

Orbis S.A.

Raport społecznej odpowiedzialności za rok 2017

Warszawa 2018

Spis treści.....	2
1. O nas.....	3
1.1 List Prezesa	3
1.2 Orbis S.A.	5
1.3 Nasza strategia	7
1.4 Wyróżnia nas oferta	11
1.5 Program <i>compliance</i>	12
1.6 Zarządzanie ryzykiem	13
2. Nasi pracownicy	17
2.1 Uczciwe warunki rekrutacji i pracy.....	17
2.2 Polityka antydyskryminacyjna i wspieranie różnorodności	17
2.3 Karta Etyki i CSR.....	18
2.4 Rozwój pracowników	19
3. Nasi klienci	21
3.1 Karta Zdrowej i Zrównoważonej Żywności.....	21
3.2 Lokalna produkcja żywności	21
3.3 Plant for the Planet	22
3.4 Karta Dużej Rodziny.....	22
3.5 Hotel z Sercem.....	22
4. Nasi dostawcy	23
4.1. Program Planet 21.....	23
4.2 Współpraca międzysektorowa	46
5. Zaangażowanie społeczne.....	25
5.1. Przeciwdziałanie marnotrawstwu jedzenia i powstawaniu odpadów	25
5.2 Współpraca z lokalnymi społecznościami	27
6. Ochrona środowiska	28
6.1 Nasze podejście	28
6.2 Minimalizacja zużycia energii	28
6.3 Ograniczenie zużycia wody.....	29
6.4 Działania na rzecz środowiska	30
7. O raporcie	31
8. Dane niefinansowe	33
9. Tabela GRI	39

1. O NAS

1.1 LIST PREZESA

SZANOWNI PAŃSTWO,

niniejszy raport jest drugim w historii Grupy Orbis podsumowaniem kluczowych społecznych i ekologicznych aspektów jej funkcjonowania. Opracowanie, przygotowane w oparciu o uznane międzynarodowe wytyczne raportowania Global Reporting Initiative (GRI G4), pozwala poszerzyć ogląd działalności biznesowej spółki o kwestie związane z odpowiedzialnością społeczną i środowiskową. Obejmuje on rok 2017, stanowiąc kontynuację naszego raportu za rok 2016, będącego pierwszym tego typu dokumentem w branży hotelarskiej w Polsce i w tej części Europy.

Planet 21, narzędzie odpowiedzialnego hotelarstwa

Od dawna stawiamy sobie pytania o to, jak w praktyce uwzględniać zasady zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności w ramach naszego modelu biznesowego, w tym w całym łańcuchu dostaw. Wypracowane przez nas odpowiedzi przyjęły formę strategii zrównoważonego rozwoju, Planet 21, pierwotnie obejmującej lata 2011-2015. Przyjęta niedawno, druga edycja dokumentu definiuje nasze ambicje i dostrzeżone wyzwania w tej sferze na lata 2016-2020. Wpisuje się jednocześnie w naszą rolę lidera sektora, pragnącego nie tylko wyznaczać standardy pozostałym przedsiębiorstwom hotelarskim, ale przede wszystkim ukazującego hotelarstwo jako branżę, która wpisuje się w aktualny trend odpowiedzialnego inwestowania.

Etyka i społeczna odpowiedzialność na każdym poziomie działalności biznesowej

Odpowiedzialny biznes to dla nas znacznie więcej niż działania charytatywne czy zbiór zasad etycznych. To integralny element naszej filozofii postępowania na każdym etapie budowy i prowadzenia hoteli. Mamy bowiem świadomość, że działalność hotelarska, zwłaszcza prowadzona na tak dużą skalę, wywiera duży wpływ na otoczenie społeczne i środowiskowe. Dlatego staramy się nie tylko ograniczać negatywne oddziaływanie, ale także wykorzystywać posiadany potencjał, wiedzę i doświadczenie, by aktywnie włączać się w rozwiązywanie globalnych i lokalnych problemów.

Nowa kultura korporacyjna, która przynosi efekty

Jako duży, ponadnarodowy pracodawca czujemy się zobowiązani do wyznaczania wzorców godnego zatrudnienia oraz do dbałości o zarządzanie różnorodnością. Podczas gdy rynek pracy w tej części Europy nadal jest dużym wyzwaniem, wdrożenie projektu *Heartist™* oraz bieżąca zmiana kulturowa we wszystkich 124 hotelach działających pod markami AccorHotels w Europie Środkowo-Wschodniej przynoszą pierwsze pozytywne efekty – wzrost zaangażowania zespołów i zmniejszenie rotacji.

pozytywne hotelarstwo: zespoły, goście, partnerzy biznesowi, organizacje pozarządowe i dostawcy – ustrukturyzowane działania na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu

Jako odbiorca licznych towarów i usług poczuwamy się do kształtowania uczciwych relacji z dostawcami, ale także do wnikliwego analizowania ich postępowania pod kątem odpowiedzialności

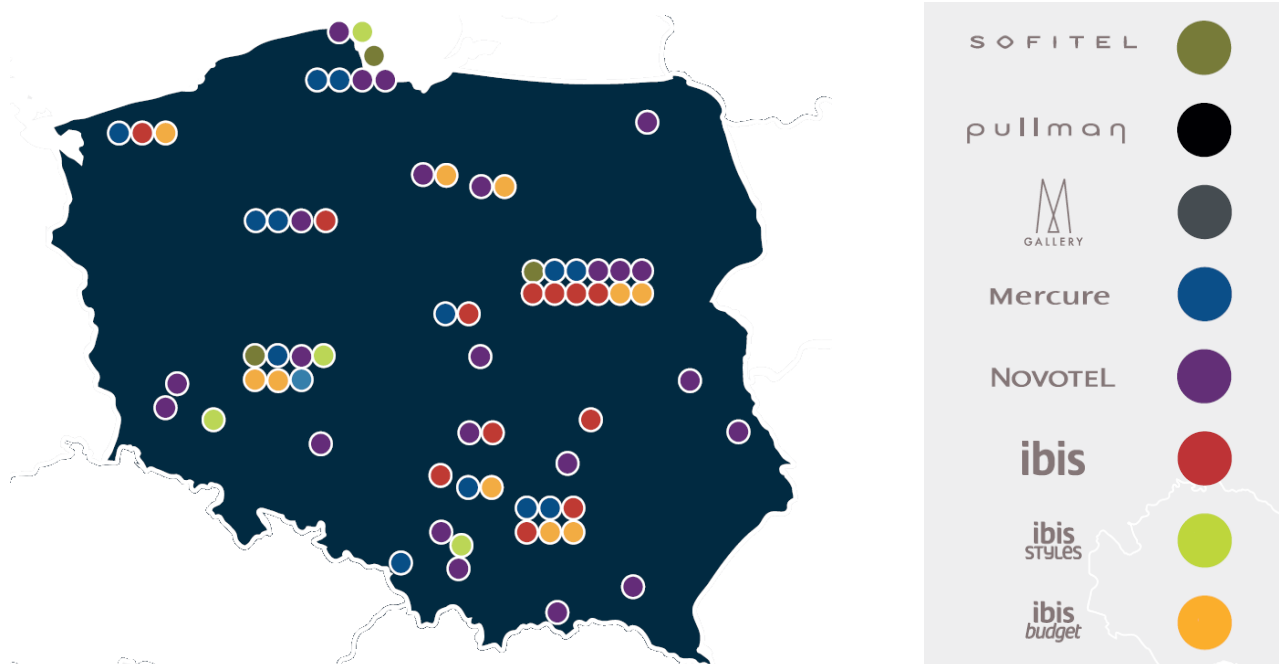
społecznej. Staramy się wykorzystywać nasze relacje z gośćmi jako okazję do angażowania ich w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju. Nie ustajemy w wysiłkach na rzecz minimalizacji naszego wpływu na środowisko naturalne, m.in. poprzez ograniczanie energochłonności, zużycia wody i emisyjności w prowadzonych przez nas hotelach oraz przeciwdziałanie powstawaniu odpadów. Dbamy, w myśl przyjętej przez nas Karty Zdrowej i Zrównoważonej Żywności, by oferowane przez nas dania były przygotowywane z produktów lokalnych, pochodzących ze zrównoważonych upraw i były pełnowartościowe odżywczo. Odpowiedzialne hotelarstwo to dla nas także odważne stawianie czoła problemom takim, jak wykorzystywanie seksualne dzieci w turystyce, z którym walczymy – wspólnie z Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę, jako jedyni w Polsce, na Litwie, w Rumunii, w Bułgarii, na Węgrzech i w Czechach sygnatariusz Kodeksu Postępowania, mającego na celu ochronę dzieci i młodzieży przed tym zjawiskiem.

Zapraszam Państwa do lektury raportu i z góry dziękuję za wszelkie opinie i uwagi. Będą one dla nas nieocenioną pomocą w naszych wysiłkach, by prowadzona przez nas działalność gospodarcza była jednocześnie źródłem istotnych korzyści dla naszych klientów, partnerów, pracowników, społeczności lokalnych i środowiska naturalnego.

Z poważaniem,

Gilles Clavie
Prezes Zarządu
Dyrektor Generalny
Orbis S.A.

1.2 ORBIS S.A.



71 hoteli w Polsce operuje pod markami grupy AccorHotels, w tym **46** hoteli jest własnością Orbis S.A., zarządzanych i/lub leasingowanych przez Orbis S.A.

W Polsce franczyza stanowi już ponad **30%** Grupy Hotelowej Orbis.

MODEL BIZNESOWY

Orbis jest liderem rynku usług hotelarskich w Polsce. Skupiamy obecnie 71 hoteli, oferując w kraju łącznie blisko 10 000 pokoi. Ponad 30% hoteli działa na podstawie umowy franczyzy. Wprowadzenie do modelu biznesowego rozwoju poprzez model *asset light* zapewnia spółce nie tylko możliwość szybszego rozwoju sieci hoteli i lepszą rozpoznawalność marek w całej Polsce, ale i zmniejsza ryzyko w sytuacji ewentualnego spowolnienia gospodarczego. Od 2000 r. naszym strategicznym partnerem jest AccorHotels, światowy lider branży podróży oraz innowator rozwiązań w zakresie nowych technologii, oferujący pobyt w ponad 4 100 unikalnych hotelach i ośrodkach oraz w ponad 3 000 prywatnych rezydencjach na całym świecie.

Struktura Orbis S.A. na dzień 31 grudnia 2017 r. przedstawiała się następująco:



W Polsce obok Orbis S.A. działa Orbis Kontrakty Sp. z o.o., która organizuje zakupy towarów i usług na rzecz hoteli Grupy Orbis.

AKCJONARIUSZE ORBIS S.A.

Podmiot	Liczba akcji (szt.)	Procent ogólnej liczby akcji
Accor S.A.	24 276 415	52,69
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK	4 577 880	9,94
Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny	2 391 368	5,19
MetLife Otwarty Fundusz Emerytalny	2 357 156	5,12
Pozostali	12 474 189	27,06

WŁADZE ORBIS S.A.

Zarząd
<ul style="list-style-type: none">• Gilles Clavie – Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny• Ireneusz Węglowski – Wiceprezes Zarządu• Marcin Szewczykowski – Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy• Dominik Sołtysik – Członek Zarządu, Dyrektor Rozwoju i Zarządzania Nieruchomościami
Rada Nadzorcza
<ul style="list-style-type: none">• Jan Ozinga – Przewodniczący Rady Nadzorczej• Artur Gabor• Christian Karaoglanian• Jean-Jacques Dessors• Jacek Kseń• Jean-Jacques Morin• Laurent Picheral• Andrzej Procajło• Andrzej Przytuła• Jarosław Szymański

Nasza strategia biznesowa zakłada posiadanie własnych hoteli w najważniejszych lokalizacjach w Polsce, tj. w siedmiu kluczowych aglomeracjach: Warszawa, Kraków, Wrocław, Trójmiasto, Katowice, Poznań, Szczecin. W naszej działalności wykorzystujemy również długoterminowy leasing i franczyzę, a także zarządzanie hotelami bez prawa własności do nieruchomości.

Długofalowa współpraca, w wielu obszarach i z różnymi podmiotami, jest ważnym elementem naszego modelu biznesowego. Przykładem obustronnie korzystnego partnerstwa jest franczyza. Korzyścią dla

naszych partnerów i gości jest program lojalnościowy Le Club AccorHotels, zrzeszający ponad 1 mln uczestników w Polsce i Europie Wschodniej i ponad 30 mln na całym świecie. Nasza sieć, dzięki partnerstwu z AccorHotels, dysponuje potężną platformą rezerwacyjną accorhotels.com, odwiedzaną każdego roku przez 100 mln użytkowników, oraz innymi skutecznymi systemami dystrybucji. Sieć ponad 4200 hoteli AccorHotels na całym świecie daje nam silną pozycję podczas negocjowania warunków handlowych z dostawcami produktów i usług oraz z działającymi na skalę globalną biurami podróży i systemami rezerwacji (OTA, Online Travel Agents).

Jesteśmy członkiem wielu organizacji, m.in. Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego, Business Centre Club, Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, Warszawskiej Organizacji Turystycznej. W kwietniu 2017 r. podpisaliśmy Globalny Kodeks Etyki w Turystyce – dokument przyjęty w 1999 r. przez Zgromadzenie Ogólne Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) i zatwierdzony przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych w 2001 r. Kodeks zawiera 10 artykułów stanowiących zbiór ogólnych zasad mających na celu ukierunkowanie rozwoju turystyki, w tym hotelarstwa, w sposób maksymalizujący korzyści społeczno-gospodarcze, przy jednoczesnym ograniczaniu skutków negatywnych.

1.3 NASZA STRATEGIA

3 OBSZARY TWORZENIA WARTOŚCI W GRUPIE ORBIS

- **Ludzie.** Odpowiadamy na potrzeby gości i budujemy nasz sukces wspierając utalentowanych pracowników. Wyznaczamy trendy w działaniach CSR w branży hotelarskiej.
- **Portfolio.** Alokujemy kapitał do najbardziej obiecujących rynków i marek, co pozwala nam utrzymać stałe wypłaty dywidendy.
- **Wyniki.** Koncentrujemy się na wzroście wyników operacyjnych.

Zróznicowany portfel marek, od ekonomicznych po luksusowe, pozwala nam rozwijać się na atrakcyjnym polskim rynku. Dynamiczny rozwój Orbisu wynika bezpośrednio z realizacji kluczowych założeń naszej strategii, która opiera się na trzech filarach:

- Koncentracji na wzroście wyników operacyjnych poprzez:
 - zwiększenie RevPAR
 - maksymalizację marży EBITDAR
- Alokacji kapitału do najbardziej obiecujących rynków i marek
- Skupieniu szczególnej uwagi na potrzebach gości i budowaniu naszego sukcesu z udziałem pracowników. Jako lider hotelowy w Polsce, wyznaczamy trendy w działaniach CSR w branży.

Dopiero pełna realizacja wszystkich powyższych działań, w połączeniu z dynamiczną ekspansją w regionie, kształtuje zdolność Grupy do generowania coraz większej wartości dla akcjonariuszy.

GENERALNA UMOWA LICENCYJNA W POLSCE: NOWA ERA W ROZWOJU GRUPY

Przejęcie 38 hoteli w Europie Środkowo-Wschodniej w 2015 r. doskonale wpisało się w strategię Grupy, przyczyniając się do znacznego zintensyfikowania jej rozwoju nie tylko w Polsce, ale i w regionie. W istotny sposób zwiększyliśmy skalę prowadzonej działalności: z niespełna 70 hoteli na koniec roku 2014,

zlokalizowanych głównie w Polsce oraz częściowo w krajach bałtyckich, do ponad 120 hoteli w regionie Europy Wschodniej na koniec 2017 r. Generalna Umowa Licencyjna pomiędzy Orbis i AccorHotels daje Orbis S.A. do 2035 r. prawo do prowadzenia i rozwijania działalności hotelowej pod markami należącymi do AccorHotels w 16 krajach: Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Chorwacji, Czarnogórze, Czechach, Estonii, Litwie, Łotwie, Macedonii, Mołdawii, Polsce, Rumunii, Serbii, Słowacji, Słowenii i na Węgrzech. Przez minimum 10 lat prawo to przysługuje nam na wyłączność.

KIERUNEK: OPTIMALIZACJA ZAANGAŻOWANEGO KAPITAŁU

Zgodnie z przyjętą strategią, ekspansja Orbisu odbywa się zarówno poprzez zawieranie umów franczyzy i umów o zarządzanie, jak również na drodze realizacji własnych projektów inwestycyjnych w centrach biznesowych Polski oraz w stolicach państw Europy Wschodniej. Aktualnie sieć Orbis obejmuje 71 hoteli w Polsce. Jesteśmy wyłącznym licencjodawcą wszystkich marek AccorHotels w Polsce.

Zgodnie z planami rozwoju, monitorujemy potencjalne przedsięwzięcia pod kątem maksymalizacji zwrotu z inwestycji, skupiając się na kluczowych lokalizacjach, głównie w centrach miast. Równocześnie rozpatrywane są transakcje sprzedaży mniej istotnych dla Orbis S.A. aktywów – zgodnie z modelem *sale & franchise-back*, na rzecz ulokowania kapitału w wysoko rentowne inwestycje w jeszcze atrakcyjniejszych lokalizacjach.

Ekspansja sieci hotelowej poprzez realizację własnych projektów inwestycyjnych oraz optymalizacja struktury aktywów, również pod kątem formy własności, stwarza konieczność zabezpieczenia odpowiednich źródeł finansowania, przy jednoczesnym utrzymaniu długu w Spółce na bezpiecznym poziomie.

KIERUNEK: DOSKONAŁOŚĆ OPERACYJNA

Podstawą naszego sukcesu jest dążenie do doskonałości operacyjnej, poprzez zastosowanie modelu zarządzania przedsiębiorstwem w oparciu o innowacyjne, praktyczne i skuteczne rozwiązania. Dzięki zrozumieniu oczekiwań odbiorców usług hotelowych skupiamy wysiłki na doskonaleniu istotnych obszarów działalności, stawiając w centrum uwagi potrzeby gości.

Dążąc do operacyjnej doskonałości Orbis nie tylko modernizuje posiadane hotele, ale jednocześnie wdraża nowoczesne rozwiązania we wszystkich obszarach aktywności. Działając na wielu rynkach osiągamy synergię w zakresie:

- personalizacji usług, będącej kluczem do spełnienia oczekiwań gości (Top Line 360);
- wdrażania nowoczesnych technologii oraz integracji z ekosystemem innowacyjności (wybrane partnerstwa z The Heart, Startup Flow, Kadromierz);
- promowania programów lojalnościowych, takich jak Le Club AccorHotels, który liczy już ponad 1 mln uczestników w Polsce i Europie Wschodniej (program w 100 proc. internetowy, gdzie wszystkie korzyści dostępne są online; każdy uczestnik może zarządzać swoimi preferencjami, sprawdzać rezerwacje, wybierać nagrody i korzystać ze spersonalizowanych ofert w promocyjnych cenach);
- wprowadzania najlepszych praktyk i rozwiązań w zakresie Revenue Management, czyli zarządzania przychodami i cenami we wszystkich hotelach należących i/lub będących w zarządzaniu przez Orbis S.A.;
- promowania najnowszych konceptów w sferze oferty gastronomicznej (Orbis jest innowatorem w zakresie sieci restauracji WineStone, NOVO², czy Wise Cafe – konceptów uwzględniających dynamicznie zmieniające się trendy w wystroju wnętrza i menu).

KIERUNEK: LIDER W ZAKRESIE CSR W REGIONIE

Jako lider branży hotelowej w Polsce, aspirujemy do miana firmy wyznaczającej trendy w zakresie zrównoważonego rozwoju i etyki na rynku hotelowym w kraju.

Zarządzanie różnorodnością pracowników, pełniących na co dzień rolę Ambasadorów Orbisu, optymalizacja zużycia energii i wody, ekologiczne inwestycje, podejmowanie ważnych inicjatyw społecznych w Polsce, takich jak ochrona dzieci i młodzieży przed wykorzystywaniem seksualnym w turystyce oraz skuteczna długoterminowa pomoc dla młodych ludzi zagrożonych wykluczeniem – to zaledwie kilka przykładów dowodzących, że zobowiązania w zakresie zrównoważonego rozwoju i etyki nie są dla nas deklaracjami bez pokrycia.

Program Planet 21 jest kluczowym programem wprowadzonym w naszych hotelach, natomiast Karta Etyki i Społecznej Odpowiedzialności Biznesu zawiera wytyczne i zasady dotyczące kształtowania pożądanych postaw, wynikających z etycznych wartości obowiązujących w Orbisie. Dokument ten ma na celu budowanie właściwych społecznie zasad współpracy zarówno wewnątrz firmy, jak również w relacjach z jej kluczowymi interesariuszami.

Obecnie zrównoważony rozwój i przestrzeganie zasad etyki w prowadzonej działalności przesyłają o rozwoju firm, a perspektywa pozafinansowa coraz bardziej zyskuje na znaczeniu. Nasi interesariusze, począwszy od pracowników, poprzez akcjonariuszy, a skończywszy na kontrahentach, analitykach i klientach, oczekują przejrzystości i wiarygodności, które pragniemy im zapewnić.

POLITYKA CSR

Wspólnie z naszymi pracownikami kształtujemy kulturę organizacyjną opartą na 6 wartościach. Realizujemy przyjęte zobowiązania wspierając różnorodność w miejscu pracy i dbając o naszych klientów, którym każdego dnia dostarczamy społecznie odpowiedzialne usługi. Nasza oferta na rynku polskim i europejskim uwzględnia poszanowanie praw człowieka oraz troskę o środowisko naturalne. Współpracujemy wyłącznie z dostawcami, którzy wyznają podobne wartości.

Podstawowe wartości Orbisu

- **Pasja obsługi gościa.** Nasza branża to hotelarstwo, a tym, co nas motywuje, jest chęć sprawiania przyjemności innym. Nasi Goście stanowią motywację dla podejmowanych decyzji i działań. Stawiamy ich na pierwszym miejscu, dbamy o nich i wychodzimy naprzeciw ich oczekiwaniom. Lubimy to robić.
- **Trwała i zrównoważona skuteczność.** Naszym celem jest tworzenie długotrwałej wartości dla tak wielu, jak to tylko możliwe.
- **Duch zdobywcy.** Nasi Goście to globtroterzy, my także. Chcemy być tam, gdzie oni chcą być. Odkrywamy, podejmujemy inicjatywy i rozwijamy się. Jesteśmy ambitni. Niemożliwe czynimy możliwym i sprawia nam to radość.
- **Innowacyjność.** Słyszeliśmy, że to niemożliwe, ale wspólnie udało nam się to osiągnąć. Spełniamy marzenia naszych Gości. Wymarzyliśmy to sobie i zrobiliśmy to, a Goście są zadowoleni. Jesteśmy ciekawi tego, co wokół nas i otwarci na nowe pomysły. Mamy możliwość próbowania, testowania, uczenia się.
- **Zaufanie.** Wierzymy w naturalną życzliwość. Wspieramy i doceniamy każdego człowieka, dostrzegamy jego wartość. Wywiązujemy się z podjętych zobowiązań. Mówimy o tym, co robimy. Robimy to, o czym mówimy.

- **Szacunek.** Jesteśmy częścią globalnej społeczności. Cieszymy się z wielokulturowości i jesteśmy dumni z naszej różnorodności. Wszyscy są dla nas ważni, każdego doceniamy. Dbamy o naszą planetę.

Nasze wartości są jak wspólny język, łączą i tworzą silne poczucie przynależności. Niezależnie od miejsca, kultury czy ludzi, dzięki wspólnym wartościom lepiej rozumiemy cele, które przed sobą postawiliśmy i świadomie realizujemy naszą filozofię gościnności. To one budują naszą markę i jej postrzeganie.

Od 2014 r. w Orbis S.A. działa komitet etyki i CSR przy Radzie Nadzorczej oraz komitet operacyjny ds. zrównoważonego rozwoju zrzeszający dyrektorów regionów i dyrektorów zarządzających z krajów, w których Orbis prowadzi działalność. Codzienna współpraca z interesariuszami, analizowanie ich potrzeb, oczekiwań i obaw przez menedżerów odpowiedzialnych za poszczególne obszary biznesowe, pozwala na całościowe podejście do zarządzania odpowiedzialnością i świadome planowanie zrównoważonego rozwoju Spółki.

W celu usystematyzowania i nadania pełnej transparentności działaniom związanym z etycznym zarządzaniem opracowaliśmy i wdrożyliśmy Kartę Etyki i CSR, Kartę Różnorodności Orbis S.A oraz Politykę Sponsoringową Orbis S.A.. Dokumenty te stanowią drogowskaz dla działań i decyzji naszych pracowników na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej Orbisu.

Naszym kluczowym programem CSR jest Planet 21, będący wyrazem naszej troski o ludzi i środowisko, a także pozwalający budować przewagę konkurencyjną Orbisu w branży hotelarskiej. Dokument wyznacza wizję hotelu funkcjonującego zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju. Zapisano w nim konkretne działania i cele do osiągnięcia w kolejnych latach w 6 obszarach.

Zobowiązania programu Planet 21 na lata 2016-2020 obejmują 6 obszarów działalności każdego hotelu:

Obszary strategiczne:

- Nisko emisyjne budynki: zapewnienie, że wszystkie nowo budowane przez Orbis S.A. hotele będą budynkami nisko emisyjnymi (aktualnie w budowie są: ibis Styles Warszawa, a na rozpoczęcie realizacji oczekuje ibis Styles Szczecin – oba podlegają „zielonej” certyfikacji BREEAM);
- Zdrowa i zrównoważona żywność: oferowanie zdrowych i zbilansowanych posiłków przy jednoczesnej redukcji odpadów żywnościowych o 30% w naszych restauracjach do 2020 r. oraz założenie jak największej liczby ogródków warzywnych przy hotelach Orbisu.

Pozostałe obszary

- Goście: angażując naszych gości, chcemy im pokazać realny wpływ ich zachowań i postaw na otaczający nas świat. Wiele hoteli zachęca klientów do ponownego użycia ręczników, co pozwala ograniczyć zużycie wody, detergentów czy energii elektrycznej. Aspekt finansowy tych oszczędności bywa czasem traktowany jako kluczowy i zarzucają oni właścicielom hoteli cynizm. Mając to na uwadze Orbis zdecydował się dzielić oszczędnościami. Dlatego Plant for the Planet, czyli program zalesiania grupy AccorHotels i Orbis, polega na przekazywaniu 50% zaoszczędzonych kosztów prania ręczników na sadzenie drzew i zakładanie w Polsce organicznych tradycyjnych sadów owocowych;
- Pracownicy: Przywiązujemy wielką wagę do poszanowania praw naszych pracowników, w tym do dbania o różnorodność (jesteśmy jedną z pierwszych firm w Polsce, które sygnowały Kartę

Różnorodności). Korporacyjna Sieć Women at AccorHotels Generation (WAAG) i realizowane w ramach niej programy szkoleniowe i mentoringowe przyczyniają się do wspierania i wzmacniania kobiet na wszystkich stanowiskach w organizacji. Ponad 40% dyrektorów naszych hoteli to kobiety;

- Partnerzy biznesowi: Jednym z kluczowych elementów budowania trwałych relacji z partnerami biznesowymi jest oparcie ich na uczciwości. Informujemy naszych partnerów o zasadach, jakimi się kierujemy w ramach Programu Planet 21. Każda umowa z rekomendowanym dostawcą zawiera tzw. Kartę Planet 21, która zobowiązuje go do działania zgodnie z tymi zasadami i na rzecz realizacji celów, które zadeklarowaliśmy w wymiarze społecznym i środowiskowym naszej działalności. To samo zobowiązanie dotyczy również wykonawców i podwykonawców naszych partnerów biznesowych;
- Lokalne społeczności: Orbis jest inicjatorem podpisania Kodeksu Postępowania, którego celem jest ochrona dzieci i młodzieży przed wykorzystaniem seksualnym w turystyce i do dziś jedyną firmą w Polsce z branży, która Kodeks podpisała. Przekłada się to na działania edukacyjne oraz współpracę z właściwymi organami, aby wykrywać podejrzane sytuacje.

1.4 WYRÓŻNIA NAS OFERTA

Naszym atutem od lat jest szeroka oferta, odzwierciedlająca różnorodne potrzeby i zasobność portfeli odwiedzających nas gości. Rozpoznawalne na świecie marki gwarantują jakość usług o zróżnicowanym standardzie. W naszej ofercie można znaleźć hotele klasy wyższej, oferujące luksusowe, spersonalizowane usługi (Sofitel, Pullman, MGallery), obiekty średniej klasy (Novotel, Mercure), a także hotele klasy ekonomicznej w przyjaznych obiektach marek ibis, ibis Styles oraz ibis budget. W 2017 r. dzięki umowie licencyjnej zawartej z Adagio SAS do naszego portfolio dołączyły marki aparthoteli: Adagio, Adagio Access oraz Adagio Premium.

Nasze marki

Sofitel. Unikalne hotele z urokiem francuskiej elegancji. Oferują obsługę dostosowaną do indywidualnych potrzeb, wzbogaconą o emocje i dążenie do doskonałości.

Więcej na www.sofitel.com.

Pullman. Międzynarodowe hotele klasy wyższej o unikalnych wnętrzach, zlokalizowane w największych metropoliach i najatrakcyjniejszych miejscowościach turystycznych.

Więcej na www.pullmanhotels.com.

MGallery. Hotele o niepowtarzalnym klimacie, własnej historii i urzekającej architekturze. Każdy obiekt jest inspirowany jednym z trzech klimatów: Heritage (Tradycja) podkreślają związek danego miejsca z historią, Signature (Charakter) mają szczególne walory estetyczne, zaś Serenity (Spokój) to miejsca sprzyjające relaksowi.

Więcej na www.mgallery.com.

Novotel. Obiekty średniej klasy zlokalizowane w dużych miastach, dzielnicach biznesowych i miejscowościach turystycznych. Kompleksowa oferta i wysoki standard usług sprawiają, że dobrze czują się w nich zarówno osoby podróżujące służbowo, jak i turyści.

Więcej na www.novotel.com.

Mercure. Jedyna marka hoteli średniej klasy łącząca atuty międzynarodowej sieci, gwarantującej wysoką jakość, z niezobowiązującą atmosferą typową dla hoteli o indywidualnym charakterze, zintegrowanych z lokalną społecznością i zarządzanych przez pełną entuzjazmu kadrę.

Więcej na www.mercure.com.

ibis. Europejski lider w segmencie hoteli klasy ekonomicznej, oferujący gościom wysoki poziom obsługi oraz komfort w najatrakcyjniejszych cenach na rynku.

Więcej na www.ibishotel.com.

ibis Styles. Niestandardowa marka ekonomiczna z obiektami w różnym stylu, o pogodnym charakterze. Większość z nich jest zarządzanych na podstawie licencji franczyzowej.

Więcej na www.ibisstyles.com.

ibis budget Światowy synonim hoteli klasy budżetowej. Marka kładąca nacisk na prostotę, nowoczesność i dobre samopoczucie gości.

Więcej na www.ibisbudget.com.

Adagio. „Dom poza domem”, czyli idealne rozwiązanie w przypadku średnich czy dłuższych pobyków. Oferta dla osób poszukujących prywatności i niezależności, jakie zapewnia apartament, jednak z dodatkowymi usługami dla większego komfortu (m.in. całodobowa recepcja i codzienne sprzątanie).

Więcej na www.adagio-city.com.

Blisko połowa rezerwacji pokoi jest dokonywana przez Internet, dlatego dążymy do tego, by kupowanie naszych usług tą drogą było jak najprostsze. Dzięki współpracy z AccorHotels nasza oferta jest dostępna dla ponad 100 mln potencjalnych klientów zarejestrowanych na platformie accorhotels.com. Mając to na uwadze budujemy naszą reputację z wykorzystaniem narzędzi wirtualnych i aktywności w mediach społecznościowych. Stawiamy również na utrzymywanie długoterminowych relacji z klientami, doceniając kapitał, jakim jest lojalność naszych gości. W globalnym programie lojalnościowym Le Club AccorHotels uczestniczy ok. 30 mln osób.

1.5 PROGRAM COMPLIANCE

Zrównoważony rozwój i kwestie etyczne stają się coraz istotniejszymi obszarami naszej działalności. Z jednej strony nasi interesariusze – pracownicy, akcjonariusze, kontrahenci, inwestorzy, analitycy i klienci – oczekują od nas wrażliwości na etykę prowadzenia biznesu, prawa pracownicze, prawa człowieka, ochronę własności i prywatności danych, z drugiej zaś wprowadzane są nowe regulacje międzynarodowe, przepisy i standardy. W związku z tym podjęliśmy się opracowania kompleksowego programu *compliance*.

W roku 2017 zarząd Orbis S.A. utworzył stanowisko Compliance Officera grupy Orbis i rozpoczął tym samym wdrażanie kompleksowego programu *compliance* w ramach ogólnoświatowej polityki *compliance* AccorHotels.

Rolą Compliance Officera jest określenie, przedstawienie, wdrożenie i monitorowanie programu *compliance* w Grupie Orbis. W roku 2017 prace koncentrowały się na mapowaniu potencjalnych rodzajów ryzyka występujących w spółce, a następnie skupiono się na wybranych dziedzinach, m.in. na przeciwdziałaniu korupcji. Do końca roku Compliance Officer przeprowadził warsztaty dla blisko 70 uczestników, mające na celu podniesienie ich świadomości w kwestiach związanych z przeciwdziałaniem korupcji.

Realizując zasady określone Karcie Etyki i Społecznej Odpowiedzialności, opracowaliśmy Politykę wręczania i przyjmowania prezentów w Grupie Orbis, umożliwiającą pracownikom uniknięcie oskarżeń o łapownictwo i konflikt interesów przez odmowę przyjmowania prezentów lub korzyści osobistych od aktualnych lub potencjalnych dostawców i kontrahentów. Polityka wręczania i przyjmowania prezentów dotyczy wszystkich pracowników Grupy Orbis, a także naszych dostawców i kontrahentów.

W roku 2017 dopracowaliśmy również regulaminy i zasady w obszarach podlegających Rozporządzeniu w sprawie nadużyć na rynku (MAR), a także wdrożyliśmy procedury zapobiegające niewłaściwemu wykorzystaniu danych wrażliwych.

W tym samym okresie prowadziliśmy działania mające na celu całościowe dostosowanie Grupy do wymogów wchodzącego wkrótce w życie europejskiego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO). W ich ramach m.in. stworzono stanowisko Data Protection Officera, którego obowiązkiem jest nadzór nad strategią ochrony danych i zapewnienie zgodności Grupy z wymogami RODO. Data Protection Officer podlega bezpośrednio Zarządowi spółki.

Zakres prac przygotowawczych w ramach opracowywania kompleksowego programu *compliance* Grupy Orbis obejmuje:

1. przygotowanie i realizację aneksu do umów z usługodawcami i Wiążących Reguł Korporacyjnych (te ostatnie zostaną włączone do umów franczyzy i zarządzania);
2. opracowanie Polityki Ochrony Prywatności Orbis;
3. opracowanie Polityki Bezpieczeństwa Orbis;
4. sprawdzenie i realizacja Umowy Współadministracji Danych;
5. dalsze mapowanie procesu przepływu danych;
6. szkolenia i warsztaty z zakresu ochrony danych;
7. testy końcowe i wdrożenie wymogów RODO.

Program *compliance* będzie realizowany z udziałem komitetu ds. etyki i CSR przy Radzie Nadzorczej ze wsparciem komitetu operacyjnego ds. zrównoważonego rozwoju.

1.6 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

System zarządzania ryzykiem w Orbis opiera się na korporacyjnych i operacyjnych wytycznych służących identyfikacji, analizie i ocenie ryzyka (mapowanie ryzyka), wdrażaniu odpowiednich planów działania w celu zapobiegania wystąpieniu ryzyka i ochronie przeciwko ryzyku (działania przygotowawcze) oraz przygotowywaniu do działania w sytuacji wystąpienia ryzyka (działania reakcyjne).



System zarządzania ryzykiem w Grupie Orbis ma na celu:

- wykrywanie, zapobieganie i ograniczanie poważnych zagrożeń mogących mieć negatywny wpływ na renomę Grupy;
- ochronę gości, pracowników, marek, majątku spółki, kontrahentów i franczyzobiorców;
- uświadomienie wszystkim interesariuszom Grupy rodzajów ryzyka, na które jest ona narażona.

SYSTEM I STRUKTURA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Dyrektor ds. zarządzania ryzykiem, bezpieczeństwa i audytu wewnętrznego podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu i Dyrektorowi Generalnemu spółki. Na bieżąco zarządza on kwestiami związanymi z mapowaniem ryzyka, monitorowaniem i wdrażaniem działań mających na celu zapobieganie ryzyku i realizacją planów działania.

Zespół jest odpowiedzialny za opracowywanie zaleceń, rozpowszechnianie informacji dotyczących bezpieczeństwa i ochrony, wspieranie realizacji inicjatyw szkoleniowych oraz za dedykowane aplikacje, których zadaniem jest zapobieganie wszelkim potencjalnym szkodom. W zakresie obowiązków zespołu leżą konsultacje, audyt oraz wsparcie operacyjne w celu ochrony majątku Grupy Orbis, pracowników i gości.

Każdy hotel należący do Grupy, niezależnie od jego statusu (obiekty własne oraz prowadzone na podstawie umów zarządzania lub franczyzy), ma dostęp do instrukcji zarządzania kryzysowego Orbis, zawierającej kompleksowe wskazówki w zakresie procedur komunikacyjnych i operacyjnych. Realizujemy w ten sposób kulturę aktywnego zarządzania ryzykiem i działań antykryzysowych.

Ponadto Komitet Audytu przy Radzie Nadzorczej Orbis S.A. regularnie, co najmniej dwa razy do roku, otrzymuje raport zarządzania ryzykiem w Orbis S.A. przedstawiany przez Dyrektora ds. zarządzania ryzykiem, bezpieczeństwa i audytu wewnętrznego.

CAŁOŚCIOWE PODEJŚCIE ORBIS S.A. DO KULTURY AKTYWNEGO ZARZĄDZANIA RYZYKIEM W CELU ZAPEWNIENIA BEZPIECZEŃSTWA HOTELI

Podstawowe czynniki ryzyka

Jesteśmy obecni na terenie całej Polski, w związku z tym jesteśmy świadkami i uczestnikami stale zmieniającego się otoczenia politycznego, gospodarczego, społecznego, środowiskowego, technologicznego i prawnego, co stwarza potencjalne zagrożenia.

Identyfikacja i opis głównych rodzajów ryzyka	Zapobieganie i przeciwdziałania ryzyku
<p>Ochrona renomy spółki i marek: Orbis jest wyłącznym licencjodawcą marek AccorHotels w Polsce i uznaje siłę i renomę tych marek za swoje istotne aktywa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orbis jest wyłącznym licencjodawcą 9 dobrze znanych marek hotelowych obejmujących wszystkie segmenty rynku hotelarskiego (Sofitel, Pullman, Mercure, MGallery, Novotel, ibis, ibis Styles, ibis budget i Adagio) i prowadzi hotele działające pod tymi markami (za wyjątkiem Adagio). - W ramach codziennej pracy renoma marki jest wypracowywana wspólnie przez pracowników hoteli, dyrektorów, prawników, zespół ds. rozwoju talentów i kultury korporacyjnej, standardy marki, specjalistów w dziedzinie CSR, osoby zarządzające ryzykiem i audytorów wewnętrznych Orbis, współpracujących ze sobą na rzecz zapewnienia ochrony marek Orbis i AccorHotels. - Nieustanna aktualizacja koncepcji w dziedzinie gastronomii (Winestone, NOVO² i próbne wdrożenie nowego konceptu gastronomicznego Wise Café w październiku 2017 r.). - W roku 2017 Orbis wdrożył i promuje projekt <i>Heartist™</i> – nowe podejście do klientów i pracowników, będące innowacyjną metodą, nawiązującą do ducha programu „Feel Welcome” grupy AccorHotels. - Nieustannie budowanie świadomości marki i lojalności na wszystkich głównych rynkach spółki w Europie Wschodniej poprzez łączenie globalnych (AccorHotels) i lokalnych projektów marketingowych, programów, kampanii i inicjatyw.
<p>Pracownicy spółki, kultura korporacyjna i kwestie społeczne: Sytuacja demograficzna w Polsce skutkuje niedoborami siły roboczej</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opracowaliśmy kompleksową strategię zarządzania pracownikami i kulturą korporacyjną (Talent&Culture), zapewniającą rekrutację, ograniczanie rotacji i rozwój pracowników w hotelach i biurach zarządu spółki. - Na bieżąco weryfikujemy narzędzia i systemy oferowane naszym pracownikom. - Nieustannie dopracowujemy strategię rekrutacji oparte na „życiowych sytuacjach” (np. Mercure Kraków Stare Miasto i ibis Gdańsk Stare Miasto). - Jesteśmy liderem we wdrażaniu kompleksowej polityki ochrony dzieci w naszych hotelach w Polsce i promujemy tę politykę w kraju. Procedury wewnętrzne związane z ochroną dzieci w hotelach zapewniają nie tylko ochronę wizerunku i renomy AccorHotels, lecz także pracowników Orbis.
<p>Środowisko naturalne: Globalne zaangażowanie w kwestie ochrony środowiska (zmiany klimatyczne, zrównoważona produkcja żywności) może prowadzić do</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ślad węglowy naszych hoteli wynika z konsumpcji energii i żywności. W związku z powyższym ograniczamy wpływ na zmiany klimatyczne poprzez nisko emisyjne inwestycje budowlane oraz certyfikację BREEAM we wszystkich nowo budowanych obiektach Orbis (ostatnio otwarte hotele Mercure Kraków Stare Miasto – certyfikat BREEAM z oceną „bardzo dobry” i ibis Gdańsk Stare

<p>zaostrzenia wymogów regulacyjnych</p>	<p>Miasto z oceną „dobry”; hotele ibis Vilnius, ibis Styles Warszawa i projekt ibis Styles Szczecin).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponadto wdrażamy Kartę Zdrowej i Zrównoważonej Żywności w celu zmniejszenia ilości odpadów żywnościowych oraz ochrony różnorodności biologicznej w rolnictwie.
<p>Rozwiązania oparte o nowe technologie: Globalne zagrożenie cyberprzestępczością i nowe przepisy UE związane z ochroną i bezpieczeństwem danych. Branża hotelarska jest obecnie uzależniona od technologii cyfrowych (administracja biurowa, systemy dokonywania i anulowania rezerwacji, CRM, dostęp do Wi-Fi, marketing, zgodność z przepisami, raportowanie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - W zakresie bezpieczeństwa informatycznego przestrzegamy Standardów Bezpieczeństwa Danych organizacji płatniczych (PCI-DSS). - Zespół Biura Zarządu Orbis przygotowuje comiesięczne raporty <i>Business Market Intelligence</i>, identyfikujące m.in. zagrożenia dla biznesu Orbisu ze strony globalnych firm (np. portale rezerwacyjne), które korzystają z nowoczesnych rozwiązań technologicznych. - Zdajemy sobie sprawę, że technologie cyfrowe zmuszają nas do inwestowania w doskonalenie systemów dystrybucji i rezerwacji, by świadczyć gościom usługi najwyższej jakości. Z drugiej strony, nieustannie monitorujemy i doskonalimy warunki współpracy z pośrednikami, stronami internetowymi zawierającymi wyszukiwarki metasearch i innymi partnerami.
<p>Ryzyko wynikające z niestabilności geopolitycznej: W dynamicznie zmieniającym się otoczeniu gospodarczym Europy Środkowo-Wschodniej niektóre rządy mogą być skłonne do wprowadzenia nowych bądź podniesienia istniejących podatków (np. podatku węglowego, podatku VAT) lub do stosowania protekcyjnych środków, mogących wywierać negatywne skutki na wyniki finansowe Orbis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zarząd Orbis współpracuje z krajowymi i europejskimi branżowymi stowarzyszeniami hotelarskimi (HOTREC, IGHP, UNWTO, ECPAT, SEG), przewidując planowane zmiany legislacyjne i regulacyjne tak, by można je było uwzględnić w naszych planach działania. - Zespół Biura Zarządu Orbis przygotowuje comiesięczne raporty <i>Business Market Intelligence</i> oraz cotygodniowy monitoring PR i prasowy w celu śledzenia bieżących zmian sytuacji rynkowej, regulacji i innowacji, które mogą mieć istotny wpływ na naszą działalność.

2. NASI PRACOWNICY

„Traktuj innych tak, jak sam chciałbyś być traktowany” to hasło, które odnosimy do naszych gości, ale również do pracowników. Dokładamy starań, aby czuli się dobrze w naszej organizacji i swoją pasją, talentem i zaangażowaniem w codzienną pracę budowali z nami społecznie odpowiedzialny biznes Grupy.

2.1 UCZCIWE WARUNKI REKRUTACJI I PRACY

Przystępujący do rekrutacji mogą liczyć na jej transparentność. CV kandydatów zostaje poddane obiektywnej weryfikacji, a wybrane osoby są zapraszane na rozmowę kwalifikacyjną, po której mogą się spodziewać konstruktywnej informacji zwrotnej.

Nasi pracownicy mogą liczyć na uczciwe i transparentne warunki zatrudnienia i awansów, atrakcyjne płace oraz realny wpływ na kształtowanie swojej ścieżki kariery. Zapewniamy im ponadto bogatą ofertę szkoleniową i e-learningową, pakiet motywacyjny, rozszerzoną opiekę medyczną Medicover, kartę Multisport, grupowe ubezpieczenie PZU, kartę zniżkową Bienvenue na wszystkie usługi hotelowe w sieci, wczasy „pod gruszą”, darmowe obiady, fundusz socjalny, premie w okresach półrocznych, nagrody specjalne oraz możliwość uczestniczenia w ciekawych projektach CSR i konkursach.

Ważnym elementem naszej kultury organizacyjnej jest wynagradzanie pracowników w sposób sprawiedliwy i motywujący, odzwierciedlający ich indywidualne i zbiorowe wyniki.

W Grupie Orbis w Polsce działają dwa związki zawodowe, mające status organizacji ponadzakładowych, oraz rada pracowników. Co więcej, wszyscy pracownicy poza kadrą zarządczą są objęci ponadzakładowym układem zbiorowym pracy.

W 2017 r. zostaliśmy uznani za jednego z 10 najlepszych pracodawców w Polsce w konkursie Top Pracodawca 2017, zorganizowanym przez PulsHR.pl – największy w kraju portal branży HR.

2.2 POLITYKA ANTYDYSKRIMINACYJNA I WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI

Szanujemy różnorodność naszych gości i robimy wszystko, aby uwzględnić ją w naszych zachowaniach, produktach i usługach. Staramy się zapobiegać wszelkim możliwym przypadkom dyskryminacji i usuwać bariery w należących do nas budynkach, urządzeniach i instalacjach, a także w praktykach, procedurach i zarządzaniu naszymi obiektami.

Równie dużo uwagi poświęcamy osobom zatrudnionym w Orbisie. Rozumienie i szanowanie różnic między pracownikami oraz postrzeganie ich jako wartość stanowi klucz do budowy kreatywnych, efektywnych i wzajemnie uzupełniających się zespołów. Równie ważna jest dla nas świadomość i eliminowanie wszelkich form dyskryminacji. Dokładamy wszelkich starań, by zagwarantować równe szanse pracownikom o takich samych kwalifikacjach, bez względu m.in. na płeć, we wszystkich obszarach pracy i na wszystkich etapach ich życia zawodowego – począwszy od rekrutacji, poprzez szkolenia, politykę wynagrodzeń i mobilność geograficzną, aż po rozwój kariery. Dużo uwagi poświęcamy prawom i potrzebom kobiet, zwłaszcza w kontekście macierzyństwa oraz możliwości piastowania stanowisk zgodnych z posiadanymi kompetencjami i umiejętnościami; należy wspomnieć, że w Polsce 47% dyrektorów hoteli będących własnością Orbisu to kobiety, co stanowi najwyższy

odsetek w całej społeczności AccorHotels. Poważnie traktujemy nasze zobowiązanie do tworzenia otoczenia, w którym każdy pracownik ma szansę na spełnienie w życiu zawodowym i osobistym.

Grupa Orbis jest sygnatariuszem Karty Różnorodności, a tematyka różnorodności i niedyskryminacji jest stale obecna w naszych programach szkoleniowych, jak również w materiałach e-learningowych, dostępnych dla wszystkich pracowników w intranecie.

Co więcej, od naszych dostawców, podwykonawców i usługodawców wymagamy podpisania dokumentu Polityka Zakupów Grupy Orbis i stosowania określonych w nim zasad dotyczących zakazu dyskryminacji.

2.3 KARTA ETYKI I CSR

Karta Etyki i CSR to kodeks zasad, którymi powinni się na co dzień kierować wszyscy pracownicy Grupy. W oparciu o nią stale analizujemy nasze działania i skutecznie przeciwdziałamy nadużyciom.

Stanowczo zwalczamy wszelkie formy pracy przymusowej. Ściśle kontrolujemy pod tym kątem naszych dostawców i usługodawców, zastrzegając sobie prawo do natychmiastowego zerwania wszelkich relacji biznesowych w przypadku stwierdzenia nadużyć. Równie rygorystycznie podchodzimy do problemu pracy dzieci. Bezwzględnie przestrzegamy granicy wieku określonej ustawowo w poszczególnych krajach, w których prowadzimy działalność, a także odmawiamy współpracy z dostawcami lub usługodawcami, którzy naruszają prawo w tym zakresie. Nie dopuszczamy również do nielegalnego zatrudniania pracowników w naszych hotelach.

Karta stanowi również zobowiązanie do zachowania najwyższej staranności, by nasze pomieszczenia hotelowe były wykorzystywane zgodnie z przeznaczeniem.

Ściśle przestrzegamy reguł uczciwej konkurencji na wszystkich rynkach, na których jesteśmy obecni. Podejmujemy wszelkie możliwe kroki w celu przeciwdziałania korupcji, zarówno w ramach procedur zakupowych, jak i sprzedażowych, a także w formie polityki wręczania i przyjmowania prezentów.

Mamy też świadomość takich problemów jak proceder prania brudnych pieniędzy i związana z tym konieczność zachowania czujności wobec przepływów finansowych, których źródło lub przeznaczenie mogą być przestępcze. W uzasadnionych przypadkach badamy zgodność naszych działań z obowiązkami nakładanymi przez prawo.

W naszej Karcie Etyki i CSR uregulowaliśmy również kwestie związane z ochroną dóbr i danych, w tym z przeciwdziałaniem nieuprawnionemu wykorzystywaniu informacji poufnych (*insider trading*), sprzeniewierzeniu majątku przedsiębiorstwa, konfliktom interesów czy wreszcie oszustwom i naruszaniu własności intelektualnej. Aby uniknąć sytuacji, w których pracownicy wykorzystują swoją pozycję zawodową, aby bezpośrednio lub pośrednio osiągać korzyści osobiste lub przyznawać jakiegokolwiek korzyści osobie trzeciej z uszczerbkiem dla interesów Grupy, wymagamy od wszystkich członków personelu ujawniania wszelkich stosownych informacji.

Szczególną wagę przywiązujemy do ochrony danych osobowych i powiązanego z nią bezpieczeństwa systemów informatycznych. Grupa AccorHotels opracowała Kartę ochrony danych osobowych, dostępną w intranecie, która reguluje tę sferę. Grupa zobowiązała się do stworzenia specjalnej komórki ds. bezpieczeństwa systemów informatycznych, zdefiniowania reguł użytkowania systemów informatycznych w przedsiębiorstwie, zweryfikowania stabilności newralgicznych systemów oraz do organizowania regularnych szkoleń dla osób pracujących na kluczowych stanowiskach. Nasza polityka

bezpieczeństwa uwzględnia również m.in. cykl życia aplikacji informatycznych oraz wdrażanie rozwiązań technologicznych pozwalających chronić dane osobowe klientów i pracowników.

Kolejną kwestią określoną w Karcie Etyki i CSR są optymalne warunki pobytu, rozumiane jako stan minimalizacji wszelkich zagrożeń. Praktyczne działania podjęte przez nas w tej dziedzinie to m.in. wdrożenie nowoczesnych metod inżynierskich zapobiegania pożarom, a także wyznaczenie standardów monitorowania i kontroli we wszystkich restauracjach Grupy przez certyfikowane firmy zajmujące się higieną żywności. Do zapewnienia bezpieczeństwa gościom i pracownikom Grupy przyczynia się dodatkowo stałe analizowanie poziomu bezpieczeństwa w krajach i miastach, gdzie AccorHotels prowadzi działalność lub planuje jej rozpoczęcie. Opracowywane są też zalecenia w zakresie bezpieczeństwa, odnoszące się do odpowiednich konstrukcji, wyposażenia, technologii i procedur. Zobowiązaliśmy się ponadto do udostępniania narzędzi zapewniających bezpieczeństwo oraz do stworzenia systemu raportowania o incydentach w sferze bezpieczeństwa, obejmującego wszystkie szczeble organizacji (od hoteli, przez dyrekcje krajowe po centralę). Inne nasze działania z tego zakresu stanowią okresowe audyty środków bezpieczeństwa w hotelach oraz szkolenia i doradztwo dla pracowników.

Karta Etyki i CSR obliguje nas do prowadzenia regularnego, skutecznego i przejrzystego dialogu z interesariuszami, we wszystkich krajach, w których prowadzimy działalność operacyjną, oraz do jego ciągłego doskonalenia.

Wszelkie działania CSR prowadzone przez Orbis uwrażliwiają pracowników, a często wręcz ich angażują. Wierzymy we współdzielenie wartości wewnątrz firmy oraz w opartą na nich współpracę z różnymi grupami interesariuszy na zewnątrz organizacji.

2.4 ROZWÓJ PRACOWNIKÓW

Najcenniejszym kapitałem Orbisu są ludzie. Zarządzamy talentami oraz korzystamy z modelu kompetencyjnego, wspierając rozwój karier naszych pracowników. Cyklicznie przeprowadzamy badania ich zaangażowania oraz oceny okresowe, obejmujące nie tylko ocenę kompetencji, ale od niedawna również postaw.

Wybrane programy dla pracowników:

- Orbis Fast Track – przyspieszony program rozwoju kompetencji dla osób, które chcą aplikować na stanowisko dyrektora hotelu w Grupie Orbis (6 osób ukończyło program w 2017 r.);
- Orbis Talent Management – program zarządzania karierami w Grupie Orbis (w 2017 r. zostało nim objętych ponad 400 osób na stanowiskach kierowniczych);
- International Hospitality Management Program (IHMP) – podyplomowe studia z zarządzania hotelem dla dyrektorów hoteli pragnących zdobyć doświadczenie na arenie międzynarodowej. IHMP jest realizowany we współpracy z grupą AccorHotels z siedzibą w Paryżu i szkołą ESSEC Business School (w 2017 r. 3 osoby ukończyły program, a 3 kolejne osoby rozpoczęły cykl zajęć);
- AccorHotels Unveil Your Talent – program rozwijający talenty pracowników hoteli;
- AccorHotels Bernaches Awards – wewnętrzny program grupy AccorHotels nagradzający personel i menedżerów, których praca, zaangażowanie i postawy ucieleśniają wartości firmy;
- Culinary Excellence – program warsztatów dla kucharzy hoteli Orbis oraz uczniów szkół gastronomicznych współpracujących z Grupą Orbis. W cyklu warsztatów od stycznia do grudnia 2017 r. wzięło udział 387 uczestników w Polsce, w tym 123 szefów kuchni i kucharzy hoteli Orbis oraz 264 uczestników zewnętrznych, tj. ekspertów zewnętrznych i młodych talentów ze

szkół zawodowych z całego kraju. Z uwagi na popularność i sukces biznesowy programu będzie on kontynuowany i rozbudowywany;

- Woman at AccorHotels Generation (WAAG) – korporacyjna sieć kobiet, zrzeszająca ponad 230 kobiet i mężczyzn pracujących w AccorHotels i Orbis, której głównym celem jest budowanie kompetencji przywódczych, wypracowanie większego komfortu pracy, dobrych praktyk kooperacji oraz wzajemne inspirowanie się. W ramach wspomnianej sieci w 2017 r. realizowany był program WAAG Empowerment – seria warsztatów dla 20 kobiet w Polsce oraz program mentoringowy, który w 2017 r. w Polsce realizowało blisko 20 osób.

Nowa kultura korporacyjna, która przynosi owoce

Czujemy się zobowiązani do wyznaczania wzorców godnego zatrudnienia oraz do dbałości o zarządzanie różnorodnością. Podczas gdy rynek pracy w Polsce jest dużym wyzwaniem, wdrożenie projektu *Heartist™*, który promuje naturalne, autentyczne i spersonalizowane podejście do gości i współpracowników, oraz bieżąca zmiana kulturowa we wszystkich 71 hotelach działających pod markami AccorHotels w Polsce, przynoszą pierwsze pozytywne efekty – wzrost zaangażowania zespołów o +2 p.p. i zmniejszenie rotacji o 3 p.p. w porównaniu do 2016 r. Ponadto, wysoka – na poziomie 90% – frekwencja w „Badaniu satysfakcji i zaangażowania pracowników”, realizowanym przez firmę Aon Hewitt, pokazuje, iż zmiana kulturowa w Orbisie idzie w dobrym kierunku.

3. NASI KLIENCI

Projekty ze sfery zrównoważonego rozwoju prowadzimy dla klientów i z ich udziałem. To dzięki ich zaufaniu i chęci współpracy na rzecz zaspokajania potrzeb społecznych w zgodzie ze środowiskiem naturalnym mamy możliwość budowania biznesu hotelowego w odpowiedzialny sposób.

3.1 KARTA ZDROWEJ I ZRÓWNOWAŻONEJ ŻYWNOSCI

Jakość, wartości odżywcze oraz odpowiedzialność społeczna i ekologiczna posiłków oferowanych gościom, niezależnie od przedziału cenowego restauracji i hotelu, to główne założenia Karty Zdrowej i Zrównoważonej Żywności, opracowanej w ramach programu CSR Planet 21. Zapisane w niej zobowiązania mają na celu sprawienie, że do 2020 r. w naszej ofercie będą się znajdowały wyłącznie dania i napoje o wysokiej jakości, a ilość odpadów żywnościowych oraz odpadów ogółem (opakowań) zmniejszy się o 30%.

Właściwe żywienie jest jednym z kluczowych elementów profilaktyki zdrowia, dążącej do ograniczenia ryzyka chorób nowotworowych, sercowo-naczyniowych, cukrzycy, otyłości itp. Mając to na uwadze podjęliśmy szereg konkretnych działań, np. ograniczamy obecność tzw. ukrytego cukru (syrop glukozowo-fruktozowy, maltodekstryna itd.) w serwowanym pieczywie i ciastach oraz preferujemy niedosładzane, w pełni naturalne soki owocowe. Dbamy również o to, by mięso wykorzystywane w naszych posiłkach było produkowane bez użycia hormonów, a owoce i warzywa – wolne od pestycydów.

Nie zapominamy o ekologicznym i etycznym wymiarze produkcji żywności. Do przygotowywania potraw wykorzystujemy produkty zawierające olej palmowy pozyskiwany w sposób zrównoważony (posiadający certyfikację RSPO, Organic lub Rainforest Alliance), a docelowo chcemy go zastąpić innymi artykułami spożywczymi. Jajka serwowane w naszych restauracjach do 2020 r. będą pochodziły wyłącznie od kur z chowu wolno wybiegowego.

Istotny jest dla nas również globalny problem marnowania żywności. Szacuje się, że co roku na świecie wyrzuca się ponad 30% produkowanego jedzenia. W związku z tym planujemy do 2020 r. zmniejszyć ilość odpadów żywnościowych powstających w restauracjach Grupy Orbis o 30%.

Planujemy do końca 2020 r. objęcie 100% naszych restauracji Kartą Zdrowej i Zrównoważonej Żywności. Na koniec 2017 r. wszystkie restauracje hoteli, które należą lub są zarządzane przez Orbis, wdrożyły i realizowały Kartę.

3.2 LOKALNA PRODUKCJA ŻYWNOSCI

Przy naszych obiektach tworzymy niewielkie ogródki na własne potrzeby lub nieco większe, użytkowane i zarządzane wspólnie z lokalną społecznością. Czasami są to ogródki ziołowe (herbaria), dzięki którym serwowane naszym gościom potrawy nabierają szczególnego aromatu. Na koniec 2017 r. przy hotelach należących lub zarządzanych przez Orbis w Polsce działało 18 ogródków i/lub herbariów.

Troska o najwyższą jakość produktów, jak również dążenie do społecznej i ekologicznej odpowiedzialności, oznacza dla nas konieczność skracania łańcuchów dostaw. Zawsze, gdy jest to możliwe i racjonalne, wybieramy lokalnych dostawców, ograniczamy liczbę pośredników oraz minimalizujemy zakup produktów wytwarzanych metodami wielkoprzemysłowymi. Ograniczamy też import żywności z dalekich krajów – nasze menu bazuje na produktach, które w danej porze roku są dostępne na miejscu.

3.3 PLANT FOR THE PLANET

Plant for the Planet to program współpracy z naszymi gośćmi w służbie środowisku naturalnemu, którego końcowym efektem jest sadzenie drzew owocowych. Inicjatywa zaczyna się od gości i świadomego korzystania przez nich w trakcie pobytu w hotelu z ręczników i pościeli. Pozwala ono znacząco ograniczyć zużycie wody, zmniejszyć ilość odprowadzanych ścieków, zużywanych detergentów czy energii elektrycznej potrzebnej do codziennego prania. W skali hotelu, a tym bardziej całej sieci, przekłada się to na istotne oszczędności środowiskowe. Każde ponowne wykorzystanie np. ręcznika to również wymierna oszczędność finansowa, z której 50% przekazujemy na potrzeby programu.

Dzięki wspomnianym oszczędnościom posadziliśmy w Polsce ponad 15 000 drzew owocowych tradycyjnych odmian, takich jak kosztela. Korzyściom ekologicznym towarzyszą w tym przypadku te społeczne: nasadzenia są wymierną pomocą dla właścicieli niewielkich gospodarstw, którzy dzięki nim są w stanie utrzymać się z ekologicznej produkcji żywności.

Partnerem merytorycznym projektu na obszarze Polski jest Fundacja AgriNatura, działająca na rzecz zrównoważonego rozwoju obszarów wiejskich, m.in. w formie ochrony i pomnażania rolniczej różnorodności biologicznej oraz propagowania ekologicznych metod produkcji rolnej.

3.4 KARTA DUŻEJ RODZINY

Grupy Orbis jest pierwszą grupą hotelową w Polsce, która przystąpiła do Karty Dużej Rodziny – rządowego programu zniżek dla rodzin z co najmniej trojgiem dzieci, bez względu na dochody.

Dokonując rezerwacji poprzez stronę internetową www.accorhotels.com, posiadacze Karty Dużej Rodziny uzyskują 20% rabatu na noclegi w hotelach marki Sofitel, Mercure, Novotel, ibis i ibis Styles działających na terenie Polski. Dodatkowo, Karta pozwala nie płacić za śniadania dzieci, które nie ukończyły 16. roku życia.

3.5 HOTEL Z SERCEM

Program Hotel z Sercem polega na wyposażaniu naszych obiektów w sprzęt do reanimacji. Defibrylatory mogą w razie potrzeby uratować życie nie tylko naszym gościom i pracownikom, lecz także wszystkim osobom, które będą potrzebowały pomocy w pobliżu hoteli Grupy. Informacje o lokalizacji sprzętu przekazujemy do wojewodów, wspierając w ten sposób funkcjonowanie systemów ratownictwa medycznego. W 2017 r. 40 hoteli działających pod markami AccorHotels w Polsce wyposażyliśmy w wysokiej klasy sprzęt kardiologiczny, służący do ratowania życia osób zagrożonych nagłym zatrzymaniem krążenia. Zautomatyzowane defibrylatory typu AED (z ang. *Automated External Defibrillator*) zostały wyeksponowane w centralnych, ogólnodostępnych miejscach w hotelach, tak aby zminimalizować czas reakcji świadków zdarzenia.

4. NASI DOSTAWCY

Wypełniając misję zapisaną w programie CSR Planet 21 nie sposób pominąć kwestii lokalnych dostawców. To również dzięki dostarczonym przez nich produktom możemy oferować naszym gościom usługi najwyższej jakości. Stawiamy na długotrwałą, partnerską współpracę.

4.1. PROGRAM PLANET 21

Zobowiązujemy naszych dostawców do działania zgodnie z zasadami zapisanymi w strategii CSR Planet 21 oraz do wspierania nas w realizacji naszych celów społecznych i środowiskowych. Co więcej, przedsiębiorcy, z którymi współpracujemy, muszą egzekwować analogiczne postępowanie od swoich partnerów biznesowych.

Dostawcy Grupy Orbis muszą przestrzegać wyznaczonych przez nas standardów oraz być gotowi na audyt oraz wdrożenie ewentualnego planu naprawczego. Wszystkie te działania umożliwią nam utrzymanie najwyższej jakości oraz zapewnienie społecznej i ekologicznej odpowiedzialności serwowanych potraw i oferowanych usług.

Zasady obowiązujące dostawców Grupy Orbis w zakresie dotyczącym godności ludzkiej:

- **Warunki pracy.** Dostawca zobowiązuje się nie stosować poniżających praktyk, takich jak kary cielesne, nękanie i molestowanie seksualne czy praca pod przymusem lub groźbą, oraz do podjęcia wszelkich niezbędnych środków w celu zapewnienia, że każdy pracownik będzie traktowany z szacunkiem. Ponadto zobowiązuje każdego ze swoich dyrektorów/kierowników do zgłaszania do działu zarządzania zasobami ludzkimi wszelkich sytuacji nękania oraz/lub molestowania seksualnego, w celu ich wyeliminowania. Musi też zadeklarować weryfikowanie swoich partnerów, którzy mogą wykorzystywać w jakiegokolwiek formie pracę przymusową lub pracę pod groźbą. Jeżeli uzyska informacje o zaistnieniu takich przypadków, musi natychmiast zerwać współpracę z danym podmiotem.
- **Praca dzieci.** Dostawca i jego podwykonawcy muszą stosować się do przepisów w zakresie minimalnego wieku pracowników, określonego w ustawodawstwie poszczególnych państw, w których prowadzi działalność. Dostawca potwierdza również, że niezależnie od przepisów obowiązujących w danym kraju, w żadnym przypadku nie dopuści do zatrudnienia na jego rzecz dzieci poniżej 14. roku życia.
- **Ochrona zdrowia i bezpieczeństwo.** Dostawca musi zapewnić zgodne z prawem warunki bezpieczeństwa i higieny w miejscu pracy, w szczególności poprzez regularne sprawdzanie zgodności urządzeń/installacji z normami. Deklaruje, że prowadzone przez niego działania nie są szkodliwe dla zdrowia i bezpieczeństwa jego pracowników, podwykonawców, podmiotów związanych z jego działalnością, okolicznej ludności oraz użytkowników jego produktów.
- **Godziny pracy.** Dostawca musi stosować się do przepisów prawa krajowego oraz we wszystkich przypadkach przestrzegać międzynarodowych norm dotyczących czasu pracy, określonych przez Międzynarodową Organizację Pracy w odniesieniu do sektora, w którym prowadzi działalność. Ponadto ma zapewniać pracownikom odpowiedni czas odpoczynku.
- **Wynagrodzenie.** Dostawca ma obowiązek przestrzegać przepisy prawa krajowego i zapewniać swoim pracownikom minimalny poziom wynagrodzenia, umożliwiający godne warunki życia i uwzględniający koszty utrzymania w okolicy miejsca pracy. Zobowiązuje się ponadto do regularnego wypłacania pracownikom pensji.
- **Przestrzeganie przepisów związkowych i stowarzyszeniowych.** Dostawca zobowiązuje się do przestrzegania swobody zrzeszania się i prowadzenia działalności związkowej, w ramach wyznaczonych przez przepisy poszczególnych krajów. Ma również zapewniać pracownikom swobodę wypowiedzi w ramach przedsiębiorstwa w odniesieniu do kwestii dotyczących warunków pracy.

- **Dyskryminacja.** Dostawca powinien zwalczać wszelkie formy dyskryminacji, w szczególności ze względu na płeć, pochodzenie, wyznanie, poglądy polityczne lub orientację seksualną, oraz zobowiązuje się do promowania różnorodności kulturowej.
- **Zwalczanie seksualnego wykorzystywania nieletnich.** Dostawca zobowiązuje się do zachowania czujności, tak by w ramach prowadzonej przez siebie działalności chronić nieletnich przed wykorzystywaniem seksualnym. Należące do niego obiekty nie mogą być wykorzystywane do produkcji, dystrybucji ani magazynowania materiałów pornograficznych z udziałem nieletnich.

4.2 WSPÓŁPRACA MIĘDZYSEKTOROWA

Podjęliśmy współpracę z organizacją Humane Society International, by wspólnie określić odpowiedzialne źródła zaopatrzenia — zwłaszcza w regionach, gdzie odpowiednie łańcuchy dostaw nie istnieją, są trudne do znalezienia albo dopiero powstają. Do 2020 r. całkowicie wyeliminujemy jajka pochodzące od kur z chowu klatkowego ze swoich łańcuchów dostaw na rynkach europejskich oraz na pozostałych rynkach, gdzie zezwala na to prawo i stosowane zasady certyfikacji.

Wycofanie się z zakupu jajek od kur z chowu klatkowego stanowi realizację zapisów Karty Zdrowej i Zrównoważonej Żywności. Obliguje nas ona do oferowania naszym gościom żywności nie tylko zdrowej, ale równocześnie powstającej w sposób jak najmniej krzywdzący zwierzęta.

5. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

Jako lider branży angażujemy się w działania mające przełożenie na świadomość i postępowanie ogółu społeczeństwa. Podejmujemy również tematy wymagające, czasami przemilczane – z nadzieją, że nagłaśniając problemy społeczne i ekologiczne uwrażliwimy wiele osób i wpłyniemy na ich życiowe postawy.

5.1. PRZECIWDZIAŁANIE MARNOTRAWSTWU JEDZENIA I POWSTAWANIU ODPADÓW

Co roku w skali świata marnuje się aż 1/3 produkowanej żywności, 1,3 mld ton; w branży hotelarskiej i restauracyjnej ok. 25% kupowanego jedzenia trafia do kosza. Oznacza to koszty ekonomiczne i społeczne, ale także ekologiczne, wynikające ze znaczącego wpływu, jaki rolnictwo i przemysł spożywczy wywierają na środowisko. Do produkcji 1 kg wołowiny potrzeba nie mniej niż 16 000 litrów wody, a do wytworzenia jednej bagietki – 100 litrów wody. Wyprodukowana, lecz niespożyta żywność odpowiada za ponad 7% światowej emisji CO₂.

Mamy pełną świadomość rangi powyższego problemu i poczucie współodpowiedzialności za jego rozwiązanie. W tym celu stale racjonalizujemy gospodarkę produktami spożywczymi, w szczególności doskonaląc metody dopasowywania zakupów do zapotrzebowania. Znacznie trudniejsze jest ograniczenie skali marnotrawstwa żywności pozostawianej przez gości na talerzach. Przykładem praktycznej odpowiedzi na oba wyzwania, a także działań na rzecz ograniczenia powstawania odpadów, jest postawa hotelu Novotel Centrum w Warszawie. Tamtejszy szef kuchni zaczął zmieniać nawyki pracowników oraz klientów w duchu programu CSR Planet 21. Rozpoczął od warsztatów, na których pokazuje, jak gotować bez marnowania. Pracownicy kuchni entuzjastycznie podszli do tej idei, choć początkowo musieli pokonać wewnętrzny opór, by rejestrować każdy odpad i miejsce jego powstania. Służy do tego aplikacja o nazwie Winnow, pozwalająca ustalić, gdzie marnuje się najwięcej żywności. Monitoring pokazał, że połowa odpadów powstaje w sali restauracyjnej, czyli jest generowana przez gości (niedojedzone posiłki, resztki w postaci kości czy skorupki od jaj), a druga połowa – w kuchni (obierki, odcięte części warzyw i mięsa, skorupki, kości itp.).

Po analizie zebranych danych w hotelu wprowadzono zasadę 5 R, z której wyływają konkretne działania:

- **Refuse** – wyeliminowanie zamówień produktów generujących szczególnie dużo odpadów, np. w małych albo trudnych do przetworzenia opakowaniach;
- **Reduce** – zmniejszenie wydawanych w bufecie porcji, tak by klient mógł najpierw spróbować, a potem zdecydować, czy weźmie drugą;
- **Reuse** – ponowne wykorzystywanie niektórych produktów do komponowania potraw, np. fusów od kawy do ciasta kawowego czy wiórków marchwi po wyciskaniu soku do ciasta marchewkowego;
- **Recycle** – kupowanie żywności w dużych opakowaniach, po czym jest ona przekładana do mniejszych pojemników, a opakowanie trafia do recyklingu; przykładem może być jogurt przelewany z dużych wiader do małych słoiczków, co ogranicza ilość powstających odpadów plastikowych;
- **Rot** – hotel planuje uruchomienie własnego ogródka wyposażonego w kompostownik.

Dzięki nowym metodom zarządzania kuchnią i bufetem śniadaniowym w półtora roku hotel Novotel Warszawa Centrum zredukował ilość powstających odpadów organicznych aż o 54%.

INWESTYCJE W SYSTEMY I STWORZENIE NARZĘDZI DLA HOTELI

Latem 2016 r. rozpoczęto modyfikowanie systemu zarządzania pożywieniem i napojami w hotelu Novotel Warszawa Centrum, w którym zainstalowano narzędzie wspomagające minimalizację produkcji odpadów żywnościowych.

Wspomniany system opiera się na tym, że personel kuchenny zapisuje na tablecie, zainstalowanym przy koszach na odpady, jakie odpady kuchenne są wyrzucane. Elektroniczna waga rejestruje ich masę i przesyła do użytkownika wiadomość z ceną żywności trafiającej do kosza. Urządzenie pomiarowe jest połączone z działającym w chmurze oprogramowaniem, rejestrującym i analizującym kuchenne odpady z całego dnia pracy. Dzięki temu szef kuchni uzyskuje informacje konieczne do udoskonalania procesów produkcyjnych, co pozwala na zmniejszanie ilości wyrzucanej żywności. Efektem są nie tylko oszczędności, ale także ograniczanie niekorzystnego wpływu na środowisko naturalne.

Kiedy w lipcu 2016 r. rozpoczęto w hotelu Novotel Warszawa Centrum realizację programu zmniejszania marnotrawstwa żywności, wytwarzał on 720 kg odpadów w ciągu dwóch tygodni. Przyjęto wówczas za cel, by w 10-tygodniowym okresie pilotażowym zmniejszyć tę ilość o 30%. Dzięki wprowadzeniu rygorystycznego planu działania oraz szkoleniu i mobilizowaniu zespołów ilość odpadów spadła w tym okresie aż o 50%, co jest odpowiednikiem ok. 130 000 zł oszczędności rocznie.

Na podstawie doświadczeń m.in. hotelu Novotel Warszawa Centrum w obiektach, których nie stać na zainstalowanie zewnętrznego systemu wspomagającego ograniczanie powstawania odpadów żywnościowych, wprowadziliśmy procedury operacyjne przeciwdziałające marnotrawstwu żywności:

- **zwiększanie świadomości personelu restauracji i działu F&B** (prezentacje, warsztaty, zobowiązania w ramach różnych projektów);
- **systematyczne ważenie, monitorowanie i analizowanie odpadów** (odpady żywnościowe, żywność wykorzystana w innych daniach, dary itd.);
- **wdrażanie planu działań w dziale F&B:** zamówienia, dostawy, przechowywanie, przygotowanie w kuchniach, przygotowanie i prezentacja bufetów, wielkość podawanych porcji, zwiększanie świadomości i informowanie gości.

Wyżej wymienione zasady i procedury zostały wprowadzone we wszystkich hotelach własnościowych i zarządzanych przez Orbis w Polsce.

Ze względu na poziom zaangażowania hoteli działających pod markami AccorHotels w walkę z marnotrawstwem żywności i promowanie zdrowej żywności, Orbis został zaproszony do grona partnerów pierwszego Warszawskiego Festiwalu Kulinarnego: Rośliny, Owady i Miód, organizowanego przez Grzegorza Łapanowskiego – szefa kuchni promującego zdrową i odpowiedzialną kuchnię. Festiwal odbył się w dniach 9-10 września 2017 r. i zgromadził blisko 8 000 odwiedzających.

5.2 WSPÓŁPRACA Z LOKALNYMI SPOŁECZNOŚCIAMI

Ochrona dzieci i młodzieży przed wykorzystaniem seksualnym w turystyce i hotelarstwie jest jednym z ważnych postulatów programu CSR Planet 21. Wysiłki w tym zakresie prowadzimy w oparciu o Kodeks Postępowania, opracowany w 1998 r. z inicjatywy End Child Prostitution, Child Pornography & Trafficking of Children for Sexual Purposes (ECPAT) – międzynarodowej sieci organizacji pozarządowych dążących do wyeliminowania problemu dziecięcej prostytucji, dziecięcej pornografii i handlu dziećmi do celów seksualnych. Kodeks ma na celu podnoszenie świadomości społecznej oraz inicjowanie i wdrażanie działań, które przeciwdziałają wspomnianym formom krzywdzenia małoletnich.

Podpisując Kodeks zobowiązaliśmy się do:

1. Sformułowania wewnętrznej polityki przeciwdziałania wykorzystywaniu seksualnemu dzieci.
2. Cyklicznego szkolenia personelu hotelowego w zakresie rzeczowej polityki.
3. Wprowadzenia w umowach z dostawcami klauzuli informującej o działaniach podejmowanych przeciwko turystyce seksualnej.
4. Informowania turystów za pomocą katalogów, broszur, ulotek, spotów czy strony internetowej o problemie wykorzystywania seksualnego dzieci i społecznym zaangażowaniu biznesu w działania mające mu przeciwdziałać.
5. Informowania kluczowych osób w otoczeniu lokalnym o prowadzonej przez firmę polityce oraz do współpracy z miejscowymi jednostkami policji, taksówkarzami, właścicielami barów i restauracji itp.
6. Corocznego raportowania.

Kodeks podpisało ponad 1000 firm na całym świecie. W Polsce jak dotąd został przyjęty wyłącznie przez Orbis, która jako jedyna spełnia wszystkie niezbędne kryteria i która od chwili jego podpisania we współpracy z Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę cyklicznie szkoli personel hotelowy. W pierwszej połowie 2017 r. odbyły się szkolenia dla 187 pracowników hoteli w Polsce.

Równoległe umowy z dostawcami zostały uzupełnione o klauzule informujące o działaniach przeciwdziałających turystyce seksualnej. Za pośrednictwem różnorodnych narzędzi komunikacyjnych informujemy turystów o problemie, uwrażliwiając ich na symptomy mogące świadczyć o wykorzystywaniu dzieci. Na poziomie lokalnym stale współpracujemy z instytucjami i osobami, które mogą stykać się z omawianym problemem.

Dzięki kompleksowym działaniom, a przede wszystkim dzięki czujności personelu hotelowego i naszych gości, każdego roku udaje się udaremnić kilka prób seksualnego wykorzystania najmłodszych. Mamy nadzieję, że nagłaśniając problem i dając dobry przykład uwrażliwimy i zachęcimy do działania innych hotelarzy, a z czasem nasze podejście stanie się standardem w branży, której jesteśmy liderem.

6. OCHRONA ŚRODOWISKA

Zarządzanie naszymi hotelami odbywa się ze starannym uwzględnieniem kwestii związanych z ochroną środowiska. Planując rozwój Orbisu dbamy, by nasze obiekty wywierały możliwie najmniejszy szkodliwy wpływ na otoczenie. Ideałem, do którego dążymy, są hotele działające na zasadach podobnych do gospodarki okrężnej (z ang. *Circular Economy*), wykorzystujące najnowsze technologie w służbie ekologii.

6.1 NASZE PODEJŚCIE

Program CSR Planet 21, określający naszą politykę środowiskową, obliguje nas m.in. do stosowania innowacyjnych ekologicznie rozwiązań w nowo powstających budynkach, a także do modernizacji istniejących. Plany na okres 2020 r. zakładają, iż wszystkie nowo budowane przez Orbis S.A. hotele będą budynkami nisko emisyjnymi.

Każda nowa inwestycja hotelowa Orbis jest realizowana zgodnie z wymogami certyfikacji BREEAM, tak aby wszystkie nowe hotele własne spełniały wyznaczone przez nią standardy, m.in. w zakresie oszczędzania energii i wody. Istniejące obiekty, w miarę możliwości, są dostosowywane do tych standardów.

Dla minimalizacji wpływu na środowisko kluczowy jest dobór odpowiednich wskaźników. Do monitoringu i analizy wykorzystujemy wewnętrzny program OPEN, umożliwiający m.in. zarządzanie efektywnością energetyczną, zużyciem wody i segregacją odpadów we wszystkich naszych obiektach. Kompleksowe myślenie o zarządzaniu wpływem na otoczenie przyrodnicze uzupełniają działania mające na celu wzrost świadomości ekologicznej pracowników i gości. Kładziemy duży nacisk na działania prowadzone wspólnie z naszymi klientami w ramach programu CSR Planet 21. Dla naszych pracowników przygotowujemy specjalne akcje, chociażby w formie corocznych obchodów Dnia Ziemi czy Międzynarodowego Dnia Żywności. Wykorzystujemy wszelkie okazje do promowania życia w zgodzie z naturą, uwzględniając tę tematykę m.in. w naszej komunikacji w przestrzeni hotelowej (także w niekonwencjonalny sposób, np. w formie muralu). Wierzymy, że wszystkie te działania przełożą się na zmianę postaw naszych klientów i pracowników w życiu codziennym.

Obszary oddziaływania środowiskowego, na które zwracamy szczególną uwagę:

- zapotrzebowanie na energię i związana z nim emisja CO₂,
- zapotrzebowanie na wodę,
- zanieczyszczenia i zrzuty ścieków,
- gospodarka odpadami i recykling,
- różnorodność biologiczna.

6.2 MINIMALIZACJA ZUŻYCIA ENERGII

Codziennie funkcjonowanie tak wielu nieruchomości nieuchronnie wiąże się z dużym zapotrzebowaniem na energię elektryczną i ciepłą, dlatego kładziemy silny nacisk na kontrolowanie ich konsumpcji. Oczywiście zużycie energii w hotelach wiąże się z istotnymi kosztami, w związku z czym jego racjonalizacja pozwala osiągać nie tylko wymierne oszczędności środowiskowe, ale również finansowe.

W celu trwałego spadku zapotrzebowania na energię elektryczną w pomieszczeniach i strefach ogólnodostępnych stosujemy energooszczędne oświetlenie LED; wykorzystujemy je również w systemach oświetlenia awaryjnego i ewakuacyjnego. Racjonalne zarządzanie konsumpcją prądu wspierają ponadto m.in. procedury wyłączania zbędnego oświetlenia oraz systemy ograniczania poboru mocy w strefach produkcji gastronomicznej.

Dodatkowo, staramy się stawiać na odnawialne źródła energii, również przy budowach i remontach, wybierając te z nich, które są dostępne w danym regionie, a także uczestnicząc w opracowywaniu technologii, które przyczynią się do zmniejszenia zużycia energii i nie zostawią zbyt dużego śladu klimatycznego. Nowo budowane hotele własne często pozyskują energię z paneli słonecznych.

W latach 2016-17 wykonaliśmy audyty energetyczne w naszych hotelach. W roku 2017 były również wdrażane działania stanowiące odpowiedź na wnioski z wykonanych w roku 2016 ocen efektywności energetycznej źródeł chłodu i ciepła.

W roku 2017 zostały zrealizowane wymiany źródeł chłodu w czterech hotelach: Novotel + ibis Wrocław Centrum, Novotel Kraków City West, Novotel Katowice Centrum (1 etap) oraz Mercure Warszawa Centrum (bez prób wydajnościowych). Urządzenia wymieniono na znacznie wydajniejsze, istotnie zmniejszono poziom emisji hałasu do otoczenia. Działania te są kontynuowane w hotelach Novotel Katowice Centrum oraz Mercure Warszawa Centrum (próby i testy wydajnościowe). W Katowicach i we Wrocławiu zlikwidowano również wieże chłodnicze. W roku 2017 rozpoczęto ponadto modernizację źródeł chłodu połączone z likwidacją wież chłodniczych w hotelach Novotel Warszawa Centrum oraz Sofitel Warszawa Victoria. Były również wykonywane nowoczesne, wysokowydajne systemy klimatyzacyjne w hotelach Novotel Poznań Centrum, Novotel Gdańsk Posejdon oraz Novotel Poznań Malta. Na Politechnice Warszawskiej powstaje praca dyplomowa na podstawie instalacji chłodniczych eksploatowanych w naszych hotelach.

Z kolei dla minimalizacji zużycia energii cieplnej w wielu obiektach zainstalowano generatory CO₂, pozwalające na optymalizację temperatur ciepłej wody użytkowej oraz uniknięcie przegrzewów termicznych. W tym samym celu uzupełniano i wymieniano izolacje termiczne instalacji ciepłych i chłodniczych, a także wprowadzono obowiązkowy *freecooling* oraz optymalizację czasu i temperatur załączania źródeł chłodu. Opracowano i wdrożono zalecenia w kwestii temperatur w pomieszczeniach, a także towarzyszące im procedury kontroli i raportowania.

Planujemy kolejne modernizacje węzłów energetycznych oraz wymianę urządzeń i instalacji o zbyt dużych stratach. Chcemy też zmniejszać straty energii przez polepszenie izolacyjności obiektów oraz poprawę dyscypliny ich eksploatacji.

6.3 OGRANICZENIE ZUŻYCIA WODY

Woda w naszych hotelach jest w całości pobierana z komunalnych sieci wodociągowych. Koncentrujemy się na optymalizacji jej zużycia, m.in. poprzez stosowanie ograniczników przepływu (perlatory, normilatory) w umywalkach, prysznicach i deszczownicach, utrzymywanie wymaganej sprawności obiegów ciepłej wody użytkowej i eliminowanie obiegów otwartych w instalacjach chłodniczych oraz regulacje i kontrole wydajności wody w spłuczkach. Co więcej, wykorzystujemy wody opadowe i tzw. wodę szarą w toaletach i umywalkach.

Ważne z zarządczego punktu widzenia było również zainstalowanie podliczników zużycia poszczególnych rodzajów wody w strefach dużego zużycia, umożliwiające m.in. właściwe rozliczanie dzierżawców pomieszczeń i stref; analogiczne rozwiązania zastosowano dla energii elektrycznej. Warto

odnotować także wprowadzenie rozliczania ekip wykonujących modernizacje i remonty obiektów z zużycia obu tych mediów.

Roczne zużycie wody przez hotele, których właścicielem jest Orbis S.A., wynosi 625 tys. m³.

6.4 DZIAŁANIA NA RZECZ ŚRODOWISKA

Dążymy do ograniczania wpływu odprowadzanych ścieków na środowisko poprzez ich systematyczne podczyszczanie oraz korzystanie z produktów ekologicznych (środki czyszczące, środki ochrony roślin itp.), zawierających mniej substancji chemicznych. Jest to również jedno z kryteriów wyboru dostawców i usługodawców (dotyczy to przede wszystkim pralni).

Konsekwentnie wprowadzamy rozwiązania eliminujące lub minimalizujące różnego rodzaju uciążliwości (dźwiękowe, wzrokowe, zapachowe). Staramy się optymalizować zużycie surowców, np. poprzez wybieranie materiałów i opakowań wytworzonych z surowców wtórnych lub nadających się do recyklingu. Kładziemy również nacisk na selektywną zbiórkę odpadów oraz zachęcamy do niej naszych klientów.

Mamy świadomość, że nasza działalność może stanowić zagrożenie dla różnorodności biologicznej na wszystkich etapach funkcjonowania hotelu, począwszy od jego budowy. Dlatego już podczas lokalizowania i projektowania nowego obiektu dbamy, aby jak najlepiej wpisywał się w otoczenie, a jego budowa był możliwie najmniej uciążliwa dla lokalnych ekosystemów. Staramy się również wykorzystywać do niej surowce i materiały pozyskane zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju (np. certyfikowane drewno z dobrze zarządzanych lasów). Popularyzujemy takie praktyki pielęgnacji zieleni i ochrony upraw, które ograniczają stosowanie substancji chemicznych.

Podejmujemy działania na rzecz ochrony różnorodności biologicznej na terenach należących i przylegających do naszych hoteli, m.in. poprzez uwrażliwianie pracowników i gości na związane z tym kwestie. Monitorujemy również pod tym kątem naszej łańcuchy dostaw, np. nie umieszczamy w menu gatunków zagrożonych.

Chcemy też kompensować nasz negatywny wpływ na środowisko poprzez aktywność w sferze agroleśnictwa, czyli łączenie na tym samym obszarze pielęgnacji drzew i krzewów leśnych z działalnością rolniczą. Angażujemy się również w program zalesień i nasadzeń drzew owocowych.

7. O RAPORCIE

Raport obejmujący swym zasięgiem Orbis S.A. wskazuje najważniejsze inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju podjęte w 2017 r. Raport jest publikowany w cyklu rocznym i został opracowany zgodnie z wytycznymi GRI G4 („Core”). Nie podlegał zewnętrznej weryfikacji. Zgodnie z podejściem wskazywanym przez normę PN-ISO 26000, spółka Orbis zidentyfikowała kluczowe grupy interesariuszy oraz najważniejsze obszary odpowiedzialności. W efekcie zdecydowano się wyodrębnić następujące podstawowe grupy:

- Klienci
- Pracownicy
- Inwestorzy
- Dostawcy
- Media
- Społeczności lokalne
- Partnerzy biznesowi
- Środowisko

DIALOG W GRUPIE ORBIS

Zasady dialogu z otoczeniem określiliśmy w Karcie Etyki i CSR. Częstotliwość i forma dialogu z poszczególnymi grupami interesariuszy zależą bezpośrednio od charakteru danej grupy i relacji.

W przypadku pracowników przyjmuje on postać m.in. corocznych rozmów oceniających, udostępniania klarownych informacji na temat praw, obowiązków oraz przywilejów, uwzględniania wpływu wszelkich reorganizacji i restrukturyzacji na personel oraz corocznego badania opinii i poziomu satysfakcji. Prowadzone są też regularne spotkania dialogu z przedstawicielami związków zawodowych oraz spotkania informacyjne i konsultacyjne z Radą Pracowników Orbis S.A. Uzupełnieniem powyższych działań jest otwarta komunikacja wewnętrzna, którą wspiera m.in. intranet Orbisu oraz „Orbis Corporate Newsletter” – biuletyn informacyjny wysyłany co 3-4 tygodnie do wszystkich pracowników Orbisu w formie elektronicznej.

Nasi goście biorą udział w badaniu ankietowym online, za pośrednictwem którego mogą ocenić stopień zadowolenia z naszych usług. Staramy się też monitorować opinie klientów na co dzień, niezależnie od tego, jak długo i w jakiej lokalizacji są naszymi gośćmi. Dzięki temu możemy usprawniać naszą działalność i wychodzić naprzeciw zmieniającym się oczekiwaniom; przykładem może być program „Gwarancja satysfakcji” marki ibis (jeśli hotel jest odpowiedzialny za usterkę i nie usunie jej w kwadrans, gość otrzymuje bezpłatny nocleg lub śniadanie).

Z inwestorami rozmawiamy podczas bezpośrednich spotkań z zarządem, podczas konferencji i telekonferencji towarzyszących publikacji wyników okresowych, jak również poprzez bieżące kontakty Działu Relacji Inwestorskich z uczestnikami rynku oraz serwis relacji inwestorskich, przygotowany w oparciu o rekomendacje Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie. Otwartej komunikacji z tą grupą służy także współpraca ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych i Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych oraz agencją ratingową Fitch.

Zupełnie inny charakter ma dialog ze społecznościami lokalnymi i organizacjami pozarządowymi, z którymi najczęściej wspólnie pracujemy nad rozwiązaniem bardzo konkretnych problemów.

Zawartość raportu (wskaźniki istotne) została zdefiniowana w oparciu o priorytety Programu Planet 21. Głęboka analiza oczekiwań interesariuszy, towarzysząca tworzeniu programu, gwarantuje zgodność z fundamentalnymi zasadami odnoszącymi się do definiowania zawartości raportów niefinansowych (zasady: materialności, kompletności i uwzględnienia interesariuszy). Odniesienie się do normy PN-ISO 26000 jest gwarancją zachowania kontekstu zrównoważonego rozwoju.

W efekcie, jako istotne dla Orbis S.A. uznano następujące aspekty społecznej odpowiedzialności:

	Aspekt społeczny lub środowiskowy	Aspekty oddziaływania i odpowiadające im wskaźniki GRI G4
Odpowiedzialność ekonomiczna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wzmacnianie partnerstwa i współpracy z naszymi kluczowymi interesariuszami 2. Rozwój odpowiedzialnych i innowacyjnych usług 3. Gwarantowanie całkowicie etycznego podejścia i transparentnych systemów zarządzania 	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5 G4-SO8
Odpowiedzialność środowiskowa	<ol style="list-style-type: none"> 4. Odnieść się do łagodzenia skutków zmian klimatu w naszych ofertach 5. Zmniejszyć bezpośredni i pośredni wpływ naszej działalności na środowisko naturalne 6. Uczynić jakość naszych usług i produktów (w odniesieniu do kwestii ochrony środowiska naturalnego) dźwignią dla wyników finansowych 	G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6 G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18 G4-EN20 G4-EN23 G4-EN29 G4-EN32
Spółeczna odpowiedzialność	<ol style="list-style-type: none"> 7. Zapewnienie zdrowego, elastycznego i innowacyjnego środowiska pracy, które wzmacnia dobrostan naszych pracowników 8. Promowanie różnorodności, równych szans i zdolności zatrudnienia naszych zespołów 9. Upoważniać naszych pracowników do rozwijania umiejętności CSR 	G4-LA1, G4-LA3 G4-LA6, G4-LA9, G4-HR3, G4-HR11
Odpowiedzialność cywilna	<ol style="list-style-type: none"> 10. Promowanie wiedzy i zakresu działań CSR w środowisku zawodowym sektora nieruchomości 11. Propagowanie rozwoju lokalnej gospodarki 12. Wspieranie inicjatyw solidarnościowych 	G4-SO1

KONTAKT

W przypadku jakichkolwiek pytań związanych z wynikami ekonomicznymi, społecznymi lub środowiskowymi Orbis prosimy o kontakt:

Katarzyna Nowak
Corporate Communication & CSR Manager
Orbis S.A.
ul. Bracka 16,
00-028 Warszawa,
katarzyna.nowak@accor.com

Wszelkie uwagi, opinie i komentarze na temat naszego działania w kontekście zrównoważonego rozwoju, w tym m.in. dotyczące zakresu naszej sprawozdawczości, będą dla nas niezwykle cenne.

8. DANE NIEFINANSOWE

PODSTAWOWE WIELKOŚCI DOTYCZĄCE ORBIS S.A.

	2017
Przeciętna liczba pracowników (własnych)	2 571*
Przeciętna liczba pracowników firm zewnętrznych pracujących na rzecz i na terenie hoteli własnych i/lub zarządzanych przez Orbis	696
Liczba hoteli w grupie Orbis	71
Liczba hoteli własnych, w leasingu i zarządzanych przez Orbis S.A.	46
Liczba pokoi wszystkich hoteli w grupie Orbis	12 142
Przychód netto ze sprzedaży (w tys. zł)	888 275
Wynik finansowy (zysk) netto (w tys. zł)	126 603
Suma aktywów (w tys. zł)	2 735 869
Kapitały własne (w tys. zł)	2 056 754
Cena akcji (na 31.12)	92,50 zł
Liczba akcji w obrocie	46 077 008
Kapitalizacja giełdowa (na 31.12)	4 262 123 240 zł

* Przeliczenie na pełne etaty aktywne

PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE W CIĄGU ROKU WG PŁCI I STANOWISKA *

	Biurowo Zarządu	ibis	ibis budget	ibis Styles	Mercure	Novotel	Sofitel
kobiety na stanowiskach operacyjnych	90	232	90	18	330	537	176
kobiety na stanowiskach kierowniczych	62	39	17	3	43	61	24
kobiety na wyższych stanowiskach kierowniczych	12	5	4	1	4	6	0
mężczyźni na stanowiskach operacyjnych	25	78	17	2	209	285	128
mężczyźni na stanowiskach kierowniczych	32	35	11	3	38	54	24
mężczyźni na wyższych stanowiskach kierowniczych	14	6	2	0	5	7	3
pracownicy na stanowiskach operacyjnych	115	310	106	20	538	822	304
pracownicy na stanowiskach kierowniczych	94	74	28	6	81	115	48
pracownicy na wyższych stanowiskach kierowniczych	26	11	6	1	9	13	3
Pracownicy ogółem	235	395	140	27	628	950	355

* Dane ilościowe uwzględniają wszystkich aktywnych i nieaktywnych pracowników

PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE W CIĄGU ROKU WG STAŻU PRACY*

	Biuro Zarządu	ibis	ibis budget	ibis Styles	Mercure	Novotel	Sofitel
liczba pracowników ze stażem poniżej 6 miesięcy	10	47	14	3	73	113	37
liczba pracowników ze stażem od 6 miesięcy do 2 lat	24	128	42	4	151	195	94
liczba pracowników ze stażem od 2 do 5 lat	29	71	38	6	76	135	72
liczba pracowników ze stażem od 5 do 10 lat	64	69	33	3	103	99	53
liczba pracowników ze stażem od 10 do 20 lat	68	75	11	0	81	115	33
liczba pracowników ze stażem powyżej 20 lat	39	6	3	11	144	294	66
Pracownicy ogółem	235	395	140	27	628	950	355

* Dane ilościowe uwzględniają wszystkich aktywnych i nieaktywnych pracowników

PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE W CIĄGU ROKU WG WIEKU I STANOWISKA*

	Biuro Zarządu	ibis	ibis budget	ibis Styles	Mercure	Novotel	Sofitel
liczba pracowników operacyjnych w wieku poniżej 25 lat	23	121	48	6	170	252	119
liczba pracowników operacyjnych w wieku 25-34 lata	46	48	17	0	94	118	50
liczba pracowników operacyjnych w wieku 35-44 lata	27	31	15	10	91	167	36
liczba pracowników operacyjnych w wieku 45-54 lata	15	25	5	2	97	173	52
liczba pracowników operacyjnych w wieku powyżej 55 lat	1	0	0	0	0	1	0
liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych w wieku poniżej 25 lat	28	36	9	1	28	39	18
liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych w wieku 25-34 lata	44	23	10	4	36	40	21
liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych w wieku 35-44 lata	15	13	7	1	14	18	5
liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych w wieku 45-54 lata	6	2	2	0	3	17	4
liczba pracowników na stanowiskach kierowniczych w wieku powyżej 55 lat	0	0	0	0	0	0	0
liczba pracowników na wyższych stanowiskach kierowniczych w wieku poniżej 25 lat	1	2	3	0	1	3	0
liczba pracowników na wyższych stanowiskach kierowniczych w wieku 25-34 lata	13	7	4	1	4	5	2

liczba pracowników na wyższych stanowiskach kierowniczych w wieku 35-44 lata	9	1	0	0	3	5	1
liczba pracowników na wyższych stanowiskach kierowniczych w wieku 45-54 lata	3	1	0	0	1	1	0
liczba pracowników na wyższych stanowiskach kierowniczych w wieku powyżej 55 lat	115	310	106	20	538	822	304
pracownicy na stanowiskach operacyjnych	94	74	28	6	81	115	48
pracownicy na stanowiskach kierowniczych	26	11	6	1	9	13	3
pracownicy na wyższych stanowiskach kierowniczych	235	395	140	27	628	950	355
Pracownicy ogółem	23	121	48	6	170	252	119

* Dane ilościowe uwzględniają wszystkich aktywnych i nieaktywnych pracowników

PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE W CIĄGU ROKU OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

	Biuro Zarządu	ibis	ibis budget	ibis Styles	Mercure	Novotel	Sofitel
liczba pracowników niepełnosprawnych	36	35	0	0	67	54	24

PRZYJĘCIA I ODEJŚCIA PRACOWNIKÓW

	Biuro Zarządu	ibis	ibis budget	ibis Styles	Mercure	Novotel	Sofitel
liczba nowych pracowników w wieku poniżej 25 lat	5	64	11	2	66	128	39
liczba nowych pracowników w wieku 25-34 lata	11	29	14	5	55	98	30
liczba nowych pracowników w wieku 35-44 lata	5	7	5	1	16	33	10
liczba nowych pracowników w wieku 45-54 lata	1	3	2	2	10	11	3
liczba nowych pracowników w wieku powyżej 55 lat	0	2	0	0	2	6	1
Nowi pracownicy ogółem	22	105	32	10	149	276	83
liczba odejść związanych z rezygnacją pracownika	8	74	7	1	29	55	21
liczba odejść ze względu na zakończenie niepłatnego kontraktu	0	24	1	0	28	30	17
liczba odejść związanych ze zwolnieniem ze strony pracodawcy	9	49	9	4	64	107	32
liczba odejść związanych ze zwolnieniami grupowymi	7	1	0	0	1	9	6
liczba odejść związanych z przejściem na emeryturę	0	7	2	0	5	7	1
liczba odejść z innych przyczyn	0	0	0	0	0	4	0
Odejścia ogółem	24	155	19	5	127	212	77

NIEOBECNOŚCI, WYPADKI PRZY PRACY, WSKAŹNIKI WYPADKOWOŚCI

	Biuro Zarządu	ibis	ibis budget	ibis Styles	Mercure	Novotel	Sofitel
liczba dni nieobecności spowodowanych względami zdrowotnymi	1 168	3 955	1 186	616	8 537	13 351	5 521
liczba dni nieobecności spowodowanych wypadkami przy pracy	2	10	27	0	278	497	65
liczba nieusprawiedliwionych dni nieobecności	0	33	16	0	5	50	27
liczba wypadków przy pracy skutkujących co najmniej 1 dniem nieobecności	1	1	2	0	9	19	7
liczba wypadków komunikacyjnych skutkujących co najmniej 1 dniem nieobecności	0	1	0	1	4	9	3
wskaźnik częstości wypadków (liczba wypadków przy pracy na 1000 zatrudnionych)	0,4	0,2	1,2	0	1,1	1,7	1,6
wskaźnik ciężkości wypadków (przeciętna nieobecność w pracy spowodowana wypadkiem przy pracy)	2	10	13,5	0	30,9	26,2	9,3
liczba wypadków przy pracy skutkujących śmiercią pracownika w ciągu 365 dni	0	0	0	0	0	0	0
liczba wypadków komunikacyjnych skutkujących śmiercią pracownika w ciągu 365 dni	0	0	0	0	0	0	0

LICZBA GODZIN SZKOLEŃ

	Biuro Zarządu	ibis	ibis budget	ibis Styles	Mercure	Novotel	Sofitel
Liczba godzin szkoleń w ramach Académie AccorHotels	6 755	3 882	1 319	120	6 771	10 514	2 023
Liczba godzin szkoleń w ramach AccorHotels Managers	412	1 314	622	129	2 580	2 903	2 566
Liczba godzin szkoleń dostarczonych przez zewnętrznych dostawców	90	1 261	343	0	1 652	1 760	286
łącznie	7 257	6 457	2 284	249	11 003	15 177	4 875
Liczba pracowników uczestniczących w co najmniej jednym szkoleniu	204	531	156	18	793	1047	389
Odsetek przeszkolonych pracowników	7,2	11,2	9,3	5,6	10,5	9,2	9,1

SKŁAD CIAŁ ZARZĄDCZYCH

Imię i nazwisko	Płeć	Obcokrajowiec	Rok urodzenia
Zarząd Orbis			
Gilles Clavie (Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny)	mężczyzna	tak	1969
Ireneusz Węglowski (Wiceprezes Zarządu)	mężczyzna	nie	1955
Marcin Szewczykowski (Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy)	mężczyzna	nie	1971
Dominik Sołtysik (Członek Zarządu)	mężczyzna	nie	1975
Rada Nadzorcza			
Jean-Jacques Dessors	mężczyzna	tak	1962
Artur Gabor (niezależny członek Rady Nadzorczej)	mężczyzna	nie	1960
Christian Karaoglanian	mężczyzna	tak	1951
Jacek Kseń (niezależny członek Rady Nadzorczej)	mężczyzna	nie	1949
Jean-Jacques Morin	mężczyzna	tak	1960
Jan Ozinga (Przewodniczący Rady Nadzorczej)	mężczyzna	tak	1964
Laurent Picheral	mężczyzna	tak	1965
Andrzej Procajło	mężczyzna	nie	1952
Andrzej Przytuła	mężczyzna	nie	1951
Jarosław Szymański	mężczyzna	nie	1965

ZUŻYCIE PALIW, ENERGII ELEKTRYCZNEJ, CIEPLNEJ, SZACUNKOWA EMISJA CO₂ ZWIĄZANA Z ICH ZUŻYCIEM

Kategoria	Zużycie paliw i energii w 2017 r.				Emisja CO ₂	
		j.m.		j.m.		j.m.
Olej napędowy do silników Diesla	38 948,90	litr	1 457,1	GJ	106,8	Mg
Benzyny silnikowe	92 650,95	litr	3 074,6	GJ	211,0	Mg
Energia elektryczna	51 804 532	kWh	186 494,8	GJ	17 482,0	Mg
Energia ze spalania gazu ziemnego	11 213 686	kWh	40 368,9	GJ	2 253,4	Mg
Energia ciepła (ciepło miejskie)	52 703 815	kWh	189 732,2	GJ	17 785,5	Mg
łącznie			421 127,7	GJ	37 838,7	Mg

EFEKTYWNOŚĆ ENERGETYCZNA I EFEKTYWNOŚĆ EMISJI

	Zużycie	j.m.
Całkowite zużycie energii	421 127,7	GJ/rok
Całkowita szacowana emisja CO ₂	37 838,7	Mg/rok
Efektywność energetyczna (całkowite zużycie energii na pokój hotelowy) w roku	43,3	GJ/pokój dostępny/rok
Emisyjność (całkowita szacowana emisja CO ₂ /pokój hotelowy) w roku	3,8	Mg/pokój dostępny/rok

Uwzględniając redukcję wskaźnika zużycia energii elektrycznej (o -1%) oraz energii cieplnej (o -2%) przy równoczesnym zwiększeniu zużycia gazu (o 3%) zmniejszyliśmy roczną emisję CO₂ w porównaniu do 2016 r. o 463 tony.

ZMIANA ZUŻYCIA SUROWCÓW ENERGETYCZNYCH I WODY

	Zużycie	j.m	Spadek/wzrost zużycia w stosunku do 2016 (%)
Energia	104 404 409	MWh	-0,16%
Woda	552 143	m ³	-1,26%

9. Tabela GRI

Wskaźnik	Zakres	Wytyczne GRI	ISO 26000	UNGC	Komentarz/Opis/nr strony
Strategia i analiza					
G4-1	●	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	4,7 6.2. 7,4,2 6.2.		
G4-2	●	Opis kluczowych wpływów, szans i ryzyk			
Profil organizacji					
G4-3	●	Nazwa organizacji		7 1-10	
G4-4	●	Główne marki, produkty i/lub usługi			
G4-5	●	Lokalizacja siedziby głównej organizacji			
G4-6	●	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów, gdzie zlokalizowane są główne operacje organizacji lub tych, które są szczególnie adekwatne w kontekście treści raportu			
G4-7	●	Forma własności i struktura prawna organizacji	6.3.10		
G4-8	●	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	6.4.1 6.4.2 6.4.3 6.4.4 6.4.5		
G4-9	●	Skala działalności	6.8.5 7.8		
G4-10	●	Liczba pracowników własnych i znajdujących się pod nadzorem spółki wg płci i rodzaju umowy			
G4-11	●	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi			
G4-12	●	Opis łańcucha wartości			
G4-13	●	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności lub łańcucha wartości			
G4-14	●	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności			
G4-15	●	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy			
G4-16	●	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach			

Identyfikacja aspektów materialnych i ograniczeń					
G4-17	●	Jednostki gospodarcze ujmowane w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym	5.2 7.3.2 7.3.3 7.3.4		
G4-18	●	Proces definiowania treści raportu			
G4-19	●	Zidentyfikowane istotne aspekty wpływu społecznego i środowiskowego			
G4-20	●	Istotność zidentyfikowanych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego dla poszczególnych podmiotów biznesowych			
G4-21	●	Ograniczenia raportu w stosunku do istotnych aspektów wpływu społecznego i środowiskowego, z uwzględnieniem podmiotów spoza organizacji			
G4-22	●	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu (np. fuzje, przejęcia, zmiana roku/okresu bazowego, charakteru działalności, metod pomiaru)			
G4-23	●	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie			
Zaangażowanie interesariuszy					
G4-24	●	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	5.3		
G4-25	●	Podstawy identyfikowania i selekcji interesariuszy zaangażowanych przez organizację			
G4-26	●	Podejście do zaangażowania interesariuszy włączając częstotliwość zaangażowania według typu i grupy interesariuszy			
G4-27	●	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie			
Profil raportu					
G4-28	●	Okres raportowania (np. rok obrotowy/ /kalendarzowy)	5.3 7.5.3 7.6.2.		
G4-29	●	Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany)			
G4-30	●	Cykl raportowania (roczny, dwuletni itd.)			
G4-31	●	Osoba kontaktowa			
G4-32	●	Indeks CSR			

G4-33	●	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu. Jeśli nie zawarto takich danych w niezależnym raporcie poświadczającym, wyjaśnienie zakresu i podstaw zewnętrznej weryfikacji oraz relacji pomiędzy organizacją i zewnętrznym podmiotem poświadczającym			
Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie					
G4-34	●	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak na przykład tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją	6.2 7.4.3 7.7.5	1-10	
Etyka i rzetelność					
G4-56	●	Wartości organizacji, zasady, kodeks i normy zachowań i etyki	4.4 6.6.3	1-10	
WYNIKI W WYMIARZE ŚRODOWISKOWYM					
Energia					
EN DMA		Podejście zarządcze			
G4-EN3	●	Bezpośrednie i pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	6.5.4	8	
G4-EN5	●	Efektywność energetyczna			
G4-EN6	●	Zmniejszenie zużycia energii	6.5.4 6.5.5		
Gospodarka wodna					
G4-EN8	●	Całkowity pobór wody według źródła	6.5.4		
Emisje					
EN-DMA	●	Podejście zarządcze			
G4-EN15	●	Łączne bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	6.5.5		
G4-EN16	●	Łączne pośrednie emisje gazów cieplarnianych według wagi	6.5.5		
G4-EN18	●	Efektywność związana z emisją gazów cieplarnianych	6.5.5		
G4-EN20	●	Emisje substancji zubożających warstwę ozonową	6.5.3 6.5.5		
Odpady					
G4-EN23	●	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem	6.5.3		

Zgodność					
G4-EN29	●	Kwota istotnych kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu nieprzestrzegania prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	4.6		W roku 2017 nie było istotnych kar za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska oraz sankcji pozafinansowych z tego tytułu.
Ocena środowiskowa dostawców					
EN-DMA	●	Podejście zarządcze			
G4-EN32	●	Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów środowiskowych	6.3.5 6.6.6 7.3.1		
WYNIKI W WYMIARZE SPOŁECZNYM					
Miejsce pracy: zatrudnienie					
LA-DMA	●	Podejście zarządcze			
G4-LA1	●	Łączna liczba odejść oraz wskaźnik fluktuacji pracowników, według grup wiekowych, płci i regionu	6.4.3		
Miejsce pracy: bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)					
LA DMA	●	Podejście zarządcze (w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy)			
G4-LA6	●	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy, a także liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą według regionów	6.4.6 6.8.8		
Miejsce pracy: szkolenia					
G4-LA9	●	Przeciętna liczba godzin szkoleniowych na pracownika		1, 6	
Miejsce pracy: różnorodność i równość szans					
G4-LA12	●	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	6.2.3 6.3.7 6.3.10 6.4.3	1, 6	
Ocena dostawców					
G4-LA14	●	Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów pracowniczych	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1	G4-LA14	
Prawa człowieka: procedury odnośnie zamówień i inwestycji					
HR DMA	●	Podejście zarządcze	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3,	1-6	

			7.7.5		
G4-HR3	●	Całkowita liczba przypadków dyskryminacji (incydentów o charakterze dyskryminacyjnym) i podjętych działań naprawczych	6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3		Nie stwierdzono.
Społeczność lokalna					
SO DMA	●	Podjęcie zaradcze	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	10	
G4-SO1	●	Charakter, skala i efektywność programów i praktyk w zakresie oceny i zarządzania wpływem działalności organizacji na społeczność lokalną, włączając wpływ wejścia na dany rynek, prowadzenia i zakończenia działalności	6.3.9 6.5.1 6.5.2 6.5.3 6.8		
G4-SO4	●	Procent pracowników przeszkolonych w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych organizacji	6.6.1 6.6.2 6.6.3 6.6.6	10	
G4-SO5	●	Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji	6.6.1 6.6.2 6.6.3	10	
Udział w życiu publicznym					
G4-SO6	●	Całkowita wartość finansowa i rzeczowa darowizn na rzecz partii politycznych, polityków i instytucji o podobnym charakterze według krajów	6.6.1 6.6.2 6.6.4.	10	0 zł (byłaby to działalność nielegalna).
Zgodność z regulacjami					
G4-SO7	●	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki	6.6.1 6.6.2 6.6.5 6.6.7		W okresie objętym raportowaniem przeciwko Orbis nie były wszczęte żadne postępowania w tym zakresie.
G4-SO8	●	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami	4.6		W okresie objętym raportowaniem Orbis nie płacił żadnych istotnych kar z wspomnianego tytułu.
Odpowiedzialność za produkt: zdrowie i bezpieczeństwo klienta					
PR DMA	●	Podjęcie zaradcze	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	1, 8	
G4-PR1	●	Etapy cyklu życia produktu, na których ocenia się wpływ produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo w celu poprawy wskaźników oraz procent istotnych kategorii produktów i usług podlegających takim procedurom	6.7.1 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8		
G4-PR2	●	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami w zakresie wpływu produktów i usług na	4.6 6.7.1 6.7.2		Nie stwierdzono.

		zdrowie i bezpieczeństwo na każdym etapie cyklu życia, z uwzględnieniem rodzaju skutków	6.7.4 6.7.5 6.8.8		
G4-PR4	●	Przypadki niezgodności z regulacjami odnośnie informacji o produktach i usługach			Nie stwierdzono.
G4-PR5	◐	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	6.7.1 6.7.2 6.7.6		
Odpowiedzialność za produkt: zgodność z regulacjami					
G4-PR9	●	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	4.6 6.7.1 6.7.2 6.7.6.		W okresie objętym raportowaniem Orbis nie płacił żadnych istotnych kar z wspomnianego tytułu.

- - całościowy
- ◐ - częściowy
- - nie raportowany /nie dotyczy

Orbis S.A.

Biuro Zarządu

ul. Bracka 16

00-028 Warszawa, Polska

+48 22 829 39 69

+48 22 827 33 01

www.orbis.pl