



ما لا يجب عليك أبدا

/إهمال التحقق من وجود الموردين الحريصين
على الحفاظ على تعاملاتهم المسؤولة والمستدامة
مع Accor ؛

/إهمال لتخصيص جزء كبير من المصادر
والمشتريات للشركات الصغيرة والمتوسطة
الحجم.



3

التزاماتنا كصاحب عمل مسؤول

3.1 احترام ظروف العمل

3.2 احترام الوظائف



3.1 احترام شروط العمل

نتعهد اكور بضمان شفافية تواصل الموظف عن طريق :

إجراء مراجعة الأداء السنوية بشكل منهجي مع كل موظف ؛

إطلاع كل موظف بشكل واضح على حقوقهم وواجباتهم ومزاياهم ؛

نشر وسائل الإعلام الملائمة للبيئة المحلية ، على سبيل المثال ، بترجمة الوثائق الداخلية ؛

فهم تأثير التغيير على الناس عند تنفيذ مشاريع إعادة التنظيم أو إعادة الهيكلة.

3.1.1 الحوار الاجتماعي

يعتبر الحوار الاجتماعي في صميم الحفاظ على الانسجام بين أعضاء مجتمع الشركات. فهو يساعد على بناء إجماع مستمر ، ويلعب دورًا أساسيًا في نزع فتيل الاضطرابات العمالية.

يؤدي تشجيع الحوار إلى تقريب الإدارة من جميع موظفي المجموعة وبالتالي يمنح الجميع فرصة للتعبير عن آرائهم.

يتم تنفيذ سياسات الحوار الخاصة بنا من قبل المديرين ، الذين يعززون تبادل الأفكار مع الموظفين ، ولا سيما من خلال تنظيم موارد مستديرة وأحداث حوار مخصصة أخرى.

لدعم الإدارة العملية ، نشرت Accor أدوات قياس موضوعية وذات قيمة مضافة عالية ، مثل استطلاعات الرأي ومقاطع الفيديو ، لتقييم مكان العمل البيئة واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة عدم الرضا.



ما يجب عليك دائما

تشجيع وتطوير كل شكل من أشكال الحوار الاجتماعي ، وهو أداة أساسية لسير الشركة بسلاسة.



ما لا يجب عليك أبدا

ضع في اعتبارك أن الحوار الاجتماعي غير مفيد أو غير مجدٍ ، وأن تتبنى موقفاً يتطلع إلى الداخل أو تنغلق على نفسك من الآخرين.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: قررت تغيير ساعات عمل الموظفين ، وألزمهم بالعمل 48 ساعة متواصلة.

الحلول: على الرغم من أنه يحق لك تغيير ساعات العمل ، فإن هذا يتطلب التشاور ، وحتى التفاوض ، مع الموظفين أو الهيئات النقابية التي تمثلهم ، والامتنال لفترة الراحة الإلزامية المطبقة في البلد المعني.



3.1.2 حرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية

تتيح حرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية للموظفين العثور على المنظمات التي يختارونها والانضمام إليها بهدف الدفاع الجماعي عن مصالحهم في الشركة.

تعهدات أكور:

لضمان الامتثال مع التشريعات المعمول بها محلياً والتي تحكم حرية تكوين الجمعيات لموظفيها ؛
/لتشجيع جميع أشكال التعبير الجماعي للموظفين في ملكناشركة.

/عدم حظر أو عرقلة أي عملية تأسيس هيئة تمثيلية داخلية للموظفين ؛

/لا احترام الجدول الزمني لاستشارة أصحاب المصلحة وممثلي الموظفين ، لا سيما في حالة إعادة التنظيم أو الإجراءات التأديبية ؛

/لضمان قدرة الموظفين على التعبير هم أنفسهم بحرية داخل الشركة في القضايا المتعلقة بظروف عملهم.



يجب عليك دائماً

ضمان الامتثال الصارم للجدول الزمني لاستشارة أصحاب المصلحة وممثلي الموظفين ؛

/ تقنع نفسك بأن موظفيك هم قادرون على التعبير عن أنفسهم بحرية داخل الشركة بشأن القضايا المتعلقة بظروف عملهم.



يجب عليك أبداً

حظر أو عرقلة أي عملية لتأسيس هيئة تمثيلية داخلية للموظفين.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أبلغتني موظفة أنها انتخبت لمنصب في نقابة عمالية. غاضباً لأنها لم تتحدث معي بشأن هذا مسبقاً ، أفكر في اتخاذ إجراءات انتقامية ضدها.

الحلول: الأعمال الانتقامية ضد أي موظف بسبب مشاركته في نقابة عمالية الأعمال التجارية محظورة تماماً وتشكل تمييزاً خطيراً يُعاقب عليه بموجب القانون الجنائي ، وقد تكون مسؤولاً عنه أنت وشركة Accor. إذا كنت ترغب في الحصول على معلومات حول هذه القضايا ، يجب عليك التحدث إلى مديرك أو مشرفك ، أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات ، أو مسؤول الامتثال ، أو الإدارة القانونية أو ممثل المواهب والثقافة.



3.1.3 محاربة جميع أشكال التحرش والتنمر

التنمر (أو "المضايقات الأخلاقية") هو يتسم بالسلوك العدائي المتكرر والملاحظات المنطوقة أو التعليقات والإجراءات التي تنتهك كرامة الموظف ونزاهته. أي سلوك أو عمل ينتهك حق كل فرد في الاحترام وكرامة الإنسان هو أمر غير مقبول.

يُعرّف التحرش الجنسي بأنه تعريض الشخص بشكل متكرر ، بغض النظر عن جنسه ، إلى ملاحظات أو سلوكيات ذات دلالة جنسية تنتهك كرامته لأنها مهينة أو مذلة ، أو تخلق موقفًا مخيفًا أو معاديًا أو مسيئًا له. أي شكل من أشكال الضغط ، حتى بدون التكرار ، حيث يكون الهدف الفعلي أو الظاهر لمثل هذا الضغط هو الحصول على أداء ذي طبيعة جنسية على المتحرش أو طرف ثالث يشكل أيضًا تحرشًا جنسيًا.

قد يتكون هذا السلوك من اتصال جسدي أو رسائل بريد إلكتروني أو مظهر غير مرحب به أو غير مناسب

أو الإيحاءات والملاحظات والتعليقات والدعوات أو إغراءات ذات طبيعة جنسية ، كيفما تم التعبير عنها ، أو إرسال أو إظهار عناصر من الطبيعة الجنسية (مستندات ، صور ، أشياء ، إلخ). قد يكون الهدف من هذا السلوك أيضًا جعل ترقية أو ميزة أخرى مشروطة ، كمقابل ، عند أداء فعل جنسي.

قد يتعرض أحد الموظفين للتحرش الجنسي داخل مباني Accor أو خارجه من قبل موظف آخر في المجموعة أو ضيف أو مورد أو شريك.

لن تتسامح Accor مع أي شكل جنسي كالمضايقة أو البلطجة. كل موظف من المتوقع تنبيه إدارة المواهب والثقافة التي ستكون جاهزة لنشر الموارد اللازمة لوقف أي حالات مبلّغ عنها من التحرش الجنسي أو التنمر.



ما يجب عليك دائما

- / كن محترمًا لزملائك ؛
- / الامتناع عن أي شكل من أشكال المضايقات سواء في المنزل أو تجاه الضيوف أو الموردين أو شركاء المجموعة ؛
- / أبلغ على الفور عن أي حالة جنسية مضايقة أو تنمر قد يلفت انتباهك إلى مديرك أو مشرفك ، أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات ، أو مسؤول الامتثال ، أو الإدارة القانونية أو ممثل المواهب والثقافة.



ما لا يجب عليك أبدا

- / التحدث أو التصرف بطريقة مؤذية أو مزعجة أو مسيئة أو من المحتمل أن تشكل تنمرًا (مضايقة أخلاقية) تجاه أي من زملائك أو الموردين أو الشركاء ؛
- / استمر في التحدث أو التصرف بطريقة قبل لك إنها غير مرغوب فيها أو غير مناسبة ؛
- / تجاهل أو التزم الصمت حيال أي حالة المضايقة أو البلطجة التي تعرفها ، بغض النظر عن يقوم بالتحرش.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: أخبرتني إحدى زميلاتي أنها تشعر بمضايقة مديرها. ومع ذلك ، فهي تتمتع بشخصية قوية وأعتقد أنها تتمتع بالسلطة والوسائل اللازمة لذلك تدافع عن نفسها. هل يجب أن أشارك على أي حال؟

الحلول: نعم بلا شك. يمكن للمضايقات أن تسبب الضيق وتجعل حتى أي شخص في السلطة أو له حضور موثوق به يشعر بالضعف. يجب عليك على الفور تنبيه مديرك أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات أو مسؤول الامتثال أو الإدارة القانونية أو ممثل المواهب والثقافة الذي سيفعل ما هو مطلوب. يمكنك أيضًا الإبلاغ عن الأمر باستخدام Accor الخط الساخن للإبلاغ عن المخالفات.



3.1.4 توازن الحياة مع العمل

تعهدات أكور:

إن تمكين الموظفين من تحقيق توازن متناغم بين عملهم وحياتهم الشخصية هو وسيلة فعالة للغاية للحد من الإجهاد النفسي والاجتماعي من خلال تحسين رفاهية الموظفين ، ونوعية حياتهم في العمل ، وبالتالي جودة عملهم.

/ لاحترام أحداث الحياة الهامة مثل الولادات ، حفلات الزفاف والعطلات أو موت الأحباء ، إلخ) ؛

/ لتقليل تأثير الضغوط الغير متوقعة على جداول العمل قصيرة الأجل ، و لتخفيف الضغوط والضغطات لساعات العمل غير المعتادة للفندق (من خلال توزيع الجداول الزمنية مسبقاً وتخطيط الجداول الزمنية المحددة والتناوب لتخصيص الإجازات بشكل عادل ، وما إلى ذلك) ؛

/ حيث تصاريح الوظيفة ، لعرض عملي حل للموظفين الذين يعانون من صعوبات في التنقل.



ما يجب عليك دائما

تسعى إلى حماية رفاهية ونوعية حياة موظفيك في العمل لأن القيام بذلك يؤدي إلى أداء عالي الجودة في العمل.



ما لا يجب عليك أبدا

/التقليل من أهمية الصعوبات في العمل أو اعتبارها غير مهمة: فهي مصدر للضغط النفسي الاجتماعي المحتمل أو تدهور الرفاهية في مكان العمل.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: نتعلم أن أحد أعضاء فريق الإدارة الخاص بك يعمل في المنزل بعد ساعات بشكل منتظم على الرغم من قضاء يوم كامل في العمل. على الرغم من رضاك عن عمله ، إلا أنه ظهر مؤخرا علامات الإجهاد وكان بعيدا ، ونأى بنفسه عن فرقه. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: قد تكون هذه حالة قد يؤدي فيها السماح بالعمل إلى حياته الخاصة إلى تعطيل توازن هذا الموظف ، مما يعرضه للإجهاد النفسي والاجتماعي وتدهور الرفاهية في العمل مما قد يؤثر أيضا سلبا على فرقه. يجب ألا نتراجع أبدا في التعامل مع هذا النوع من المواقف. يجب عليك الإبلاغ عن ذلك لمديرك أو مشرفك ، أو القسم القانوني أو ممثل المواهب والثقافة.



3.1.5 العلاقات مع مقدمي الخدمات والمقاولين

تعهدات أكور:

/ احترام حقوق العمال بشكل عام و تأكد من عدم وجود انتهاك
لهذه الحقوق من قبل مزودي الخدمة والموردين

/ على وجه الخصوص عدم اللجوء إلى استخدام الأيدي العاملة
المقدمة من قبل أطراف ثالثة في غير الظروف التي يسمح بها
القانون.



ما يجب عليك دائما

/ تأكد من أن حقوق موظفيك تحظى بالاحترام وتقتنع بأن مزودي
وموردي خدمات Accor يعكسون هذا الموقف والنهج في
علاقاتهم التعاقدية مع المجموعة.

/ السعي للحصول على تعهد من مقدمي الخدمة والمقاولين ، عند
إقامة علاقة خاصة معهم ، فإنهم سيطبقون جميع قواعد
الصحة والسلامة وحقوق الإنسان فيما يتعلق بموظفينا
وموظفيهم. لا يُسمح بأي اختلافات في الصحة والسلامة في
العمل أو اختلافات في حقوق الإنسان بين الموظفين العاملين
في علامات Accor التجارية.



ما لا يجب عليك أبدا

/ تجاهل أو التزام الصمت حيال أي موقف ينتهك فيه مقدمو أو
مورّدو خدمات Accor هذه القواعد.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: ندوة عمل الضيف تبدأ غداً في فندقك. يتغيّب عدد من موظفيك ، مما يعني أنه ليس لديك ما يكفي من الموظفين
لتنظيف الغرف. أنت تقرر ، في هذه الحالة الطارئة ، توظيف خدمات شركة توفر عمالها للمساعدة في هذه الفترة الصعبة.
تتضمن مدفوعاتك لهذه الشركة زيادة على الأسعار العادية لمزود الخدمة هذا مما يعكس مدى إلحاح الخدمات المطلوبة. ماذا
تفعل؟

الحلول: في فرنسا ، يعتبر "توظيف" العمالة جرمية جنائية لأن هذه الشركة تساعدك على تحقيق ربح على الرغم من كونها
وكالة توظيف مؤقتة. لذلك لا يحق تحت أي ظرف من الظروف تعيين عمال مؤقتين.



تعهدات أكور :

/لتحديد وتقييم المخاطر قصيرة وطويلة الأجل المرتبطة بكل وظيفة أو نشاط أو قسم أو محطة عمل ؛

/لتقديم التدريب المناسب وتوفير الموارد للحد من عدد الحوادث في مكان العمل وحالات الأمراض المهنية وغيرها (بما في ذلك التدريب على الصحة والرفاه ، والتي تغطي مجالات مثل الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز ، والأمراض المزمنة ، والتغذية ، والمخاطر النفسية والاجتماعية والإسعافات الأولية ؛

للتوقع وإدارة التأثير البشري للتغيرات في ظروف العمل ؛

/للنظر في المخاطر النفسية والاجتماعية وتطبيقها الطرق المناسبة لإدارتها.

يحق لجميع موظفي Accor التمتع ببيئة عمل آمنة. تقع مسؤولية الحفاظ على مكان عمل صحي في المقام الأول على عاتق المديرين المحليين الذين يديرون المخاطر ويسجلون الحوادث ويستجيبون لها وينفذون خطط العمل المناسبة ، حسب الحاجة.

يجب إجراء التحليلات قبل المنبع لتوقع وتقليل المخاطر قصيرة وطويلة الأجل المرتبطة بكل وظيفة أو نشاط. يجب تجنب الضغوط الجسدية والإجهاد وتقديم التدريب المناسب كلما أمكن ذلك.



ما يجب عليك دائما

يتوافق مع السلامة اللوائح والتوجيهات واتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة والضرورية للحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية ؛

/اقتنع نفسك بأن أفعالك لا تشكل مخاطر للآخرين ؛

/الإبلاغ عن أي موقف من المحتمل أن يؤدي إلى حل وسط سلامة بيئة عملك أو صحتك أو سلامتك أو ظروف عملك في مكان عملك لمديرك أو قسم الشؤون القانونية أو ممثل المواهب والثقافة.



ما لا يجب عليك أبدا

/تجاهل لوائح Accor الخاصة بالصحة والسلامة وظروف العمل.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: طلب مني مديري ، بشكل استثنائي ، إلغاء تنشيط نظام الأمان. ماذا علي أن أفعل؟

الحلول: لا يجب عليك تجاوز أو فصل أو إلغاء تنشيط أي نظام أمان أو آلية أوميزة أو معدات المراقبة دون التفويض المناسب والمسبق لممثل السلامة والأمن. إذا أصر مديرك ، فيجب عليك رفض وإبلاغ مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات أو مسؤول الامتثال أو الإدارة القانونية أو ممثل المواهب والثقافة.



3.2 احترام المهن

3.2.1 سياسات التوظيف غير التمييزية والشفافة

تقليل الصور النمطية التي تغذي التمييز. بيئة العمل ، خبرتنا السابقة وعقلنا الباطن يمكن أن تؤثر التوقعات على الطريقة التي نشعر بها تجاه المرشحين والأسئلة التي نطرحها عليهم.

تعهدات أكور:

/ للامتنال لعملية الاختيار ، التقديم نفس المعايير لكل متقدم لوظيفة معينة ؛

/ لتبني جميع قرارات التوظيف حصرياً على المهارات المهنية والصفات الشخصية ، فيما يتماشى مع احتياجاتنا وخصائص مقدم الطلب.

يعني هيكل أعمال Accor ذاته أن عملية التوظيف لا مركزية تماماً. ولذلك فمن الضروري على الموظفين المسؤولين عن هذه العملية الإدارية احتضان المعايير المهنية للمجموعة وإرشادات الأسلوب. يتم تطبيق هذه القواعد قبل التعيين والتوظيف ، وتعزيز الكفاءة مع ضمان العدالة في الامتنال للتشريعات الحالية.

أي اختيار مرشح استناداً إلى معايير غير مهنية (مثل الدين ، والعمر ، والجنس ، والتوجه الجنسي ، والإعاقة ، والآراء السياسية ، والأصل العرقي ، والعضوية النقابية ، ...) محظور ، ويخضع فقط للوائح المحلية في عدد محدود من البلدان التي تتطلب منا التقديم معايير محددة أخرى عند التوظيف.

التدريب على الحساسية ضروري إذا أردنا ذلك



ما يجب عليك دائماً

- اسأل أسئلة لا يمكن اعتبارها تنطوي على خطر مباشر للتمييز ، على سبيل المثال:
- كم عدد سنوات الخبرة التي لديك في هذا المنصب؟
- كم عدد سنوات الخبرة التي لديك في وظيفة مماثلة؟
- ما المهارات والخبرات التي اكتسبتها من خلال تجربتك السابقة في العمل والتي يمكن أن تكون مفيدة في هذا المنصب الجديد؟



ما لا يجب عليك أبداً

- طرح الأسئلة التي قد يُنظر إليها على أنها تنطوي على خطر مباشر للتمييز ، على سبيل المثال:
- كم عمرك؟
- متى ولدت؟
- لدينا فريق شاب جداً. هل تعتقد أنك يمكن أن تتلاءم؟



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: بعد مقابلة العديد من المرشحين المحتملين ، سمعت الزميل المسؤول لاختيار المرشحين إبداء ملاحظات سلبية بشكل متقطع لزميل آخر حول مورد محتمل بناءً على ديانته المفترضة. من المعقول بالنسبة لي أن أصدق أن هذا التقييم قد أدى إلى استبعاد هذا المرشح. ماذا علي أن أفعل؟

الحلول: اختيار أو عدم اختيار مرشح على أساس الدين أو معايير أخرى من هذا القبيل ممنوع منعاً باتاً. الموظف الذي يتخذ مثل هذا القرار ، وقد تتعرض شركة Accor لعقوبات وعقوبات شديدة. يجب عليك إبلاغ مديرك أو قسم الشؤون القانونية أو ممثل المواهب والثقافة على الفور. يمكنك أيضاً الإبلاغ عن الأمر باستخدام الخط الساخن للإبلاغ عن المخالفات التابع للمجموعة.



3.2.2 تقدير واحترام التنوع والإدماج

بالنسبة لشركة ، التنوع يعني تنوع الخلفيات الفردية الموجودة بين موظفيها (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ، عوامل مثل البلد أو المنطقة أو الحي الأصلي أو اسم العائلة أو الثقافة أو العمر أو الجنس أو المظهر الجسدي أو الإعاقة أو التوجه الجنسي أو التعليم و آخرين).

عند تطبيقه على الإدارة ، يُترجم هذا إلى نهج شامل للاعتراف بالفروق الفردية والاحتفاء بها كمصدر حقيقي وقيم لأداء أعلى للشركة. من حيث التنظيم ، يؤثر التنوع على جميع الإجراءات والعمليات التي تنفذها الشركة لضمان تكافؤ الفرص ومنع التمييز. تم نشر الموارد لدعم التزامنا بالتنوع والشمول (يمكن تنزيله من الشبكة الداخلية للمجموعة).

أكثر من الالتزامات والموارد ، ومع ذلك ، فإن احترام التنوع هو في الأساس قضية شخصية. هو - هي كل واحد منالتحسين ممارساتنا ، وتحقيق أداء فائق للمؤسسة بأكملها.



ما يجب عليك دائما

/تنفيذ Accor تعهدات والتزامات التنوع ، لا سيما فيما يتعلق بسياسات الموارد البشرية والتسويق والمشتريات ؛
/تقنع نفسك بأن ضيوفنا وعملائنا الموردين والشركاء على دراية بسياسة التنوع والشمول في Accor.



ما لا يجب عليك أبدا

/التمييز عند التوظيف واتخاذ القرارات بشأن ظروف العمل ، في العلاقات مع الموردين والشركاء والأطراف الثالثة الأخرى ، بسبب الجنس أو الإعاقة أو الظروف الأسرية أو التوجه الجنسي أو العمر أو الآراء السياسية أو الفلسفية أو المعتقدات الدينية أو الأنشطة النقابية أو العرقية أو الاجتماعية أو الثقافية أو القومية.



هل هذا أخلاقي؟

الموقف: كان أحد زملائي يعلق مازحا على الجنسية والأصل العرقي لأحد أعضاء فريقه. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: لا مكان لأي تمييز ، بما في ذلك النغمة التي من المفترض أن تكون روح الدعابة ، في Accor. لكل فرد الحق في الاحترام. قد يكون لمثل هذا السلوك عواقب على الشخص الذي يعاني منه دون علم صانع الملاحظات. في مثل هذه الحالة ، يجب عليك إبلاغ مديرك على الفور ، أو مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات ، أو مسؤول الامتثال ، أو الإدارة القانونية أو ممثل المواهب والثقافة. يمكنك أيضًا الإبلاغ عن أي تمييز باستخدام الخط الساخن للإبلاغ عن المخالفات الخاص بالمجموعة.



3.2.3 مكافأة الأداء

تعهدات أكور:

يتحرك الأداء ، بالنسبة للموظفين الفرديين ، من خلال الشعور بالمشاركة والالتزام ، وبالنسبة للفرق ، من خلال التضامن حول هدف مشترك. في كلتا الحالتين ، يتم تحويلها إلى نقود وفقًا لمعايير تحديد الأجر المتغير.

/تقديم أجر تنافسي في كل سوق وبلد.
/لتعويض الموظفين بإنصاف وبشكل تحفيزي كمكافأة على أدائهم الشخصي والجماعي.

3.2.4 التدريب والدعم الوظيفي

تعهدات أكور:

يسعى الجميع في Accor إلى السعي مدى الحياة من أجل التطوير الوظيفي والخبرة الهادفة. يشعر الجميع بالتقدير والحرية لتحقيق أهدافهم الخاصة. تتعهد Accor بضمان أن تركز تجربة التطوير الوظيفي على التعلم ، وهي متاحة للجميع في أي مكان وفي أي وقت.

توفر Accor قيمة مضافة للتطوير الوظيفي لموظفيها ، ليس فقط لمستقبل الشركة ولكن أيضًا على قدم المساواة حتى يكون موظفوها مجهزين للتكيف مع عالم متغير باستمرار.

/لتعزيز الخبرات الفردية:نحن نتكيف ونخصص فرص التعلم لموظفينا.نحن نطور ونعزز البرامج ، ونصممها لتناسب موظفينا واحتياجاتهم وكيف يمكن أن يتغيروا ؛
/لعولمة التحول في التعليم والتدريب: في Accor ، يمكنك التعلم أينما كنت ومتى تريد.
توفر رقمنة التعلم كل شيء لموظف لديه فرصة تلقي التعليم والتدريب عن بعد ؛
/لتنشيط التعلم الجماعي: كل فرد هو مصدر التعلم وكل تجربة فردية توفر محتوى تعليميًا. نحن نعتقد أن النهج الإبداعي المزدوج أو المشترك يدفع التعلم إلى الأمام. يمكن لكل موظف المساهمة في مجتمع التعلم من خلال تبادل الخبرات والخبرة والمعرفة.



ما يجب عليك دائمًا

تشجيع وتحفيز فرقك ، ومساعدة كل موظف على تقديم أفضل ما لديه من خلال غرس الفخر بعمل جيد ، وتقديم فرص للترقية داخل الشركة وتوفير جميع الأدوات التعليمية والتدريبية اللازمة لتطوير حياتهم المهنية.



ما لا يجب عليك أبدا

/تغفل عن حقيقة أن كل موظف يجب أن يمنح الفرصة للنمو في Accor.



التزاماتنا
كشركة مستثمرة في المجتمع وكوكب اكورلقرن 21

4.1 احترام البيئة

4.2 احترام المجتمعات المحلية والمجتمع



كشركة مسؤولة ، نقوم بتوسيع أعمالنا مع الاحترام الواجب لكوكب الأرض من خلال تقليل بصمتنا البيئية. يوفر لنا تواجدنا العالمي الفرصة لتوجيه أعمالنا المختلفة نحو حلول أكثر حساسية تجاه البيئة واستدامة.

4.1.1 الإدارة البيئية

تعهدات أكور:

/لتحديد البيئة على مستوى المجموعة أهداف لتحسين الأداء ، وطرحها وتتبع التقدم نحوها تحقيقها باستخدام المؤشرات المناسبة وأنظمة الإدارة والمراقبة البيئية ؛

/لتقديم عمليات إدارة بيئية منضبطة من خلال نشر إرشادات البناء المستدام والتجديد لمشاريع الفنادق الجديدة.



ما يجب عليك دائما

الامتثال لمعايير المجموعة والعلامة التجارية ، ولا سيما الإجراءات "البرونزية" الإلزامية المنصوص عليها في سياسة البيئة الخاصة بنا.



ما لا يجب عليك أبدا

إخفاء التأثيرات الحالية والمستقبلية للبصمة البيئية لأنشطة عملك ومشاريعك الإنشائية.



هل هذا مسؤول؟

الموقف: يقترب المالك من Accor لمنح امتياز فندقه على الرغم من وجود العديد من الإخفاقات البيئية وأوجه القصور في تشغيله وإدارته (لا توجد إدارة للنفايات ، والاستخدام الروتيني للمنتجات البلاستيكية ذات الاستخدام الفردي ، وما إلى ذلك). هل مثل هذا الاقتراح مقبول؟

الحلول: لا ، فإن استدامة النموذج وامتثاله لمعايير Accor تحتاج أولاً أن يتم مساعدتي.

4.1.2 زيادة وعي الضيوف وتدريب الموظفين

تعهدات أكور للمشاركة في التدريب المستمر وزيادة وعي وحساسية موظفيها وضيوفها:

/بواسطة تطوير ونشر التدريب وموارد بناء الوعي للموظفين ؛
/ عن طريق تركيب اللافتات في الفنادق وعليه تطبيقات الإنترنت لتتقيد الضيوف ورفع حساسيتهم.

رفع الوعي اليومي والحساسية للقضايا البيئية هي عنصر أساسي في الإشراف البيئي. نحتاج إلى تثقيف ضيوفنا بطرق تشجعهم على دعم برامج الفنادق. كحجر الزاوية لسياسات التنمية المستدامة لدينا ، من المتوقع أن يتصرف الموظفون كسفراء من خلال تقديم مثال من خلال احترام البيئة كل يوم وتعزيز أفعالنا.



ما يجب عليك دائما

/تتصرف مثل سفراء أكور من خلال إثبات أنفسكم يوميًا
لنكونا قدوة في حماية البيئة ومن خلال الترويج للمساعي البيئية للمجموعة داخل الشركة ولضيوفنا ؛
الإبلاغ عن أي خلل أو اعطال تخلق بصمة بيئية سلبية.



ما لا يجب عليك أبدا

تجاهل قواعد حماية البيئة للمجموعة.



هل هذا مسؤول؟

الموقف: أنت مسؤول عن الأنشطة والخبرات المقدمة للضيوف في فندق يقع بالقرب من محمية طبيعية. يضع مدير مبيعات الفندق خطة لتقديم رحلات استكشافية لبعض الضيوف في المحمية للذهاب للصيد. ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: يجب ألا تقترح أبداً على الضيوف أنشطة غير قانونية ويجب أن تتحقق دائماً من أن التجارب التي تقدمها تتوافق مع قواعد المجموعة. إذا أصر مديرك ، فيجب عليك الرفض وإبلاغ مسؤول الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات ، أو مسؤول الامتثال ، أو الإدارة القانونية ، أو مسؤول التنمية المستدامة في البلد المضيف ، أو يمكنك تنبيه Accor عبر نظام الإبلاغ عن المخالفات الخاص بالمجموعة. الخط الساخن على www.accor-integrity.com.



التلوث والتفريغ

قد تؤدي عمليات Accor إلى تلوث مباشر وغير مباشر. نوعية الهواء أو قد تتأثر المياه الجوفية بالمواد العضوية أو الجزيئات أو المواد الكيميائية المنبعثة في تصريفات الفنادق. قد تؤدي أيضاً إدارة عملياتنا في بعض الأحيان إلى حدوث ضوضاء وقلة النظرة والروائح وغير ذلك من الأشياء السيئة.

تعهدات أكور:

/ لإدارة تأثير تصريف مياه الصرف الصحي:

- من خلال ضمان معالجة المياه العادمة من جميع فنادقها بشكل منهجي ؛

- من خلال إعطاء الأولوية لاستخدام المنتجات ذات الملصقات البيئية (للتنظيف ، والصيانة ، والبستنة ...) التي تحد من المحتوى الكيميائي في النفايات السائلة وغيرها من التصريفات ؛

- من خلال تفضيل الموردين الصديقين للبيئة ، وخاصة خدمات غسيل الملابس.

/ تنفيذ ممارسات حساسة بيئياً للحد من جميع أشكال الإزعاج (الضوضاء ، القبح ، الروائح) أو تلوث الهواء.

بصمة الطاقة والكربون

تتعرض صناعة السياحة بشكل خاص لآثار تغير المناخ. بالإضافة إلى كونه يمثل تكلفة كبيرة ، يحثل استهلاك الطاقة في الفنادق مرتبة عالية بين التأثيرات البيئية الرائدة للمجموعة. أكور لديها أعرب عن استعدادها لإعادة تحديد مسار الكربون لجعله يتماشى مع أهداف الحد من ظاهرة الاحتباس الحراري المنصوص عليها في اتفاقية باريس.

تعهدات أكور:

للسيطرة على طاقة الفندق واحتوائها استخدام وتقليل انبعاثات الكربون ذات الصلة من خلال تتبع أداء الطاقة بشكل روتيني وتنفيذ خطط عمل توفير الطاقة ؛

/ لتعزيز الطاقات المتجددة عن طريق تركيبها مثل هذه المرافق حيثما كان ذلك ممكناً في الفنادق الجديدة أو المجددة ، اعتماداً على الملاءمة الإقليمية ، ومن خلال المساعدة في تحديد التقنيات القادرة على تقليل تأثير الطاقة والمناخ لدينا ؛

/ لتقليل البصمة الكربونية لسلسلة القيمة ، لا سيما فيما يتعلق بالأغذية.

ماء

يعتبر الاستخدام المباشر للمجموعة من المياه مهماً جداً وقد يمثل أحياناً عبئاً في المناطق التي تعاني من الإجهاد المائي. ونتيجة لذلك ، يعد الحفاظ على المياه مصدر قلق كبير لشركة Accor ، لا سيما عندما يؤخذ في الاعتبار الاستخدام غير المباشر الذي يتسبب في زيادة التسلسل بسبب الاحتياجات المائية للإنتاج الزراعي.

تعهدات أكور:

للحفاظ على موارد المياه من خلال تتبع الاستخدام المنتظم ، وتنفيذ برامج ومعدات توفير المياه ، لا سيما في حالة الإجهاد المائي للمناطق.

/ تشجيع الإيكولوجيا الزراعية وتقديم المساعدة المباشرة للمزارعين في تبني زراعة أكثر صداقة للبيئة وتقنيات الإنتاج.

التنوع البيولوجي

تعد صناعة السياحة مصدراً خاصاً لضرر التنوع البيولوجي ، سواء كان ذلك نتيجة للزراعة في المنبع المساهمة (الزراعة الغذائية ، صيد الأسماك) ، أنشطة الضيف (زيارات إلى

حساس النظم البيئية الطبيعية) أو بسبب مكان وجود فنادقها.

تعهدات أكور:

/ لدمج الفنادق وأشكال أخرى من الإقامة في نظامهم البيئي من خلال تصميم الحفاظ على التنوع البيولوجي في كل مشروع جديد ، ومن حيث موقع المبنى ؛

/ لتعزيز برامج حماية التنوع البيولوجي في كل فندق أو أي شكل آخر من أشكال الإقامة ونظامه البيئي وسلسلة التوريد الخاصة به.



النفايات ومخلفات الطعام وإعادة التدوير

تأتي النفايات التي تنتجها فنادقنا من المواد الغذائية والمنتجات التكميلية ومدخلات التشغيل الأخرى ومن أنشطة الضيوف. كما تتولد كمية كبيرة من النفايات عن طريق تشييد الفنادق أو مشاريع التجديد.

تعهدات أكور:

/ لضمان المعالجة الصحيحة للنفايات التي ينتجها الفندق في القنوات المناسبة ، والمعتمدة حسب الأصول من قبل السلطات المحلية ، خاصة عند التعامل مع النفايات الخطرة ؛

/ لتقليل كمية المواد الخام المستخدمة عن طريق الحد من التعبئة والتغليف والمواد الأخرى التي يمكن التخلص منها ، وإعطاء الأولوية للمواد المعاد تدويرها و / أو القابلة لإعادة التدوير ، لا سيما عندما يتعلق الأمر بالبلاستيك ؛



ما يجب عليك دائما

/ الإبلاغ عن الأعطال والفشل في إنشاء ملف بيئية سلبية البصمة على الموارد الطبيعية ؛

/ احتراماً للالتزامات التي تم التعهد بها في ميثاق الغذاء الصحي المستدام

/ زيادة وعي الموظفين بالإشارات الخضراء في حرفهم ومهنتهم ؛

/ السعي للسيطرة على استخدام المواد الطبيعية الموارد في بناء وتشغيل الفنادق من خلال إعطاء الأولوية للحلول الأكثر استدامة (أشكال الطاقة المتجددة ، وعمليات فرز النفايات والشبكات ، واستخدام المنتجات الخضراء ، وما إلى ذلك) ؛
/ إجراء مراقبة منتظمة لاستخدام المياه والطاقة.

/ محاربة هدر الطعام في فنادقنا من خلال نشر حلول تتكيف مع تصنيف كل مطعم

/ لزيادة نسبة الفرز وإعادة تدوير نفايات الفنادق عن طريق إعداد أو تشغيل إجراءات المعالجة والمعالجة للفئات الرئيسية للنفايات الناتجة عن عملياتنا ، ولا سيما عن طريق اختيار التجميع الانتقائي أو إعادة الاستخدام أو إعادة التدوير أو تحويل النفايات الحيوية إلى سماد.



ما لا يجب عليك أبدا

/ التسبب أو السماح باستمرار حالة عدم الامتثال للأهداف البيئية للمجموعة ؛

/ تشمل الأنواع المهددة بالانقراض في القوائم



هل هذا مسؤول؟

الموقف: يطلب مني أحد الضيوف تقديم زعانف القرش في مأدبة ينظمها في فندق جماعي. هل أوافق على طلبه؟

الحلول: لا ، لا يمكنك الموافقة على طلب الضيف الخاص بك. أسماك القرش مدرجة في قائمة أنواع الأسماك المحظورة بيعها من قبل شركة Accor. يمكنك شرح موقف المجموعة لضيفك وتشجيعه لاختيار طبق آخر .



4.2 احترام المجتمعات المحلية والمجتمع

4.2.1 الصحة والتغذية

يعتبر الغذاء والتغذية من التحديات الرئيسية التي تواجهها شركة Accor لأن التغذية هي محور حملات الصحة العامة حالياً للحد من مخاطر الإصابة بأمراض مثل السرطان وأمراض القلب والأوعية الدموية والسكري والسمنة وغيرها من المشكلات الصحية. أيضاً ، يمكن أن تحتوي بعض النظم الغذائية على الكثير تأثيرات بيئية كبيرة (مثل استهلاك اللحوم بكثرة).

تعهدات أكور لتعزيز نظام غذائي صحي ومستدام: /من خلال تطوير الموارد والحلول لإنشاء قوائم مسؤولة على أساس التغذية المتوازنة ، والمنتجات العضوية ، وما إلى ذلك ؛ /من خلال تزويد ضيوفنا وموظفينا بمعلومات واضحة وتمكينهم من تناول أطباق متوازنة في مطاعمنا.



ما يجب عليك دائما

التأكد من أن الطعام الذي نقدمه متوازن ومتنوع ؛ /تأكد من وجود خيار نباتي في الأطباق التي نقدمها في الفنادق والمطاعم.



ما لا يجب عليك أبدا

تجاهل توصيات الميثاق لنظام غذائي صحي ومستدام



هل هذا مسؤول؟

الموقف: أنت طاهٍ في مطعم. قررت تغيير قائمة الطعام بهدف الترويج المحلي ، تخصصات اللحوم. سيوفر لك هذا طريقة لاستخدام مخزون اللحوم لديك. هل هي مسؤولة هل لديك فقط هذه الأطباق في قائمتك؟

الحلول: لا ، بغض النظر عن مخزون المستلزمات المتاح لديك و / أو التغييرات التي ترغب في إجرائها على القائمة ، فمن الضروري توفير خيار نباتي في القائمة.



تعهدات أكور :

/ ليتأكد من أن جميع حملات الاتصال مسؤولة عن تحديد إجراءات التحقق من صحة الإعلانات التجارية أو الاتصالات قبل إصدارها أو توزيعها ، بما في ذلك البصمة البيئية بين معايير الاختيار لاختيار وسائل الإعلام وتنظيم الأحداث ؛

/ أن تكون شفافة في أعمالها والتواصل ، مما يضمن شفافية الأسعار للضيوف .

يجب دمج ممارسات الاتصال المسؤولة في المبادرات الإعلانية لضمان تقديم الخدمات والعلاقات والحلول بشفافية وحماية الضيوف من المعلومات المضللة .
تغطي هذه الممارسات جميع أشكال الاتصال لتجنب أي اتهام "الغسل الأخضر" ⁵ .

في عام 2009 ، وقعت Accor على ميثاق الاتصالات المسؤولة . تمت مراجعة هذا الميثاق وتوحيده ليصبح برنامج FAIRE في عام 2018 .
Accor هي إحدى الدول الموقعة على هذا البرنامج ، الذي أطلقه Union des Marques (اتحاد العلامات التجارية) وتم تصميمه بالتشاور مع أصحاب المصلحة من مجموعة واسعة من المجالات .



ما يجب عليك دائما

/ يتظاهر الشفافية في الإجراءات والاتصالات ، وضمان شفافية الأسعار للضيوف ؛
لمقاومة وتثبيط أي شكل من أشكال التمييز أو التحيز الجنسي في حملات الاتصال الخاصة بنا .



ما لا يجب عليك أبدا

/ استغلال أي نقص في المعرفة أو تجربة من جانب ضيوفنا ؛
/ التواصل بشأن مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي لم يتم اتخاذ إجراءات بشأنها أو طرحها بعد .



هل هذا مسؤول؟

الموقف: أنت المدير العام لأحد الفنادق التي تخطط لإنشاء مبادرة لتقليل استخدام البلاستيك . قبل إطلاق هذه المبادرة ، أعدت فرقك حملة اتصال حول فوائد التخلص من البلاستيك . ماذا عليك ان تفعل؟

الحلول: يمكنك التواصل فقط بشأن الخطط والمخططات والمبادرات التي تم تنفيذها بالفعل توالى .



4.2.3 رعاية

تعهدات أكور:

/التأكد من أن جميع مبادرات الرعاية هي مسؤول عن طريق تحديد إجراء التحقق من الصحة لمثل هذه المبادرات قبل طرحها ، بما في ذلك مكافحة الرشوة والفساد والتجارة في التأثير والبصمة البيئية من بين معايير اختيار مثل هذه المبادرات ؛

/أن تكون شفافة في أعمالها ومجال الاتصالات؛

/لإشراك موظفيها وضيوفها ، قدر الإمكان ، في مبادرات الرعاية ، على سبيل المثال من خلال تخصيص تذاكر من مختلف الشركاء؛

/السعي لتزويد جميع أنواع الجمهور بأكبر عدد من الخبرات ، مع العمل على الدفاع عن التنوع والتمثيل وعدم التمييز ؛

/للتأكد من أن مبادرات الرعاية الخاصة بها ، خاصة تلك التي تتضمن أنظمة تخصيص التذاكر التي تتطلب معالجة البيانات الشخصية للضيف أو الضيف المحتمل ، تتوافق مع ميثاق حماية البيانات الشخصية الخاص بنا.

تعمل Accor على توسيع مبادرات الرعاية الخاصة بها في مجالات مثل الرياضة والترفيه والموسيقى والمأكولات الفاخرة والأدب. لا ترعى Accor أو تضع اسمها في الأنشطة التي تتعارض مع قيمنا الأساسية ، لا سيما تلك التي تنطوي على العنف أو أي فشل في احترام المبادئ الأساسية لعدم التمييز والتنوع.

تحتاج هذه المبادرات إلى:

/لتلبية نفس متطلبات كل ما لدينا مبادرات الاتصال: شفافية المنتج والخدمة والعلاقات وحماية العملاء ؛

/للتلاءم بشكل جيد مع استراتيجية المسؤولية للاتصالات الهادفة إلى تجنب التجاوزات والابتعاد عن الممارسات الإعلانية الصادقة ، مثل الغسيل الأخضر.



يجب عليك دائما

تطبيق إجراء اعرف الطرف المقابل (KYC) للتأكد من المستفيدين النهائيين من مبادرات الرعاية ؛

/مشاركة المبادئ والمعايير والتزامات الأخلاق وميثاق المسؤولية الاجتماعية للشركات مع شركاء Accor ؛

/تأكد من أن شركائنا يستخدمون أفضل ما لديهم من متسع إلى احترام مبادئ ومعايير والتزامات ميثاق الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات لدينا ؛

/إيلاء اهتمام خاص القضايا أو المواقف التي تنطوي على مشاكل تتعلق بالرشوة والفساد واستغلال النفوذ أو المنشطات أو غير ذلك من أشكال السلوك التي تتعارض مع قيمنا الأساسية.



يجب عليك أبدا

/السماح بمواصلة الموقف الذي يفشل فيه الشريك في احترام أو أداء واجباته بموجب ميثاق الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية

للشركات لدينا ، مع إيلاء اعتبار خاص لسياسة Accor لمكافحة الرشوة والفساد والتداول في التأثير ؛

/معالجة البيانات الشخصية لضيوفنا أو الضيوف المحتملين دون الامتنال لميثاق حماية البيانات الشخصية الخاص بنا ؛

/استعمال التذاكر المخصصة لأكور من شركاتها المختلفة خارج شركاتها.





هل هذا مسؤول؟

الموقف: يفشل أحد شركائنا في مجال الموسيقى في الامتثال للمبادئ الأساسية لميثاق الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات ولا يفعل شيئاً لمكافحة التحرش والبلطجة.

الحلول: يجب عليك تحذير الشريك المعني وتشجيعه على تغيير سلوكه وفقاً لجدول زمني محدد بشكل متبادل ، مع التأكد من أنه يفعل ذلك بالفعل.

الموقف: يطلب مسؤول عام ، صاحب نادٍ رياضي ، من أحد موظفي Accor رعاية ناديه مقابل سهولة الوصول إلى السوق المحلي. الحلول: يجب رفض هذا العرض لأنه يشكل عملاً من أعمال الفساد.

4.2.4 التنمية المحلية

تتجذر شركة Accor بقوة في مجتمعاتها المحلية ، وتساهم في تنميتها الاقتصادية من خلال الوظائف المباشرة وغير المباشرة وتحمي أصولهم الأكثر قيمة والأكثر ضعفاً ، بما في ذلك أطفالهم وتراثهم الثقافي وأنظمتهم البيئية الطبيعية.

تعهدات أكور:

لتشجيع التوظيف من موظفي الفندق المحليين ؛

/لتقديم برامج تدريبية لتطوير المهارات وقابلية التوظيف للموظفين المحليين الذين لم يتم إعدادهم في البداية لوظائفنا ؛

/الترويج للثقافة والتراث المعماري ومطبخ المجتمعات المضيفة لدينا ؛

/إلى المساعدة في مكافحة الفقر من خلال اتفاقيات العمل الخاصة بنا ، على سبيل المثال من خلال تقديم منتجات التجارة العادلة كلما أمكن ذلك ؛

/لتشجيع الفنادق لشراء المنتجات المحلية والترويج لها ؛
/دعم الشراكات والعلاقات مع المجتمع المحلي والمجتمعات.



ما يجب عليك دائماً

أضع في اعتبارك أن خصوصيات البيئة المحلية هي مصدر ثراء وتنوع يساعدان في تعزيز التزامات Accor المسؤولة في البلدان المضيفة.



ما لا يجب عليك أبداً

/يعتقد أن الخصوصيات المحلية أو العادات ذريعة لعدم احترام قيم والتزامات Accor ، على النحو المنصوص عليه في ميثاق الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للشركات.



4.2.5 التضامن والتواصل المحلي

أكور يتنفس الحياة في «ضيافة القلب» من خلال دعم مشاريع المصلحة العامة التي يقودها موظفيها في كل بلد مضيف حيث تمارس المجموعة أعمالها.

تعهدات أكور، خاصة من خلال Accor صندوق الهبات التضامنية، لمكافحة الإقصاء الاجتماعي لمن هم في أمس الحاجة إليه من خلال التدريب والتوظيف، وتقديم الدعم للتنمية الأفراد ودمجهم في مجتمعهم من خلال:

تشجيع الموظفين على المشاركة في مبادرات التوعية المجتمعية؛
دعم المنظمات غير الحكومية أو الجمعيات الخيرية المحلية التي تساعد ضحايا انهيار الروابط الاجتماعية أو الأفراد الذين يعيشون في ظروف محفوفة بالمخاطر أو ضحايا الكوارث الطبيعية؛

تشجيع تمكين هؤلاء الأشخاص من خلال طرح نماذج مشاريع قابلة للتطبيق اقتصاديًا على المدى المتوسط.



ما يجب عليك دائما

تطبيق اعرف الطرف المقابل (KYC) إجراء لتحديد المستفيدين النهائيين من المشاريع التي تدعمها شركة Solidarity Accor ؛

كن مدركًا أن Accor ، بالإضافة إلى تواجدها الاقتصادي ، تساهم في تحسين حياة السكان المحليين من خلال التزامها المسؤول ؛

/التأكد من أن التبرعات التي قدمتها Accor تستخدم وفقًا للغرض المعلن للتضامن أو مبادرة التوعية المحلية.



ما لا يجب عليك أبدا

/انسئ أنك كسفير في شركة أكور تجسيد الصورة الجماعية للأشخاص والمجتمعات المعنية بهذه المشاريع والمبادرات ؛

إنسى أن عمل منظمات المصلحة العامة التي تدعمها لا ينبغي ، تحت أي ظرف من الظروف ، أن يخدم مصالحك الشخصية أو مصالح فندقك ، أو مصالح Accor بشكل عام.



هل هذا مسؤول؟

الموقف: لقد طلب مني دعم مؤسسة خيرية تساعد الشباب في حي محروم مقابل منح ترخيص المشروبات الكحولية (المسؤول العام هو عضو في لجنة الترخيص في City Hall).

الحلول: يجب أن أرفض رفضًا قاطعًا تقديم المشروع إلى Accor Solidarity. الجمهور يجب ألا ترتبط مصلحة ومصلحة المستفيدين من الأعمال الخيرية بفائدة للشركة أو موظفيها. يمكن اعتبار مثل هذا الوضع فاسدا.



تعهدات أكور:

/ للتعبير عن موقفها من القضايا العامة الفائدة التي تؤثر على أنشطتها التجارية للسلطات العامة باسمها أو كعضو في جمعيات تجارية ؛
للدفاع عن مصالحها المشروعة ، مع الحرص على التأكد من صحة حججه.
/ عدم السعي وراء ميزة سياسية أو إدارية أو تنظيمية لا داعي لها ؛
/ لإظهار النزاهة والصدق الفكري في جميع العلاقات مع المسؤولين الحكوميين و المنظمات ، بغض النظر عن الظروف أو المصالح التي تدافع عنها.

لا تدعم Accor أي حزب سياسي في أي بلد مضيف.

يقوم الموظفون الذين يشاركون في الأنشطة السياسية بذلك بصفتهم الشخصية فقط وفي أوقاتهم الخاصة وليس كممثلين لـ Accor أبدًا.

يجب عليهم اتخاذ الخطوات المناسبة لتجنب أي تضارب في المصالح بين مشاركتهم السياسية وواجباتهم في Accor.

الضغط هو مساهمة بناءة وشفافة في العملية السياسية المصممة لمساعدة صانعي السياسات في تشكيل السياسة العامة بشأن القضايا التي تؤثر على أنشطة أعمال المجموعة. تهدف هذه المساهمة إلى إثراء عمليات التفكير لدى صانعي السياسات. تتوافق مشاركة المجموعة في هذا الجانب من العملية السياسية مع القوانين واللوائح الحالية التي تحكم ممارسة الضغط في كل بلد مضيف ومع قواعد منع الرشوة والفساد والمتاجرة في التأثير.

بشكل عام ، ضغط المجموعة يتم تنفيذ الأنشطة بما يتماشى مع مبادئ العمل الاستراتيجي والتنمية المستدامة وسياسات المسؤولية الاجتماعية للشركات.



ما يجب عليك دائما

ضع في اعتبارك أنك سفير Accor ؛ لذلك يجب أن تولي الاعتبار الواجب للمجموعة التي تمثلها في أفعالك المتعلقة بأصحاب المصلحة ، مع إظهار النزاهة المطلقة والصدق الفكري.



ما لا يجب عليك أبدا

/ تكشف عن آرائك السياسية أو مشاركتك في العمل. إنها شخصية بالنسبة لك ولا تهم زملائك أو ضيوفنا أو شركائنا وموردنا. مكان العمل ليس بيئة مناسبة لمناقشة السياسة.



هل هذا مسؤول؟

الموقف: أنا أقف في انتخابات محلية وأعتقد أنه قد يكون من المفيد أن أقول إنني أعمل لدى Accor حتى يتعرف الناخبون علي.

الحلول: هذا غير مناسب. قد يُنظر إلى ربط اسم Accor بتعهداتك الشخصية على أنه دعم جماعي ضمنى لنشاطك السياسي ، وهو أمر غير مقبول بشكل واضح.



