

Grupa Hotelowa Orbis

**Sprawozdanie na temat informacji niefinansowych za
2018 r.**

Warszawa 2019

LIST PREZESA	3
1. O GRUPIE ORBIS	5
1.1 GRUPA HOTELOWA ORBIS	5
1.2 NASZA OFERTA	12
1.3 STRATEGIA GRUPY ORBIS	15
1.4 POLITYKA CSR	18
1.5 PROGRAM COMPLIANCE	22
1.6 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	25
1.7 ODPOWIEDZIALNY ŁAŃCUCH DOSTAW	29
2. Praca w Orbis.....	32
2.1 ODPOWIEDZIALNY I ATRAKCYJNY PRACODAWCA	32
2.2 POLITYKA ANTYDYSKRYMINACYJNA I WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI	34
2.3 ROZWÓJ PRACOWNIKÓW	35
3. Nasz wkład w rozwiązywanie problemów społecznych	37
3.1 ZAPOBIEGANIE WYKORZYSTYWANIU DZIECI I MŁODZIEŻY	37
3.2 PRZECIWDZIAŁANIE MARNOTRAWSTWU JEDZENIA.....	38
3.3 WALKA Z WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM.....	39
4. Nasze podejście do ochrony środowiska.....	40
4.1 OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW	40
4.2 EDUKACJA EKOLOGICZNA.....	44
5. O sprawozdaniu	46

LIST PREZESA

SZANOWNI PAŃSTWO,

Niniejsze sprawozdanie daje wgląd w kwestie związane z ekologiczną i społeczną odpowiedzialnością w działalności Grupy Orbis. Obejmuje ono rok 2018 i jest kontynuacją naszych raportów niefinansowych za lata 2017 i 2016, które były pierwszymi tego typu opracowaniami stworzonymi w branży hotelarskiej w Polsce i w tej części Europy.

Kwestie etyczne i społeczna odpowiedzialność biznesu na każdym poziomie działalności biznesowej.

Zrównoważony rozwój i zgodność z zasadami etyki decydują o reputacji, wiarygodności i rozwoju marek Orbis oraz AccorHotels. Widzimy jasno, że perspektywa pozafinansowa staje się coraz ważniejsza. Wszystkie osoby związane z Orbis, zaczynając od pracowników, poprzez akcjonariuszy, na usługodawcach, analitykach i klientach kończąc, oczekują przejrzystości, którą zapewniamy. Z naszym partnerem strategicznym i dominującym akcjonariuszem AccorHotels, podzielamy te same wartości i standardy. Dlatego też w tym roku poszliśmy o krok dalej. Dla naszych pracowników uruchomiliśmy platformę umożliwiającą raportowanie i zgłaszanie naruszeń.

„Planet 21”, działania na rzecz pozytywnego hotelarstwa.

Program zrównoważonego rozwoju „Planet 21” jest narzędziem stworzonym dla hotelarzy, które można łatwo wdrożyć w każdym hotelu, działającym pod marką należącą do AccorHotels. Program skupia się na 6 ważnych obszarach codziennego życia hotelu: gościach, partnerach, społeczności lokalnej, budownictwie niskoemisyjnym, zdrowym i zrównoważonym jedzeniu oraz pracownikach. W 2018 r. 90% hoteli Grupy Orbis (własnych, zarządzanych i franczyzowych – wszystkie modele biznesowe łącznie) przedstawiało swoje działania i zobowiązania zgodnie z programem „Planet 21”.

Nowe kultura korporacyjna, która przynosi efekty.

Jako duży, międzynarodowy pracodawca pragniemy tworzyć standardy dobrego zatrudnienia i dbania o różnorodność w miejscu pracy. Rynek pracy w tej części Europy jest trudny i bardzo konkurencyjny, jednak wprowadzenie programu *Heartist*TM i zmiany kultury korporacyjnej we wszystkich 133 hotelach Accor w Europie Wschodniej dają już drugi rok z rzędu dobre efekty.

W ankiecie zaangażowania pracowników Orbis za rok 2018 odnotowaliśmy wzrost wskaźnika partycypacji, który wyniósł 91% i zwiększenie o 4 punkty procentowe wskaźnika zaangażowania (wzrost do 72%). Zadowolenie pracowników pozostaje jednym z naszych najważniejszych priorytetów, biorąc pod uwagę, że dążymy do tego, aby nasze hotele były miejscami pełnymi pozytywnych emocji.

Pozytywne hotelarstwo: pracownicy, goście, partnerzy biznesowi, organizacje pozarządowe i dostawcy – wszyscy wspierają nasze zaangażowanie na rzecz społecznej i ekologicznej odpowiedzialności.

Jesteśmy odbiorcą licznych towarów i usług. Dlatego też staramy się rozwijać współpracę z dostawcami, ale i dodatkowo dzielimy się z nimi wiedzą o etyce i społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw (CSR). W 2018 r. 30% rekomendowanych dostawców Orbisu objętych było audytem środowiskowym i społecznym. Staramy się tak kształtować nasze relacje z partnerami, aby były okazją do zaangażowania ich w nasze działania na rzecz zrównoważonego rozwoju. Zmniejszamy nasz ślad ekologiczny m.in. redukując emisje, zużycie wody i energii oraz zapobiegając marnowaniu żywności. Testujemy nowe technologie, nowe instalacje i aktywnie szukamy nowych, niskoemisyjnych rozwiązań.

Zgodnie z Kartą Zdrowej i Zrównoważonej Żywności hoteli Accor, gwarantujemy, że nasze posiłki są przygotowywane na bazie lokalnych, zrównoważonych i pełnowartościowych odżywczo produktów. Odpowiedzialne hotelarstwo to dla nas również zapobieganie i walka z takimi problemami jak wykorzystywanie seksualne nieletnich w turystyce. Jesteśmy zaangażowani w ochronę nieletnich poprzez współpracę z Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę. Jesteśmy jedynym w Polsce, Rumunii, Bułgarii, Czechach na Litwie i na Węgrzech sygnatariuszem Kodeksu Postępowania, którego celem jest ochrona dzieci i młodzieży przed wykorzystywaniem.

Zapraszam Państwa do przeczytania tego raportu. Będę wdzięczny za Państwa uwagi i opinie, które wykorzystamy z pożytkiem dla naszych klientów, partnerów, pracowników, społeczności lokalnych i środowiska naturalnego.

Z wyrazami szacunku,

Gilles Clavie
Prezes Zarządu
Dyrektor Generalny
Orbis S.A.

1. O GRUPIE ORBIS

Jesteśmy liderem rynku usług hotelarskich w Europie Środkowo-Wschodniej. Do naszej sieci należą 133 hotele w 12 krajach regionu. W naszym portfolio znajdują się marki od ekonomicznych po luksusowe.

1.1 GRUPA HOTELOWA ORBIS

PODSTAWOWE WIELKOŚCI DOTYCZĄCE GRUPY ORBIS

	2018
Przeciętna liczba pracowników (własnych)	4174
Przeciętna liczba pracowników firm zewnętrznych pracujących na rzecz i na terenie hoteli własnych i/lub zarządzanych przez Orbis	834
Liczba hoteli w grupie Orbis	133
Liczba hoteli własnych	63
Liczba hoteli w leasingu	10
Liczba hoteli zarządzanych przez Orbis	18
Liczba hoteli prowadzonych przez partnerów na podstawie umowy franczyzowej	42
Liczba pokoi wszystkich hoteli w grupie Orbis	21 675
Przychód netto ze sprzedaży (w tys. zł)	1 440 028
Wynik finansowy (zysk) netto (w tys. zł)	363 358
Suma aktywów (w tys. zł)	3 218 480
Kapitały własne (w tys. zł)	2 386 786
Cena akcji Orbis S.A. (na 31.12)	90,2 zł
Liczba akcji Orbis S.A. w obrocie	46 077 008
Kapitalizacja giełdowa Orbis S.A. (na 31.12)	4 156 146 122 zł

Liczba hoteli w sieci Orbis w 2018 r.

Sofitel	4
Pullman	2
MGallery	3
Novotel	23
Mercure	34
Ibis	35
ibis Styles	23

ibis budget	9
-------------	---

Liczba obiektów w poszczególnych krajach

Polska	73
Węgry	19
Rumunia	11
Czechy	7
Litwa	6
Łotwa	4
Bośnia i Hercegowina	3
Macedonia	3
Bułgaria	2
Słowacja	2
Słowenia	2
Serbia	1

MODEL BIZNESOWY

Nasze hotele, zarówno własne i leasingowane, jak również zarządzane przez nas oraz współpracujące z nami w oparciu o umowę franczyzową, zlokalizowane są w 12 krajach – w 2018 r. do tej listy dołączyła Słowenia. Siedziba główna firmy znajduje się w Polsce. Dążymy do dalszego rozwoju działalności w całym regionie.

Od 2000 r. naszym strategicznym partnerem jest AccorHotels, globalny lider branży podróży, oferujący pobyt w ponad 4 600 hotelach, ośrodkach i prywatnych rezydencjach w przeszło 100 krajach. Dzięki współpracy oferujemy nasze usługi pod rozpoznawalnymi na całym świecie markami, mamy dostęp do skutecznych kanałów dystrybucji, takich jak platforma rezerwacyjna accorhotels.com, oraz możliwość zaproponowania naszym gościom korzyści wynikających z uczestnictwa w międzynarodowym programie lojalnościowym Le Club AccorHotels. Co równie istotne, jesteśmy wyłącznym licencjodawcą marek AccorHotels w naszej części Europy.

Model biznesowy Grupy Hotelowej Orbis opiera się na dwóch filarach:

- własne hotele w kluczowych aglomeracjach w Polsce oraz w stolicach krajów, w których prowadzimy działalność
- w pozostałych lokalizacjach obiekty zarządzane przez nas bez prawa własności do nieruchomości oraz prowadzone przez naszych partnerów na zasadzie franczyzy

Hotele Grupy Orbis otwarte w 2018 r.

Kraj	Obiekt	Liczba pokoi
------	--------	--------------

Polska	ibis Styles Warszawa City	220
Polska	ibis Styles Warszawa Centrum*	179
Polska	ibis Styles Warszawa West	193
Polska	ibis Poznań Centrum*	190
Litwa	ibis Wilno Center*	164
Węgry	ibis Styles Budapeszt Airport	114
Węgry	ibis Styles Budapeszt Citywest	145
Rumunia	ibis Styles Bukareszt Erbas	80
Macedonia	Mercure Tetowo	101
Bośnia i Hercegowina	ibis Styles Sarajewo	181
Słowenia	ibis Styles Maribor City Center	71
Słowenia	Mercure Maribor City Center	76

* obiekty własne

ZRÓŻNICOWANY PORTFEL MAREK I DŁUGOFALOWA, PARTNERSKA WSPÓŁPRACA TO WAŻNE ASPEKTY NASZEGO MODELU BIZNESOWEGO

STRUKTURA GRUPY

Struktura grupy kapitałowej Orbis na dzień 31 grudnia 2018 r. przedstawiała się następująco:

ORBIS SPÓŁKA AKCYJNA

jednostka dominująca
notowana na Giełdzie Papierów
Wartościowych w Warszawie

PODMIOTY ZALÉŻNE

ORBIS KONTRAKTY SP. Z O.O. 100%

zakupy towarów i usług na rzecz hoteli Grupy

UAB HEKON 100%

usługi hotelowe

ORBIS CORPORATE SP. Z O.O. 100%

na razie nie prowadzi działalności

ACCOR PANNONIA HOTELS ZRT. 99,92%

usługi hotelowe

ACCOR HOTELS ROMANIA S.R.L. 100%

usługi hotelowe

KATERINSKA HOTEL S.R.O. 100%

usługi hotelowe

ACCOR PANNONIA SLOVAKIA S.R.O.

99,92%

usługi hotelowe

5 HOTEL KFT.

99,92%

właściciel nieruchomości
hotelowych

Do końca maja 2018 r. na Węgrzech prowadziła również działalność spółka 5 Star Hotel Kft., która była właścicielem hotelu Sofitel Budapeszt Chain Bridge. 31 maja 2018 r. spółka Accor Pannonia Hotels Zrt. (sprzedający) i dwie kontrolowane spółki zależne Starwood Capital Group (kupujący) sfinalizowały transakcję sprzedaży udziału reprezentującego 100% kapitału zakładowego spółki 5 Star Hotel Kft.

W 2018 r. nastąpiło połączenie H-Development CZ oraz Business Estate Entity a.s. ze spółką dominującą Katerinska Hotel s.r.o., która wstąpiła w prawa i obowiązki obu spółek.

AKCJONARIUSZE ORBIS S.A.

Podmiot	Liczba akcji (szt.) na dzień 31 grudnia 2018 r.	Procent ogólnej liczby akcji i głosów na WZA
Accor S.A.	24 276 415	52,69
Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A	4 710 265	10,22
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva BZ WBK	4 577 880	9,94
MetLife Otwarty Fundusz Emerytalny oraz MetLife Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzane przez MetLife Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A	2 357 156	5,12
Akcje w obrocie publicznym (<i>free float</i>)	10 155 292	22,03

Zgodnie ze statutem Orbis S.A. każda akcja daje na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy prawo do jednego głosu.

Na dzień publikacji raportu, po rozliczeniu transakcji nabycia akcji „Orbis” S.A. („Spółka”) objętych zapisami na sprzedaż akcji złożonych przez akcjonariuszy Spółki, w odpowiedzi na wezwanie do zapisywania się na sprzedaż akcji Spółki, ogłoszone w dniu 26 listopada 2018 r. przez Accor S.A. na podstawie art. 74 ust. 1 i art. 91 ust. 6 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych, stan posiadania akcji wyglądał następująco:

Akcjonariusz (wyszczególnienie)	Liczba posiadanych akcji na dzień 01.02.2019 r. (odpowiada liczbie głosów na WZA)	Procentowy udział w kapitale zakładowym na dzień 01.02.2019 r. (odpowiada % udziałowi w ogólnej liczbie głosów na WZA)
Accor S.A.:	39 550 531	85,84%
[w tym spółka zależna Accor S.A. - ACCOR POLSKA Sp. z o.o.]:	2 303 849	4,99%
Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale-Nederlanden Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzane przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.	4 710 265	10,22%
Akcje w obrocie publicznym (<i>free float</i>)	1 816 212	3,94%

WŁADZE ORBIS S.A.

Na dzień 31 grudnia 2018 r. skład władz statutowych firmy przedstawiał się następująco:

Zarząd
• Gilles Clavie – Prezes Zarządu, Dyrektor Generalny • Ireneusz Węglowski – Wiceprezes Zarządu • Marcin Szewczykowski – Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy • Dominik Sołtysik – Członek Zarządu
Rada Nadzorcza
• Pierre Boisselier* • Artur Gabor – Członek niezależny • Franck Gervais – Przewodniczący** • Christian Karaoglanian • Jacek Kseń – Członek niezależny • Jean-Jacques Morin • Laurent Picheral • Andrzej Procajło • Andrzej Przytuła • Jarosław Szymański <i>* Powołany w skład Rady Nadzorczej ze skutkiem na dzień 7 kwietnia 2018 r.</i> <i>** Powołany w skład Rady Nadzorczej ze skutkiem na dzień 4 kwietnia 2018 r., Przewodniczący od dnia 12 czerwca 2018 r.</i> <i>W 2018 r. w skład Rady Nadzorczej wchodził ponadto Jan Ozinga (rezygnacja z funkcji Przewodniczącego oraz Członka Rady Nadzorczej ze skutkiem na dzień 6 kwietnia 2018 r.) oraz Jean-Jacques Dessors (rezygnacja z funkcji Członka Rady Nadzorczej ze skutkiem na dzień 2 marca 2018 r.).</i>

UDZIAŁ W INICJATYWACH ZEWNĘTRZNYCH

Należymy do wielu organizacji, m.in.:

- Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego
- Business Centre Club
- Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych
- Warszawskiej Organizacji Turystycznej

Jesteśmy ponadto sygnatariuszem ważnych porozumień:

- Karty Różnorodności, koordynowanej w Polsce przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu
- Globalnego Kodeksu Etyki w Turystyce, przyjętego przez Światową Organizację Turystyki Narodów Zjednoczonych (UNWTO)
- Kodeksu Postępowania międzynarodowej sieci ECPAT (Koniec Prostytucji Dziecięcej, Dziecięcej Pornografii i Handlu Dziećmi w Celach Seksualnych)

W 2018 r. kontynuowaliśmy wspieranie organizacji samorządu gospodarczego branży hotelowej i gastronomicznej w Polsce, Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego, w kontaktach z administracją publiczną na szczeblu lokalnym, regionalnym i krajowym oraz w Unii Europejskiej.

NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

- Tytuł najlepszego polskiego pracodawcy, Aon Best Employer 2018, przyznany na podstawie badań opinii pracowników
- Tytuł Firma Dobrze Widziana przyznany przez Business Centre Club za prowadzenie biznesu w sposób odpowiedzialny oraz efektywne komunikowanie swoich działań w tym obszarze
- Statuetka w kategorii Przedsiębiorca Odpowiedzialny i Wrażliwy Społecznie przyznana przez stowarzyszenie Pracodawcy Pomorza
- Tytuł Miejsce Pracy Przyjazne Osobom z Niepełnosprawnościami dla hoteli Grupy Orbis i AccorHotels na Węgrzech – po raz trzeci z rzędu
- Mercure Kraków Stare Miasto nagrodzony Eko-Janosikiem 2018 przez Krajową Radę Ekologiczną i Główny Inspektorat Ochrony Środowiska za bycie pierwszym hotelem w Polsce zbudowanym zgodnie z certyfikatem BREEAM
- European Property Award 2018 w kategorii projektu hotelu dla hotelu ibis Styles Budapeszt Airport oraz dla hotelu Novotel Poznań Centrum za najlepsze wnętrza hotelowe
- Złota Stevie Award za najlepszą kampanię komunikacyjną/PR w branży podróży i turystycznej oraz Srebrna Stevie Award za najlepszą kampanię komunikacyjną/PR w mediach społecznościowych dla kampanii „ibis. tu mieszka muzyka”
- 14. miejsce w rankingu Najskuteczniejsi Prezesi 2018 redakcji „Harvard Business Review Polska”, Domu Maklerskiego TMS Brokers i Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych

1.2 NASZA OFERTA

Nasza oferta odzwierciedla różnorodne potrzeby oraz możliwości finansowe odwiedzających nas gości. Aktualnie można w niej znaleźć:

luksusowe hotele świadczące spersonalizowane usługi	hotele i restauracje średniej klasy	hotele klasy ekonomicznej
• Sofitel • Pullman • MGallery	• Novotel • Mercure • Winestone	• ibis • ibis Styles • ibis budget

Dzięki umowie licencyjnej zawartej z Adagio SAS, europejskim liderem wynajmu apartamentów w systemie hotelowym (na doby), mamy również prawo do prowadzenia apartoteli pod markami Adagio, Adagio Access oraz Adagio Premium. W 2018 r. podpisaliśmy pierwszą umowę dotyczącą obiektu pod marką Adagio.

Nasze marki

Sofitel

Eleganckie hotele we francuskim stylu, oferujące obsługę dostosowaną do indywidualnych potrzeb.

Więcej na www.sofitel.com.

Pullman

Hotele klasy wyższej o unikalnych wnętrzach, zlokalizowane w największych metropoliach i najatrakcyjniejszych miejscowościach turystycznych. Oferują szeroką gamę niestandardowych usług, innowacyjne technologie i nowe podejście do organizacji spotkań.

Więcej na www.pullmanhotels.com.

MGallery

Luksusowe obiekty o niepowtarzalnej atmosferze i urzekającej architekturze, z których każdy jest inspirowany historią starożytną lub współczesną.

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, w tym rodziny z dziećmi.

Więcej na www.novotel.com.

Mercure

Marka hoteli średniej klasy łącząca atuty międzynarodowej sieci, gwarantującej wysoką jakość usług, z niezobowiązującą atmosferą typową dla hoteli o indywidualnym charakterze. Obiekty tej marki są zlokalizowane w centrach miast, jak również w nadmorskich lub górskich kurortach.

Więcej na www.mercure.com.

ibis

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

Więcej na www.ibishotel.com.

ibis Styles

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 ekonomicznej. 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 pobytów. Oferta dla osób poszukujących prywatności i niezależności, jakie zapewnia apartament, jednak z dodatkowymi usługami dla większego komfortu.

Więcej na www.adagio-city.com.

Winestone

Restauracje, których oferta jest oparta o kolekcję win oraz dań podawanych na kamiennych deskach. Prowadzone w wybranych hotelach Grupy Orbis, również z partnerami biznesowymi na zasadzie franczyzy.

Niemal połowa rezerwacji w naszych hotelach jest dokonywana online, dlatego dążymy do tego, by kupowanie naszych usług tą drogą było jak najprostsze oraz budujemy reputację z wykorzystaniem mediów społecznościowych. Dzięki współpracy z AccorHotels nasza oferta jest dostępna dla ponad 100 mln zarejestrowanych użytkowników platformy accorhotels.com. Stawiamy również na utrzymywanie długoterminowych relacji z klientami. Uczestnicy programu lojalnościowego Le Club AccorHotels mogą za pośrednictwem Internetu zarządzać swoimi preferencjami, sprawdzać rezerwacje, korzystać ze spersonalizowanych ofert w promocyjnych cenach oraz wybierać nagrody. W ramach programu można zbierać punkty nie tylko w hotelach marek Accor, ale także u partnerów Grupy, m.in. w ponad 20 liniach lotniczych.

Le Club AccorHotels:

- ponad 1,3 mln uczestników w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej
- ponad 50 mln uczestników na całym świecie

Orbis jest ponadto pierwszą grupą hotelową w Polsce, która przystąpiła do 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 oferuje bezpłatne śniadania dla dzieci, które nie ukończyły 16. roku życia.

1.3 STRATEGIA GRUPY ORBIS

Dynamiczny rozwój Grupy Orbis, dzięki któremu generowana jest coraz większa wartość dla akcjonariuszy, ma źródło w realizacji kluczowych założeń jej strategii. Opiera się ona na czterech filarach, z których jeden – Partnerzy – został do niej włączony w ramach aktualizacji w 2018 r.

OBSZARY TWORZENIA WARTOŚCI W GRUPIE ORBIS

- **Ludzie.** Skupiamy szczególną uwagę na potrzebach gości i odpowiadamy na nie. Zwiększamy udział pracowników w budowaniu naszego sukcesu, wspierając ich talenty. Wyznaczamy trendy w działaniach CSR w branży hotelarskiej.
- **Partnerzy.** Koncentrujemy się na doświadczeniach naszych partnerów biznesowych. Oferujemy rozwiązania hotelowe skrojone na miarę. Poszerzamy ofertę usług. Udzielamy porad i przekazujemy know-how, opierając się na własnych wieloletnich doświadczeniach inwestora hotelowego.
- **Portfolio.** Alokujemy kapitał do najbardziej obiecujących rynków i marek. Dążymy do dynamicznego rozwoju sieci.
- **Wyniki.** Koncentrujemy się na wzroście wyników operacyjnych. Efektywnie zarządzamy kosztami. Wdrażamy innowacyjne rozwiązania, zwiększające efektywność naszych działań i satysfakcję gości.

KIERUNKI ROZWOJU

Optymalizujemy zaangażowany kapitał

Do 2035 r. mamy prawo do prowadzenia i rozwijania działalności hotelowej pod markami należącymi do AccorHotels w 16 krajach regionu, przy czym do 2025 r. przysługuje nam ono na wyłączność, z możliwością wydłużenia tego okresu. Dzięki temu mamy duży potencjał dalszej ekspansji, również na rynkach krajów, w których marki AccorHotels nie są jeszcze obecne (Chorwacja, Czarnogóra, Estonia, Mołdawia).

Zgodnie z przyjętą strategią, rozwój sieci hotelowej Orbis odbywa się w obu podstawowych obszarach naszej działalności:

- budujemy nowe obiekty lub przejmujemy istniejące w centrach biznesowych i stolicach państw Europy Środkowo-Wschodniej,
- zawieramy kolejne umowy franczyzy i umowy o zarządzanie.

Rozwój w drugim z wymienionych obszarów wymaga mniejszych nakładów kapitałowych. Pozwala to na szybszy wzrost liczby obiektów i rozpoznawalności marek, umożliwia koncentrację na naszych kluczowych kompetencjach, czyli świadczeniu usług, a także zwiększa naszą elastyczność oraz odporność na wahania cykli rynkowych.

Stale optymalizujemy strukturę aktywów, poprzez sprzedaż tych mniej istotnych ze zwrótnym przejmowaniem obiektów w zarządzanie, a także poprzez lokowanie uzyskanego kapitału w tworzenie wysoko rentownych własnych hoteli w najbardziej atrakcyjnych lokalizacjach.

W 2018 r. Grupa Orbis:

sprzedała

Mercure Cieszyn

ibis Zabrze

ibis Styles Bielsko-Biała
Novotel Szeged i Sofitel Budapeszt Chain Bridge (Węgry)
ibis Pilzno (Czechy)

stała się właścicielem

Century Old Town Praga MGallery by Sofitel (Czechy)
Mercure Bukareszt Unirii (Rumunia)
ibis Wilno
gruntu w Krakowie, na którym zostanie zbudowany kolejny hotel w centrum miasta

W połowie 2019 r. planujemy przeniesienie naszej siedziby w ścisłym centrum Warszawy do innej lokalizacji, co umożliwi przekształcenie zajmowanego budynku biurowego w nowy hotel.

W związku z wezwaniem Accor S.A. na akcje Orbis S.A. ogłoszonym w listopadzie 2018 r., nasz strategiczny partner umocnił pozycję w akcjonariacie spółki, co może się przełożyć na zmianę jej długofalowej strategii. W wezwaniu Accor zapowiedział, że jego priorytetem będzie wdrożenie w regionie Europy Środkowo-Wschodniej modelu *asset-light*, polegającego na prowadzeniu działalności hotelowej w budynkach należących do zewnętrznych inwestorów.

Dążymy do doskonałości operacyjnej

Stale doskonalimy kluczowe obszary działalności. Nie tylko modernizujemy nasze hotele, ale również testujemy i wdrażamy nowoczesne rozwiązania w takich obszarach jak:

- personalizacja usług (program ACDC ułatwiający nam dopasowywanie usług hotelowo-restauracyjnych dzięki lepszemu poznawaniu oczekiwań gości)
- technologie mobilne ułatwiające pracę zespołów (Fols Mobile)
- bieżąca komunikacja z gośćmi (Local Measures – cyfrowe narzędzie polegające na mierzeniu aktywności gości w mediach społecznościowych i zachęcaniu ich do wystawienia opinii na temat hotelu; kontakt za pośrednictwem aplikacji WhatsApp)
- zarządzanie przychodami i cenami
- zarządzanie innowacjami (współpraca z The Heart w Warszawie; platforma Startup Flow, umożliwiająca m.in. śledzenie trendów w branży oraz efektywną komunikację i podejmowanie decyzji; organizacja hackatonów, m.in. w Budapeszcie)
- zarządzanie personelem (testowanie narzędzi typu chatbot i rozwiązań rekrutacyjnych w obszarze mediów społecznościowych)
- programy lojalnościowe (Le Club AccorHotels)
- oferta gastronomiczna i wystrój restauracji (Winestone)
- technologie i instalacje eksploatacyjne mające na celu obniżenie emisji CO₂, rekuperację deszczówki itp.

Aspirujemy do roli regionalnego lidera społecznej odpowiedzialności biznesu

Jako lider rynku hotelowego w Europie Środkowo-Wschodniej staramy się na nim wyznaczać standardy w sferze zrównoważonego rozwoju i etyki. Praktyczne działania Grupy Orbis w duchu społecznej odpowiedzialności biznesu obejmują m.in. następujące sfery:

- ochronę dzieci i młodzieży przed wykorzystywaniem seksualnym w turystyce
- zmniejszanie zużycia energii, wody i tworzyw sztucznych

- proekologiczne inwestycje
- promowanie i oferowanie zdrowej żywności pochodzącej ze zrównoważonych upraw
- długoterminową pomoc dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

PERSPEKTYWY DALSZEGO WZROSTU

Stabilny wzrost gospodarek i zamożności społeczeństw w Europie Środkowo-Wschodniej, w połączeniu z relatywnie niskimi cenami i bezpieczeństwem regionu, przyciągającymi turystów i biznes, przekłada się na stały wzrost branży hotelarskiej. Ma to odzwierciedlenie we wskaźnikach, takich jak przychód na 1 dostępny pokój (RevPar).

Do najważniejszych wyzwań, jakie stoją przez Grupą Orbis oraz całym sektorem, należą rosnące oczekiwania gości co do jakości i zakresu oferowanych usług i produktów, a także efektywna rekrutacja i utrzymanie w organizacji wartościowych pracowników, w obliczu niedoboru wykwalifikowanej siły roboczej, niskiego bezrobocia i rosnących wynagrodzeń.

KULTURA ORGANIZACYJNA

Razem z naszymi pracownikami kształtujemy kulturę organizacyjną opartą na 6 wartościach. Pozwalają nam one, niezależnie od kraju i ludzi, lepiej rozumieć cele, które przed sobą postawiliśmy, oraz świadomie realizować naszą filozofię gościnności.

Podstawowe wartości Orbis

- **Pasja obsługi gościa.** Motywuje nas chęć sprawiania przyjemności naszym Gościom. 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 zdobywczy.** Nasi Goście to globtroterzy, my także. Chcemy być tam, gdzie oni chcą być. Odkrywamy, podejmujemy inicjatywy i rozwijamy się. Niemożliwe czynimy możliwym i sprawia nam to radość.
- **Innowacyjność.** Słyszeliśmy, że to niemożliwe, ale wspólnie udało nam się to osiągnąć. Spełniamy marzenia naszych Gości. Jesteśmy ciekawi tego, co wokół nas i otwarci na nowe pomysły. Mamy możliwość próbowania i 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.

Od 2016 r. w Grupie Orbis, tak jak we wszystkich hotelach działających pod markami AccorHotels, realizowane są kolejne etapy transformacji kulturowej, opartej na takich wartościach jak autentyczność, otwartość, zaufanie i szacunek. Jednym z kluczowych praktycznych przejawów wprowadzanych zmian jest uważniejsze wsłuchiwanie się w głos pracowników.

Wybrane działania podjęte w ramach transformacji:

- ✓ warsztaty dla kadry zarządzającej poświęcone nowej filozofii przywództwa
- ✓ likwidacja dwóch szczebli zarządzania (szybszy przepływ informacji i podejmowanie decyzji, większa orientacja menedżerów w funkcjonowaniu hoteli)
- ✓ reorganizacja przestrzeni biurowych w sposób ułatwiający wspólną pracę

Wymiernymi efektami wprowadzanych zmian są wzrost wskaźników zaangażowania pracowników oraz poziomu satysfakcji klientów.

1.4 POLITYKA CSR

W Grupie Orbis działa komitet etyki i CSR przy Radzie Nadzorczej oraz komitet operacyjny ds. zrównoważonego rozwoju zrzeszający dyrektorów regionów i dyrektorów zarządzających z Czech, Węgier i Rumunii.

Całościowe podejście do zarządzania odpowiedzialnością na wszystkich szczeblach organizacyjnych Grupy jest możliwe dzięki bieżącej analizie potrzeb, oczekiwań i obaw interesariuszy, a także dzięki usystematyzowaniu naszych działań w formie programu „Planet 21”, Karty Etyki i CSR, Polityki różnorodności oraz Polityki sponsoringowej.

KARTA ETYKI I CSR

Karta Etyki i CSR zawiera wytyczne i zasady, którymi powinni kierować się wszyscy pracownicy Orbis, zarówno wewnątrz Grupy, jak i w relacjach z jej interesariuszami. Dzięki niej skutecznie przeciwdziałamy nadużyciom oraz stale doskonalimy nasze działania.

Dokument zawiera zobowiązanie do stanowczego **zwalczania wszelkich form pracy przymusowej oraz nielegalnego zatrudnienia**. Kontrolujemy naszych dostawców i usługodawców pod tym kątem i zastrzegamy sobie prawo do natychmiastowego zerwania wszelkich relacji biznesowych w przypadku stwierdzenia nadużyć. Rygorystycznie podchodzimy również do problemu **pracy dzieci**. Bezwzględnie przestrzegamy granicy wieku określonej ustawowo w poszczególnych krajach oraz odmawiamy współpracy z podmiotami, które naruszają prawo w tym zakresie.

Zachowujemy najwyższą staranność, by pokoje w naszych hotelach były wykorzystywane zgodnie z przeznaczeniem. Szczególną uwagę poświęcamy **ochronie dzieci i młodzieży przed wykorzystaniem seksualnym** w turystyce.

Ściśle przestrzegamy reguł **uczciwej konkurencji** oraz podejmujemy wszelkie możliwe kroki w celu **przeciwdziałania korupcji**, w szczególności w ramach procedur zakupowych i sprzedażowych oraz Polityki wręczania i przyjmowania prezentów.

Włączamy się w międzynarodową walkę z procederem prania brudnych pieniędzy. W tym celu zachowujemy **czujność wobec przepływów finansowych**, których źródło lub przeznaczenie mogą być przestępcze.

Karta Etyki i CSR reguluje 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. Posiadamy procedury w zakresie ujawniania przez pracowników informacji, które ograniczają możliwość wykorzystywania przez nich pozycji zawodowej w celu

osiągania korzyści kosztem interesów Grupy lub jej partnerów bądź klientów. Dużą wagę przywiązujemy ponadto do ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa systemów informatycznych.

W oparciu o Kartę dbamy o **bezpieczeństwo naszych gości i pracowników**. Minimalizujemy zagrożenia m.in. poprzez wdrożenie nowoczesnych metod zapobiegania pożarom oraz standardów kontroli higieny żywności. Stale analizujemy poziom bezpieczeństwa w krajach i miastach, gdzie prowadzimy działalność lub planujemy jej rozpoczęcie. Opracowujemy zalecenia w zakresie bezpieczeństwa, odnoszące się do konstrukcji, wyposażenia, technologii i procedur. Zobowiązaliśmy się również do udostępniania narzędzi zapewniających bezpieczeństwo (procedury z zakresu zarządzania sytuacjami kryzysowymi, kontakty do decyzyjnych osób oraz opis całej polityki zarządzania kryzysowego są udostępnione wszystkim hotelom w intranecie Grupy Orbis i AccorHotels). Stworzyliśmy i wdrożyliśmy system raportowania o niebezpiecznych incydentach, którego elementem jest platforma umożliwiająca pracownikom zgłaszanie zdarzeń niezgodnych z Kartą Etyki i CSR, obejmujący wszystkie szczeble organizacji (od hoteli, przez dyrekcje krajowe po centralę). Ponadto prowadzimy okresowe audyty środków bezpieczeństwa w hotelach oraz szkolenia i doradztwo dla pracowników.

Program Hotel z Sercem polega na wyposażaniu naszych obiektów w sprzęt do reanimacji. Zautomatyzowane defibrylatory typu AED mogą w razie potrzeby uratować życie nie tylko naszym gościom i pracownikom, lecz także wszystkim osobom, które będą potrzebowały pomocy w pobliżu hoteli Grupy. Sprzęt jest wyeksponowany w centralnych, ogólnodostępnych miejscach w hotelach, tak aby skrócić czas reakcji świadków zdarzenia. Informacje o nim przekazujemy do wojewodów, wspierając w ten sposób funkcjonowanie systemów ratownictwa medycznego.

PROGRAM „PLANET 21”

Program „Planet 21”, którego druga edycja jest obecnie realizowana we wszystkich hotelach działających pod markami AccorHotels, pozwala nam odpowiedzialnie kształtować relacje z innymi ludźmi oraz ze środowiskiem. Jest on jednocześnie narzędziem budowania przewagi konkurencyjnej Grupy Orbis w branży hotelarskiej.

Dokument zawiera wizję hotelu funkcjonującego zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju i w tym kontekście wyznacza na lata 2016-2020 zadania i konkretne cele do osiągnięcia w 6 obszarach. Wpisują się one w globalne wysiłki na rzecz osiągnięcia Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ.

Obszary strategiczne:

- Niskoemisyjne budynki: zapewnienie, że wszystkie budowane lub modernizowane przez Grupę hotele będą się charakteryzować możliwie najniższą emisją CO₂, zarówno w kontekście budowy, jak i eksploatacji i modernizacji.
- Zdrowa i zrównoważona żywność: promowanie i oferowanie zdrowych i zbilansowanych posiłków, redukcja o 30% odpadów żywnościowych powstających w naszych restauracjach oraz założenie jak największej liczby ogródków warzywnych przy hotelach Grupy.

Pozostałe obszary

- Goście: pokazywanie naszym gościom wpływu ich zachowań na otaczający nas świat oraz włączanie ich w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju. Zobowiązaliśmy się m.in., że wszystkie hotele Grupy wdrożą pakiet 16 działań w sferach takich jak recykling, oszczędność energii i wody, korzystanie z przyjaznych dla środowiska produktów kosmetycznych i środków czystości czy edukacja ekologiczna pracowników.

- Pracownicy: dążenie do bycia jak najlepszym pracodawcą. Nasze cele w tym zakresie to m.in. wzrost wskaźnika zaangażowania pracowników oraz udziału kobiet wśród dyrektorów hoteli.
- Partnerzy biznesowi: ścisła współpraca z partnerami biznesowymi w celu generowania innowacji oraz dążenia do zrównoważonego rozwoju. Jednym z kluczowych zobowiązań w tym obszarze jest objęcie 100% naszych rekomendowanych dostawców oraz franczyzobiorców programem zarządzania ryzykiem w sferze etyki i społecznej odpowiedzialności oraz wsparciem w tym zakresie.
- Lokalne społeczności: aktywny udział w życiu społeczności lokalnych w formie wspierania rozmaitych inicjatyw. Nasze zobowiązania z tego obszaru dotyczą m.in. zatrudniania osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, ochrony dzieci i młodzieży przed wykorzystaniem seksualnym w turystyce oraz włączenia się wszystkich hoteli, w tym prowadzonych przez franczyzobiorców, do programu „Plant for the Planet”.

Spis 16 obowiązkowych działań hoteli na rzecz zrównoważonego rozwoju, jak również pełną listę zobowiązań we wszystkich 6 obszarach, można znaleźć na stronie www.press.accorhotels.group/planet21-presskit/commitments-to-2020/.

90% naszych hoteli eksponuje w swojej przestrzeni główne przekazy programu „Planet 21”

Karta Zdrowej i Zrównoważonej Żywności

W ramach programu „Planet 21” została opracowana Karta Zdrowej i Zrównoważonej Żywności. Jej głównym założeniem jest zapewnienie naszym gościom, niezależnie od przedziału cenowego restauracji i hotelu, najwyższej jakości zdrowych posiłków, przygotowanych w sposób odpowiedzialny społecznie i ekologicznie. Dążenie do wypełnienia zobowiązań zapisanych w Karcie jest obowiązkowe dla wszystkich hoteli należących do sieci Orbis, także tych prowadzonych na podstawie umowy o zarządzanie lub franczyzy.

Zobowiązaliśmy się, że do 2020 r. w naszej ofercie będą się znajdowały wyłącznie dania i napoje o wysokiej jakości, nieprzyczyniające się do powstawania chorób cywilizacyjnych. W tym celu m.in. 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 wykorzystywane przez nas owoce i warzywa były wolne od pestycydów, zaś mięso – produkowane bez użycia hormonów. Dokument obliguje nas ponadto do dbania o dobrostan zwierząt, stąd dążenie do rezygnacji z jajek pochodzących z chowu klatkowego.

Karta podejmuje także globalny problem marnowania żywności: szacuje się, że 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 właśnie o 30%.

DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

Do ważnych interesariuszy Grupy Orbis, z którymi prowadzimy dialog, należą:

- klienci
- pracownicy
- inwestorzy
- partnerzy biznesowi
- organizacje branżowe
- media
- społeczności lokalne

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 Grupy oraz „Orbis Corporate Newsletter” – biuletyn informacyjny wysyłany co 3-4 tygodnie do wszystkich pracowników 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 jest program „Gwarancja satysfakcji” marki ibis - jeśli hotel jest odpowiedzialny za usterkę i nie usunie jej w ciągu kwadransu, gość otrzymuje bezpłatny nocleg lub śniadanie.

Z inwestorami rozmawiamy:

- podczas bezpośrednich spotkań z zarządem (konferencje wynikowe, czaty z inwestorami indywidualnymi)
- podczas konferencji i telekonferencji towarzyszących publikacji wyników okresowych
- przy okazji udziału naszych przedstawicieli w wydarzeniach organizowanych przez instytucje finansowe
- poprzez bieżące kontakty Działu Relacji Inwestorskich z uczestnikami rynku

Otwartej komunikacji z tą grupą służy także współpraca ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych i Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych oraz agencją ratingową Fitch.

Konferencje wynikowe są transmitowane na żywo w Orbis TV na naszej stronie internetowej, gdzie można ponadto znaleźć archiwum filmów, reportaży i wywiadów dotyczących naszej działalności. Serwis inwestorski spełnia kryteria stawiane emitentom przez Giełdę Papierów Wartościowych, umożliwia wyszukiwanie archiwalnych raportów bieżących i okresowych wysyłanych przez Orbis S.A. przez system ESPI czy śledzenie kursu akcji.

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

1.5 PROGRAM COMPLIANCE

Rosną oczekiwania naszych interesariuszy w kwestiach takich jak prawa pracownicze, prawa człowieka czy ochrona prywatności danych, ale również nasze ambicje w sferze społecznej odpowiedzialności. Co więcej, wprowadzane są nowe krajowe i międzynarodowe przepisy i standardy. W związku z tym w 2017 r. zarząd Orbis S.A. utworzył stanowisko Compliance Officera Grupy Orbis i postawił przed nim zadanie przygotowania w 2018 r. kompleksowego programu *compliance*, spójnego z ogólnosiątkową polityką *compliance* AccorHotels, a następnie jego wdrożenia i monitorowania.



Przygotowania do opracowania programu *compliance* obejmowały m.in. następujące działania:

- Zmapowanie rodzajów ryzyka występujących w Grupie
- Edukację poprzez warsztaty dla wybranych grup pracowników w zakresie przeciwdziałania korupcji
- Opracowanie Polityki wręczania i przyjmowania prezentów w Grupie Orbis, obowiązującej wszystkich pracowników, a także naszych dostawców i kontrahentów
- Sporządzenie regulaminów i zasad w obszarach podlegających Rozporządzeniu w sprawie nadużyć na rynku (MAR)
- Wprowadzenie aneksu do wszystkich umów z rekomendowanymi dostawcami oraz włączenie Wiążących Reguł Korporacyjnych do umów franczyzy i zarządzania

- Stworzenie stanowiska Inspektora Ochrony Danych, podlegającego bezpośrednio Zarządowi Orbis S.A., oraz szereg aktywności mających na celu dostosowanie Grupy do wymogów wchodzącego w życie w maju 2018 r. unijnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO)

W pierwszym i drugim kwartale 2018 r. Compliance Officer Grupy Orbis wraz z działem prawnym spółki przeprowadzili w naszych hotelach warsztaty składające się z dwóch części. Pierwszy blok był poświęcony polityce i procedurom antykorupcyjnym, drugi ochronie danych (w kontekście RODO). Łącznie przeszkolono 800 pracowników wszystkich hoteli i członków kadry kierowniczej Grupy, co stanowi ok. 19%.

Prace nad kompleksowym programem *compliance* zakończyły się w trzecim kwartale 2018 r. i od tego czasu obowiązuje on wszystkie spółki Grupy. Jest on realizowany z udziałem komitetu ds. etyki i CSR przy Radzie Nadzorczej ze wsparciem komitetu operacyjnego ds. zrównoważonego rozwoju i menadżera ds. komunikacji korporacyjnej i CSR.

W 2018 r. nasze działania w obszarze zapewnienia zgodności skoncentrowały się na pełnym dostosowaniu wewnętrznych procedur do wymogów RODO, wdrożeniu systemu przeciwdziałania przypadkom korupcji i łapownictwa oraz uruchomieniu platformy służącej do raportowania przez pracowników działań niezgodnych z Kartą Etyki i CSR.

Ochrona danych osobowych

W pełni dostosowaliśmy Grupę do wymogów RODO. W pierwszej połowie 2018 roku pod nadzorem Inspektora Ochrony Danych miały miejsce m.in. następujące działania:

- opracowanie polityki ochrony danych Orbis
- aktualizacja polityki bezpieczeństwa Orbis
- weryfikacja i wdrożenie umowy o współadministrowaniu danych
- zakończenie mapowania procesów przepływu danych
- kampania informacyjna na temat programu ochrony danych Orbis oraz szkolenia, w których łącznie wzięło udział ponad 800 pracowników i członków kadry kierowniczej hoteli
- końcowe testy wdrożeniowe RODO

Dodatkowo, zainicjowaliśmy projekt mający na celu konsolidację infrastruktury IT oraz przeniesienie części danych do chmury. Ma to zapewnić większe bezpieczeństwo przechowywanych danych w przypadku awarii.

Wprowadzenie platformy dla sygnalistów

W 2018 r. rozpoczęliśmy wdrażanie systemu zarządczego zapobiegającego występowaniu przypadków korupcji i łapownictwa, uzupełniającego dotychczasowe rozwiązania w tym zakresie, takie jak stosowne zapisy Karty Etyki i CSR oraz Polityka wręczania i przyjmowania prezentów. Jego zasadniczym elementem jest specjalna platforma umożliwiająca anonimowe raportowanie przypadków niezgodności z zasadami wymienionymi w Karcie. Narzędzie działa od listopada 2018 r. we wszystkich hotelach będących własnością Orbis S.A. (bezpośrednio lub przez podmioty zależne), w hotelach leasingowanych oraz w siedzibie spółki. Jest dostępne w 10 wersjach językowych, a jego wprowadzenie poprzedziła kampania informacyjno-edukacyjna dla pracowników.

Jak to działa?

<https://www.accorhotels-integrity.com>



PRACOWNICY ZATRUDNIENI W HOTELACH SIECI ACCORHOTELS

są zachęceni do zgłaszania ewentualnych naruszeń prawa lub nieprzestrzegania postanowień Karty Etyki i CSR grupy AccorHotels i Orbis.



za pośrednictwem cyfrowej platformy

**dostępnej
przez 24 godziny
7 dni w tygodniu**

prowadzonej przez niezależnego usługodawcę zewnętrznego: Integrity Line.

Dostępnej w **28 JĘZYKACH***

**Od 4 maja 2018 r. w jęz. francuskim i angielskim. Kolejne języki będą dostępne sukcesywnie.*



ZARZĄDZANIE ZGŁOSZENIAMI

Integrity Line kieruje zgłoszenia do wyznaczonych referentów w AccorHotels w celu ich analizy i badania.



Ścisła poufność zapewniona

Tożsamość osoby sygnalizującej nieprawidłowości zawsze pozostaje poufna, zgodnie z lokalnymi przepisami prawa.

Co dzieje się ze zgłoszeniem?



Pracownik zgłasza nieprawidłowości za pośrednictwem <https://www.accorhotels-integrity.com>



Zgłoszenie jest niezwłocznie przesyłane do odpowiedniego referenta AccorHotels.

**Referent
AccorHotels
Etyka, prawa
człowieka,
podstawowe wolności**

**Referent
AccorHotels
Przestrzeganie
prawa i działania
antykorupcyjne**

**Referent
AccorHotels
Bezpieczeństwo i
higiena**

**Referent
AccorHotels
Środowisko
naturalne**

...

Referent AccorHotels dokonuje następnie oceny, przeprowadza odpowiednie badania i analizy oraz zaleca podjęcie odpowiednich kroków obejmujących - w razie konieczności - zastosowanie sankcji dyscyplinarnych wobec osoby/osób, które dopuściły się naruszenia lub postąpiły niezgodnie z postanowieniami Karty.



Pilotaż systemu osobistych urządzeń alarmowych dla pracowników

W 2018 r. w ścisłej współpracy z AccorHotels Digital Lab prowadziliśmy prace przygotowawcze nad wprowadzeniem w naszych hotelach systemu zwiększającego bezpieczeństwo pracowników. Będzie on się opierał o przenośne urządzenia umożliwiające osobom, które znajdą się w sytuacji nękania lub napaści, np. na tle seksualnym, łatwe rejestrowanie dowodów dźwiękowych lub wysłanie SMS-a z wezwaniem pomocy.

1.6 ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

System zarządzania ryzykiem w Grupie Orbis ma na celu:

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

Opiera się on na korporacyjnych i operacyjnych wytycznych służących identyfikacji i analizie ryzyka (mapowanie ryzyka), zapobieganiu ryzyku i ochronie przeciwko niemu (działania przygotowawcze) oraz efektywnemu postępowaniu w sytuacji wystąpienia ryzyka (działania reakcyjne).

Schemat systemu zarządzania ryzykiem w Grupie Orbis



STRUKTURA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Za kwestie związane z mapowaniem ryzyka, zapobieganiem mu i reagowaniem na nie odpowiada dyrektor ds. zarządzania ryzykiem, bezpieczeństwa i audytu wewnętrznego, podlegający bezpośrednio Prezesowi Zarządu oraz Dyrektorowi Generalnemu Orbis S.A. Co najmniej dwa razy do roku przekazuje on raport na temat zarządzania ryzykiem komitetowi audytu przy Radzie Nadzorczej Orbis S.A.

Do zadań zespołu ds. ryzyka należą:

- opracowywanie zaleceń
- rozpowszechnianie informacji dotyczących bezpieczeństwa i ochrony
- wspieranie realizacji inicjatyw szkoleniowych
- wdrażanie aplikacji mających na celu zapobieganie potencjalnym szkodom
- konsultacje, audyt oraz wsparcie operacyjne w celu ochrony majątku Grupy, pracowników i gości

Każdy nasz hotel, niezależnie od jego statusu (obiekt własny oraz prowadzony na podstawie umów zarządzania lub franczyzy), ma dostęp do instrukcji zarządzania kryzysowego Orbis, zawierającej kompleksowe wskazówki w zakresie procedur komunikacyjnych i operacyjnych.

ZAPOBIEGANIE PODSTAWOWYM CZYNNIKOM RYZYKA

Stale zmieniające się otoczenie polityczne, gospodarcze, społeczne, środowiskowe, technologiczne i prawne w 12 krajach Europy Środkowo-Wschodniej, w których jesteśmy obecni, stwarza liczne potencjalne zagrożenia. W ramach kultury aktywnego zarządzania ryzykiem na bieżąco je analizujemy oraz wychodzimy im naprzeciw.

Zagrożenia dla wizerunku spółki i marek

Reputacja naszych marek zależy m.in. od jakości świadczonych usług, nadążania za zmieniającymi się oczekiwaniami gości oraz skutecznego zapobiegania incydentom wpływającym na ich bezpieczeństwo.

Zapobieganie i przeciwdziałanie ryzyku:

- W ramach codziennej pracy renomą marek Orbis i AccorHotels jest chroniona wspólnie przez pracowników hoteli, dyrektorów, prawników, zespół ds. rozwoju talentów i kultury korporacyjnej, specjalistów w dziedzinie CSR, osoby zarządzające ryzykiem i audytorów wewnętrznych. Temu celowi służą także standardy marek oraz procedury reagowania w sytuacjach kryzysowych.
- Nieustannie aktualizujemy koncepcje w dziedzinie gastronomii – prowadzone przez nas sieci restauracji WineStone, NOVO² i Wise Café reagują na dynamicznie zmieniające się trendy w wystroju wnętrza i menu.
- Od 2017 r. wdrażamy i promujemy projekt *Heartist™* – innowacyjne podejście do klientów i pracowników, nawiązujące do ducha programu *Feel Welcome* AccorHotels. Wspiera ono wytwarzanie naturalnej i spersonalizowanej atmosfery obsługi oraz budowanie dobrych relacji między pracownikami, przekładających się na ich podejście do gości. Tego rodzaju działania przekładają się na widoczny w badaniach wzrost zaangażowania pracowników oraz mierzony tzw. Reputation Performance Score poziom satysfakcji klientów.
- Nieustannie budujemy świadomość naszych marek i lojalność klientów na wszystkich rynkach, na których jesteśmy obecni, poprzez łączenie globalnych (AccorHotels) i lokalnych projektów marketingowych, programów, kampanii i inicjatyw.
- Na bieżąco monitorujemy działalność mediów i odpowiadamy na problemy poruszane na portalach społecznościowych.

Rosnąca konkurencja w branży

Rynek hotelarski charakteryzuje się dużym przyrostem liczby pokoi, co może mieć niekorzystny wpływ na ceny usług hotelowych oraz poziom obłożenia obiektów.

Zapobieganie i przeciwdziałanie ryzyku:

- Aktywnie zarządzamy dostępnością pokoi i cenami, dostosowując je do aktualnych warunków na poszczególnych rynkach i wprowadzając liczne oferty promocyjne.
- Stale rozszerzamy naszą ofertę o nowe i ciekawe produkty, wyprzedzając konkurencję.
- Doskonalimy systemy dystrybucji i rezerwacji, a także warunki współpracy z pośrednikami, stronami internetowymi zawierającymi wyszukiwarki metasearch i innymi partnerami.

Wyzwania na rynku pracy

Sytuacja demograficzna w Polsce i w całej Europie Środkowo-Wschodniej skutkuje niedoborami wykwalifikowanej siły roboczej.

Zapobieganie i przeciwdziałanie ryzyku:

- Opracowaliśmy kompleksową strategię zarządzania pracownikami i kulturą korporacyjną (*Talent&Culture*), zwiększającą efektywność rekrutacji, ograniczającą rotację i wspierającą rozwój pracowników w naszych hotelach i biurach.
- Na bieżąco weryfikujemy narzędzia i systemy oferowane naszym pracownikom.
- Nieustannie dopracowujemy strategię rekrutacji oparte na „życiowych sytuacjach”.
- Wprowadzamy rozwiązania ze sfery automatyzacji i robotyzacji. W wybranych hotelach testujemy roboty sprzątające oraz nowe narzędzia służące do poszukiwania pracowników, np. automaty rekrutacyjne wykorzystujące lokalizację potencjalnego kandydata.

Wykorzystywanie naszych obiektów do działań niezgodnych z prawem

Obiekty hotelowe bywają wykorzystywane przez osoby dopuszczające się nadużyć seksualnych wobec dzieci i młodzieży.

Zapobieganie i przeciwdziałanie ryzyku:

- W naszych hotelach w Polsce, Rumunii, Bułgarii, Czechach, na Litwie i na Węgrzech wdrażamy kompleksową politykę ochrony dzieci, opartą na wytycznych międzynarodowej sieci ECPAT, a nasze podejście promujemy w całym regionie.

Nasilanie się kryzysu ekologicznego

Globalne wyzwania w sferze ochrony środowiska (zmiany klimatyczne, nie zrównoważona produkcja żywności) mogą prowadzić do zaostrzenia wymogów regulacyjnych.

Zapobieganie i przeciwdziałanie ryzyku:

- Ograniczamy nasz wpływ na klimat poprzez budowę wyłącznie niskoemisyjnych obiektów hotelowych, które przechodzą certyfikację BREEAM, definiującą najwyższe standardy w zakresie zrównoważonego projektowania, budowania i użytkowania budynków.
- Wszystkie hotele własne Orbis realizują program redukcji odpadów żywnościowych. Temu celowi służy również wdrażanie Karty Zdrowej i Zrównoważonej Żywności, która zakłada ponadto działania na rzecz ochrony różnorodności biologicznej w rolnictwie.
- W 2018 r. testowaliśmy możliwości rezygnacji z używania jednorazowego plastiku w naszych hotelach. Obiekty grupy AccorHotels rezygnują z plastikowych słomek i patyczków higienicznych oraz jednorazowych kubeczków w pokojach. Prowadziliśmy także prace przygotowujące Grupę do planowanych regulacji unijnych dotyczących odpadów i promowania gospodarki obiegu zamkniętego.

Cyberprzestępczość

Branża hotelarska jest obecnie uzależniona od technologii cyfrowych (administracja biurowa, systemy rezerwacyjne, zarządzanie relacjami z klientami, dostęp do Wi-Fi itd.). Wiążą się z tym zagrożenia związane z cyberprzestępczością oraz zaostrzaniem przepisów UE w sprawie ochrony i bezpieczeństwa danych.

Zapobieganie i przeciwdziałanie ryzyku:

- Stworzyliśmy stanowisko Inspektora Ochrony Danych, który zapewnił dostosowanie Grupy Orbis do wymogów RODO.
- Posiadamy specjalną komórkę ds. bezpieczeństwa systemów informatycznych, zdefiniowaliśmy reguły ich użytkowania oraz zweryfikowaliśmy stabilność. Nasza polityka bezpieczeństwa uwzględnia również m.in. cykl życia aplikacji informatycznych oraz regularne szkolenia.

- Nasze systemy informatyczne spełniają standardy bezpieczeństwa danych dla organizacji płatniczych (PCI-DSS).
- Zespół Biura Zarządu Orbis przygotowuje comiesięczne raporty *Business Market Intelligence*, identyfikujące m.in. zagrożenia dla biznesu Grupy ze strony globalnych firm (np. portale rezerwacyjne), które korzystają z nowoczesnych rozwiązań technologicznych.

Niestabilność polityczna i gospodarcza

Dynamicznie zmieniająca się sytuacja polityczna i gospodarcza Europy Środkowo-Wschodniej może skutkować m.in. wprowadzaniem przez niektóre rządy nowych bądź podnoszeniem istniejących podatków, a także rozwiązaniami protekcjonistycznymi. Może to wywierać negatywne skutki na wyniki finansowe Grupy.

Zapobieganie i przeciwdziałanie ryzyku:

- Zarząd Orbis S.A. współpracuje m.in. z Izbą Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego, Konfederacją Narodowych Organizacji Hoteli, Restauracji i Kawiarni (HOTREC), UNWTO oraz Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych. Pozwala nam to przewidywać zmiany legislacyjne i regulacyjne oraz uwzględniać je w naszych planach działania.
- Zespół Biura Zarządu Orbis przygotowuje comiesięczne raporty *Business Market Intelligence* oraz cotygodniowy monitoring PR i prasowy w celu śledzenia zmian sytuacji rynkowej, regulacji i innowacji, które mogą mieć istotny wpływ na naszą działalność.

Ryzyka finansowe

Główne obszary ryzyka finansowego, na które jest narażona Grupa Orbis, to przede wszystkim ryzyko walutowe, ryzyko kredytowe (oraz związane z obligacjami), ryzyko związane z płynnością oraz ryzyko stóp procentowych.

- Prowadzimy jednolitą politykę zarządzania ryzykiem finansowym oraz stały monitoring obszarów ryzyka.
- Nie prowadzimy obrotu instrumentami finansowymi, w tym pochodnymi, dla celów spekulacyjnych.
- W rozliczeniach z kontrahentami preferujemy płatności kartą kredytową, gotówką oraz przedpłaty. Decyzje dotyczące udzielenia kredytu podejmujemy biorąc pod uwagę wynik badania wypłacalności, wartość kontraktu, termin płatności oraz prognozowane saldo należności. Gdy ocena wypłacalności nie jest pozytywna żądamy dodatkowych zabezpieczeń, np. w postaci gwarancji bankowej. Podczas regularnych spotkań Komisji Kredytowej omawiane są wszystkie istotne ryzyka związane z kredytem kupieckim oraz podejmowane decyzje w sprawie udzielenia kredytu kontrahentom mającym niejasną sytuację finansową.
- W celu ograniczenia ryzyka kredytowego współpracujemy z renomowanymi bankami o dobrej pozycji finansowej.
- Na bieżąco monitorujemy płynność przy użyciu odpowiednich wskaźników. Zabezpieczamy ją poprzez wykorzystanie kredytów oraz posiadanie czynnych linii kredytowych w rachunku bieżącym. Przejściowo wolne środki pieniężne są lokowane na krótkoterminowych lokatach bankowych.

W roku 2018 r. w Grupie Orbis nie stwierdzono przypadków:

- korupcji
- dyskryminacji (incydentów o charakterze dyskryminacyjnym)
- niezgodności z regulacjami związanych z informacją o produktach i usługach

- niezgodności z regulacjami związanych z wpływem produktów i usług na zdrowie i bezpieczeństwo

We wspomnianym okresie:

- nie prowadzono przeciwko Orbis S.A. żadnych postępowań w sprawie naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych
- nie nałożono na Orbis S.A. istotnych kar za nieprzestrzeganie prawa i regulacji w obszarze społecznym, ekonomicznym lub ekologicznym ani sankcji pozafinansowych z tego tytułu

1.7 ODPOWIEDZIALNY ŁAŃCUCH DOSTAW

Grupa Orbis dokonuje zakupów w trzech kategoriach:

- F&B (*Food & Beverages*) – jedzenie i napoje
- FFE (*Furniture, Fixtures & Equipment*) – meble, wyposażenie i sprzęt
- OSE (*Operating, Supplies & Equipment*) – towary i usługi zaspokajające bieżące potrzeby operacyjne hoteli

Rekomendowanych dostawców dla wszystkich hoteli, również franczyzowych, wyłania centralny Dział Zakupów, biorąc pod uwagę jakość, cenę, obowiązujące przepisy oraz kontekst zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu. Dla nowych typów usług i produktów oraz umów dwuletnich i dłuższych obowiązuje procedura przetargowa. O ile to tylko możliwe, do składania ofert zapraszanych jest co najmniej 3 dostawców (nowe produkty i usługi) lub dotychczasowi dostawcy plus co najmniej 3 nowych. Zasady przetargu są transparentne i równe dla wszystkich uczestników.

Po zawarciu umowy ramowej z rekomendowanym dostawcą, jej warunki i dane kontaktowe są umieszczane w intranecie firmy, a hotele same dokonują niezbędnych zamówień. Każdy kontrahent co najmniej raz w roku jest weryfikowany pod względem skali współpracy. Dążymy do tego, by dla poszczególnych produktów i usług udział żadnej firmy w dostawach nie przekraczał 20%.

Utrzymanie najwyższej jakości oferowanych usług i produktów oraz zapewnienie ich społecznej i ekologicznej odpowiedzialności wymaga odpowiedniego zarządzania łańcuchem dostaw. Jego kluczowym elementem jest zobowiązywanie wszystkich naszych rekomendowanych dostawców i podwykonawców do działania zgodnie z programem „Planet 21”. Co więcej, przedsiębiorcy, z którymi współpracujemy, muszą egzekwować analogiczne postępowanie od swoich partnerów biznesowych. Współpracujące z nami firmy muszą nie tylko przestrzegać określonych standardów, ale również być gotowe na audyt oraz wdrożenie ewentualnego programu naprawczego.

72% naszych hoteli korzysta z produktów żywnościowych pochodzących od lokalnych dostawców i/lub z krótkich łańcuchów dostaw

51% naszych hoteli posiada w ofercie certyfikowane produkty ekologiczne, sprawiedliwego handlu itd.

Wykorzystujemy produkty zawierające olej palmowy pozyskiwany w sposób zrównoważony (posiadający certyfikację RSPO, Organic lub Rainforest Alliance), a docelowo chcemy go zastąpić innymi artykułami spożywczymi.

Do 2020 r. jajka serwowane w restauracjach Grupy Orbis będą pochodziły wyłącznie z chowu na wolnym wybiegu.

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 wszelkich sytuacji nękania i molestowania seksualnego, w celu wyeliminowania tych zjawisk. Musi też zadeklarować weryfikowanie swoich partnerów, którzy mogą wykorzystywać w jakiejkolwiek 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 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/instalacji z normami. Deklaruje, że prowadzone przez niego działania nie są szkodliwe dla zdrowia i bezpieczeństwa jego pracowników, podwykonawców, 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 wykorzystaniem seksualnym. Należące do niego obiekty nie mogą być

wykorzystywane do produkcji, dystrybucji ani magazynowania materiałów pornograficznych z udziałem nieletnich.

WERYFIKACJA DOSTAWCÓW

Aby upewnić się, że praktyki naszych dostawców i podwykonawców są zgodne z zobowiązaniami Grupy Orbis, w 2018 r. zdefiniowaliśmy odpowiedzialny proces zakupowy. W jego ramach każdego dostawcę, w zależności od ryzyk łączących się z jego produktami lub usługami, przypisaliśmy do jednej z trzech kategorii:

- ✓ **Standardowa:** dostawcy podpisują Kartę Zakupu „Planet 21”, będącą częścią standardowej umowy.
- ✓ **Podwyższonego ryzyka:** dostawcy podpisują Kartę Zakupu „Planet 21” i przeprowadzają samoocenę online za pośrednictwem platformy naszego partnera, firmy Ecovadis. Jej efektem jest tzw. karta wyników, wskazująca zarówno mocne strony, jak i obszary do poprawy.
- ✓ **Wysokiego ryzyka:** dostawcy podpisują Kartę Zakupu „Planet 21”, przeprowadzają samoocenę online oraz zezwalają na audyt przeprowadzany na miejscu przez niezależną jednostkę audytującą, na koszt Grupy Orbis.

Powyższe poziomy w każdej z kategorii będą musiały zostać wdrożone u 100% naszych dostawców do roku 2020 r. W tym celu opracowaliśmy szczegółowy plan wdrożenia poszczególnych poziomów.

Kategoryzacja rekomendowanych dostawców i audyty przeprowadzone w 2018 r.

	Węgry	Polska	Dostawcy razem
Liczba dostawców	102	136	238
Standardowe ryzyko	47	57	104
Podwyższone ryzyko	36	48	84
Wysokie ryzyko	19	31	50
Samoocena przeprowadzona we współpracy z EcoVadis	23	34	57
Pełen audyt przeprowadzony przez jednostkę niezależną	4	10	14

100% naszych rekomendowanych dostawców podpisało Kartę Zakupów „Planet 21”, a 30% z nich zostało w pełni zaudytowanych pod kątem etyki i społecznej odpowiedzialności biznesu.

LOKALNA PRODUKCJA ŻYWNOŚCI

Staramy się zawsze, gdy tylko jest to możliwe i racjonalne, wybierać lokalnych dostawców, ograniczamy liczbę pośredników oraz minimalizujemy zakup produktów wytwarzanych metodami wielkoprzemysłowymi. Menu w naszych restauracjach bazuje na produktach, które w danej porze roku są dostępne na miejscu.

Przy naszych hotelach zakładamy ogródki: niewielkie, warzywne lub ziołowe (tzw. herbaria), produkujące na nasze potrzeby, a także nieco większe, użytkowane wspólnie z lokalnymi społecznościami. W niektórych z nich organizowane są dodatkowe aktywności dla gości, np. zajęcia z jogi. Co więcej, nasze hotele we Wrocławiu i na Węgrzech wspierają rozwój pasiek, które

wykorzystywane są do edukacji ekologicznej, a produkowany w nich miód jest oferowany gościom hoteli. Przy wspomnianych obiektach powstało, odpowiednio, 7 i 19 uli.

Przy **42%** naszych hoteli funkcjonują ogródki warzywne

2. PRACA W ORBIS

Dokładamy wszelkich starań, by nasi pracownicy dobrze czuli się w naszej organizacji, ponieważ chcemy, aby swoimi kompetencjami, pasją i zaangażowaniem w codzienną pracę budowali z nami społecznie odpowiedzialny biznes Grupy.

2.1 ODPOWIEDZIALNY I ATRAKCYJNY PRACODAWCA

Prowadzimy transparentną i wolną od wszelkich form dyskryminacji rekrutację do pracy. Życiorysy kandydatów są poddawane obiektywnej weryfikacji, a wybrane osoby są zapraszane na rozmowę kwalifikacyjną, po której otrzymują konstruktywną informację zwrotną.

Oferujemy

- ✓ uczciwe, jawne i klarowne warunki zatrudnienia (wynagrodzenia, obowiązki, awanse itd.)
- ✓ atrakcyjne płace
- ✓ sprawiedliwy i motywujący system premii
- ✓ dobrą atmosferę
- ✓ realny wpływ na kształtowanie swojej ścieżki kariery
- ✓ uwzględnianie wpływu wszelkich reorganizacji na personel

Wszystkim pracownikom w Polsce zapewniamy:

- ✓ bogatą ofertę szkoleniową i e-learningową
- ✓ pakiet motywacyjny
- ✓ rozszerzoną opiekę medyczną Medcover
- ✓ 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
- ✓ możliwość uczestniczenia w ciekawych projektach CSR i konkursach

Przestrzeganie praw pracowników gwarantują wewnętrzne regulacje, m.in.:

- Regulamin Pracy (godziny pracy w siedzibie itd.)
- Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy, którym objęci są wszyscy pracownicy poza kadrą zarządczą (kwestie związane z wynagrodzeniami)
- polityka BHP
- polityka antymobbingowa (obowiązuje w Orbis S.A.)

Chcąc uatrakcyjnić ofertę dla potencjalnych pracobiorców i utrzymać bieżące zespoły, w 2018 r. kontynuowaliśmy wszystkie inicjatywy z obszaru EVP (*Employees Value Proposition*), a także zaoferowaliśmy pracownikom podwyżki oraz zwiększyliśmy liczbę dostępnych szkoleń. Wraz z trwającą transformacją kultury organizacyjnej pozwoliło to nam obniżyć wskaźnik rotacji pracowników w Polsce – z 23,2% w 2017 r. do 22,8%.

Zwiększamy naszą atrakcyjność jako pracodawcy także poprzez angażowanie się w szereg projektów skierowanych do młodszych pokoleń, takich jak hackaton w Budapeszcie, podczas którego zaprojektowany został „Pokój przyszłości”, stworzenie platformy edukacyjnej dla pracowników czy innowacyjny proces rekrutacji w hotelach ibis Wilno Centre i ibis Styles Warszawa Centrum.

Pracownicy Grupy Orbis w Polsce:

74% bez żadnego wahania poleciłoby swojego pracodawcę znajomemu

82% zdecydowanie zgadza się ze stwierdzeniem o przyjemnej atmosferze w pracy

81% uważa warunki pracy za bardzo dobre, a **13%** – za dobre

W hackatonie w Budapeszcie wzięło udział 86 uczestników, tworzących 17 zespołów. Mieli oni 48 godzin na stworzenie nowatorskiego rozwiązania, które znacząco wpłynie na doświadczenia gości hotelowych, a następnie 5 minut na jego zaprezentowanie. W kategorii Komunikacja zwyciężył pomysł na proaktywną organizację wydarzeń, w kategorii Dobre Samopoczucie – rozwiązania poprawiające sen, natomiast w kategorii Efekt Wow – inteligentny pokój sterowany głosem. Nagrodę specjalną otrzymał zespół, który przedstawił koncepcję kontrolowanego głosem, wirtualnego asystenta, którego zadaniem byłoby ułatwianie komunikacji z obsługą hotelową.

Nagrodzone zespoły wygrały możliwość zaprezentowania swoich pomysłów przed Central Innovation Unit grupy AccorHotels w Paryżu oraz kontynuacji pracy nad realizacją swojej koncepcji, w formie projektu pilotażowego.

W 2018 r. wzięliśmy udział w badaniu satysfakcji i zaangażowania pracowników, zorganizowanym przez firmę Aon. 91% pracowników naszych hoteli w Europie Środkowo-Wschodniej oceniało Grupę Orbis i AccorHotels jako pracodawcę w czterech kategoriach:

- Wskaźnik **zaangażowania**: pracownicy mają dobre zdanie o pracodawcy, nie zamierzają zmieniać miejsca zatrudnienia, a doświadczenia zawodowe motywują ich do jak najlepszej pracy każdego dnia
- Wskaźnik **przywództwa**: liderzy w jasny sposób określają wizję przyszłości, doceniają znaczenie i wkład pracowników oraz prowadzą ich do sukcesu
- Wskaźnik **kultury pracy**: pracownicy pasują osobowością do firmy i jej celów, są doceniani i wyróżniani za swój wkład
- Wskaźnik **marki pracodawcy**: pracownicy są dumni z firmy, w której pracują i wiedzą, co wyróżnia ją jako miejsce pracy

Wskaźnik zaangażowania pracowników Grupy wyniósł 72%, co stanowi wzrost o 4 punkty procentowe w stosunku do poprzedniej edycji badania. Pokazuje to, że transformacja naszej kultury organizacyjnej idzie w dobrym kierunku.

W raportowanym okresie nasze wysiłki w sferze pracowniczej na terenie Polski zostały ponadto docenione przez Pracodawców Pomorza – stowarzyszenie zrzeszające ponad 1 000 przedsiębiorstw z północnej części Polski. Zdobyliśmy statuetkę w kategorii Przedsiębiorca Odpowiedzialny i Wrażliwy Społecznie za duże zaangażowanie we wdrażanie programu „Planet 21” oraz zapewnianie dobrych warunków pracy i możliwości rozwoju talentów.

W 64% naszych hoteli funkcjonuje komisja ds. BHP

W Grupie Orbis w Polsce działają dwa związki zawodowe, mające status organizacji ponadzakładowych, oraz rada pracowników.

Na Węgrzech działa jeden związek zawodowy, mający status organizacji ponadzakładowej.

2.2 POLITYKA ANTYDYSKRYMINACYJNA I WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI

Specyfika branży hotelarskiej sprawia, że mamy okazję gościć klientów z różnych krajów, kultur i o różnych przekonaniach, a nieraz także o specjalnych potrzebach. Szanujemy ich różnorodność, dlatego staramy się, aby czuli się u nas dobrze i komfortowo pod każdym względem. Zapobiegamy wszelkim możliwym przypadkom dyskryminacji w dostępie do naszych usług, przystosowując do potrzeb poszczególnych grup m.in. budynki, urządzenia i instalacje oraz praktyki i procedury. Posiadamy opracowaną politykę różnorodności w formie osobnego dokumentu.

Równie dużo uwagi poświęcamy osobom zatrudnionym w Grupie Orbis, a różnorodność naszych pracowników postrzegamy jako wartość. Pracownikom o takich samych kwalifikacjach, bez względu na płeć, wiek, pochodzenie oraz inne aspekty różnorodności, gwarantujemy równe szanse we wszystkich obszarach pracy i na wszystkich etapach ich życia zawodowego. Mogą oni liczyć na identyczny dostęp do szkoleń oraz jednolite zasady dotyczące wynagrodzeń, awansów czy mobilności geograficznej. Jesteśmy także uważni na prawa i potrzeby naszych pracowników będących rodzicami.

Różnorodność rozumiemy również jako otwartość na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami. W 2018 roku po raz trzeci z rzędu hotele Grupy Orbis i AccorHotels na Węgrzech otrzymały tytuł Miejsce Pracy Przyjazne Osobom z Niepełnosprawnościami.

85% pracowników Grupy Orbis w Polsce zdecydowanie zgadza się ze stwierdzeniem, że firma ceni i wspiera różnorodność

41% hoteli Grupy Orbis* jest zarządzanych kobiety, co stanowi najwyższy odsetek w całej społeczności AccorHotels

** nie uwzględniono obiektów prowadzonych przez franczyzobiorców*

W naszych programach szkoleniowych oraz materiałach e-learningowych, dostępnych dla wszystkich pracowników w intranecie, uwzględniamy tematykę różnorodności i niedyskryminacji. Od naszych

dostawców, podwykonawców i usługodawców wymagamy stosowania się określonych zasad przeciwdziałających dyskryminacji, opisanych w Polityce zakupów Grupy Orbis.

W dniach 18-19 czerwca 2018 r. spółka zorganizowała seminarium na temat różnorodności i tego, jak być jeszcze lepszym pracodawcą. Odkryło się ono w Budapeszcie, a wzięło w nim udział blisko 80 menadżerów Grupy Orbis. Podczas wydarzenia wypracowano plan działań mających na celu utrzymanie dużego udziału kobiet w zarządzaniu Grupą i zwiększenie zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

Międzynarodowa sieć RiiSE (do października 2018 r. pod nazwą Women At AccorHotels Generation (WAAG)) zrzesza kobiety pracujące w Grupie Accor i firmach partnerskich, takich jak Orbis, a także mężczyzn wspierających równość płci. Celem inicjatywy jest rozwijanie kompetencji przywódczych kobiet, wzrost komfortu ich pracy oraz wzajemna inspiracja. W jej ramach w Grupie Orbis organizowane są warsztaty, spotkania i program mentoringowy. Jesteśmy ponadto jedną z 10 firm z całego świata wybranych do czynnego udziału w kampanii #HeForShe, angażującej mężczyzn w działania na rzecz równości płci.

W 2018 r. dzięki sieci w Polsce 14 pracowników Grupy Orbis z Trójmiasta uczestniczyło w intensywnym cyklu warsztatów wzmacniających kobiety jako menedżerki, zaś na Węgrzech 15 młodych osób ukończyło program wspierający kobiety na stanowiskach kierowniczych. Ponadto, 20 kobiet pracujących w hotelach grupy Orbis i AccorHotels w Czechach i na Słowacji uczestniczyło w warsztatach na temat przeciwdziałania przemocy oraz w zajęciach z samoobrony. Na koniec roku sieć RiiSE w Grupie Orbis zrzeszała ponad 300 kobiet i mężczyzn z krajów, w których prowadzimy działalność.

2.3 ROZWÓJ PRACOWNIKÓW

Zarządzamy talentami oraz wspieramy rozwój karier naszych pracowników. Cyklicznie badamy ich zaangażowanie oraz przeprowadzamy coroczne rozmowy oceniające, obejmujące ocenę kompetencji oraz postaw.

Wybrane programy dla pracowników

- Orbis Fast Track – przyspieszony program rozwoju kompetencji dla osób, które chcą aplikować na stanowisko dyrektora hotelu (w 2018 r. ukończyły go 4 osoby).
- Orbis Junior Fast Track oraz Boost Your Potential – programy przygotowujące utalentowanych pracowników do objęcia stanowiska kierownika działu (w 2018 r. wzięło w nich udział 19 osób).
- Orbis Talent Management – program zarządzania karierami w Grupie Orbis.
- International Hospitality Management Program – podyplomowe studia z zarządzania w hotelarstwie dla dyrektorów hoteli pragnących zdobyć doświadczenie na arenie międzynarodowej. IHMP jest realizowany w współpracy z AccorHotels oraz ESSEC Business School (w 2018 r. ukończyły go 4 osoby).
- 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 naszych hoteli oraz uczniów współpracujących z nami szkół gastronomicznych w Polsce. W 2018 r. w cyklu warsztatów wzięło udział 73 uczestników, w tym 27 szefów kuchni i kucharzy hoteli Orbis oraz 46 uczestników zewnętrznych – młodych talentów ze szkół zawodowych z całego kraju.
- Heartist™ – program mający na celu zapewnienie naturalnej i autentycznej atmosfery wśród pracowników podczas obsługi gości.

Nie prowadzimy programów poświęconych zarządzaniu końcem kariery. Nasze hotele organizują natomiast coroczne spotkania emerytowanych pracowników Grupy. W Warszawie w uroczystej kolacji co roku uczestniczy 50-70 takich osób.

Sukcesy naszych pracowników

- **Aleksandra Iwanowska** z hotelu Sofitel Grand Sopot uhonorowana tytułem Recepcjonisty Roku 2018 w konkursie Międzynarodowego Stowarzyszenia Zastępców Dyrektorów i Kierowników Recepcji Hoteli Klasy Lux i Premium (AICR)
- **Krzysztof Bronk**, dyrektor ds. przychodów w Orbis S.A. oraz **Tomasz Schweda**, dyrektor operacyjny Hotelu Mercure Kraków Stare Miasto zdobyli tytuły Hotelarzy Roku 2018 w konkursie magazynu „Hotelarz”, odpowiednio w kategoriach Revenue Manager Roku oraz Hotelarz w wieku do 35 lat.

3. NASZ WKŁAD W ROZWIĄZYWANIE

PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH

Nasza pozycja na rynku daje nam możliwość brania współodpowiedzialności za ważne problemy społeczne i ekologiczne, a także uwrażliwiania na nie społeczeństwa i wpływania na zmianę jego postaw. W naszą aktywność w tej sferze włączamy gości, społeczności lokalne i organizacje pozarządowe.

3.1 ZAPOBIEGANIE WYKORZYSTYWANIU DZIECI I MŁODZIEŻY

Przeciwdziałamy wykorzystywaniu seksualnemu dzieci i młodzieży. Nasza polityka opiera się na Kodeksie Postępowania, opracowanym 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. Pozostajemy jedyną grupą hotelową w Europie Środkowo-Wschodniej, która nie tylko podpisała Kodeks, ale przede wszystkim wdrożyła procedury chroniące najmłodszych. Dając dobry przykład staramy się zachęcać do działania innych hotelarzy, tak by nasze podejście stało się standardem w branży.

89% naszych hoteli uczestniczy w programie ochrony dzieci

Zostając sygnatariuszami Kodeksu 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 stron internetowych o problemie wykorzystywania seksualnego dzieci i 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

W 2018 r. w ścisłej współpracy z Fundacją Dajemy Dzieciom Siłę przeszkoliliśmy ponad 500 pracowników Grupy w zakresie ochrony dzieci i młodzieży przed wykorzystywaniem seksualnym
--

Dzięki prowadzonej polityce, a przede wszystkim dzięki czujności personelu hotelowego i naszych gości, każdego roku udaje nam się udaremnić kilka prób wykorzystania seksualnego.

3.2 PRZECIWDZIAŁANIE MARNOTRAWSTWU JEDZENIA

Co roku w skali świata marnuje się aż 1,6 mld ton żywności. Oznacza to koszty ekonomiczne i społeczne, ale także ekologiczne, wynikające ze znaczącego wpływu, jaki rolnictwo i przemysł spożywczy wywierają na środowisko.

Wyprodukowana, ale niezjedzona żywność odpowiada za około **8%** światowej emisji gazów cieplarnianych

Wychodzimy naprzeciw powyższemu problemowi, nie tylko doskonaląc metody dopasowywania zakupów do zapotrzebowania. Wzorcowym przykładem jest tutaj postawa hotelu Novotel Warszawa Centrum, który w 2016 r. jako pierwszy hotel w Polsce wprowadził program ograniczania marnotrawstwa żywności. Tamtejszy szef kuchni zaczął zmieniać nawyki pracowników oraz klientów. Rozpoczął od warsztatów dla pracowników kuchni, na których pokazał, jak gotować bez marnowania. Następnie wprowadzono rejestrowanie wszystkich odpadów żywnościowych i miejsc ich powstania za pośrednictwem systemu Winnow, służącego do kompleksowego monitorowania marnotrawstwa żywności i składającego się z zestawu cyfrowych wag oraz tabletu podłączonego do aplikacji w chmurze. Dzięki niemu udało się ustalić, 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.).

Latem 2018 r., po dwóch latach realizacji programu we wspomnianym hotelu, oszacowaliśmy, że w wyniku podjętych działań:

- powstaje o **55%** mniej odpadów spożywczych
- ok. **11 ton** żywności w skali roku przestało trafiać na wysypisko śmieci, co jest odpowiednikiem **27 500** zaoszczędzonych posiłków
- uzyskuje się roczne oszczędności szacowane na **54 000 euro**

Reportaż o programie realizowanym przez hotel można zobaczyć pod adresem info.winnowsolutions.com/novotel-warsaw-saved-27000-meals-by-reducing-food-waste.

W 2018 r. wszystkie hotele własne Grupy rozwijały programy ograniczania ilości odpadów żywnościowych.

Novotel Warszawa Centrum realizuje zasadę 5 R, z której wypływają konkretne działania na rzecz eliminacji odpadów, nie tylko żywnościowych:

- **Refuse (Nie kupuj)** – wyeliminowanie zamówień produktów generujących szczególnie dużo odpadów, np. w małych albo trudnych do przetworzenia opakowaniach
- **Reduce (Redukuj)** – zmniejszenie wydawanych w bufecie porcji, tak by klient mógł najpierw spróbować, a potem zdecydować, czy weźmie drugą
- **Reuse (Wykorzystuj ponownie)** – ponowne wykorzystywanie niektórych produktów do komponowania potraw, np. fusów od kawy do ciasta kawowego czy wiórków marchwi po wyciskaniu soku do ciasta marchewkowego

- **Recycle (Recykluj)** – 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 wiaderk do małych słoiczków, co ogranicza ilość powstających odpadów plastikowych
- **Rot (Kompostuj)** – hotel planuje uruchomienie własnego ogródka wyposażonego w kompostownik

Ważnym elementem naszych działań na rzecz walki z marnotrawstwem jedzenia jest edukowanie naszych gości.

Węgierskie hotele grupy włączyły się w walkę z marnowaniem żywności oraz edukację społeczną w tym zakresie również poprzez współpracę z lokalnym Bankiem Żywności. 16 października 2018 r. wspólnie z 20 innymi firmami zebrały i przekazały potrzebującym 30 ton jedzenia.

Z kolei nasze warszawskie hotele zorganizowały w 2018 r. warsztaty kulinarne i prelekcje na temat zapobiegania marnotrawstwu żywności dla młodzieży ze Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Łowiczu.

3.3 WALKA Z WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM

Dostrzegamy wokół siebie ludzi dotkniętych problemami, których nie są w stanie rozwiązać o własnych siłach. Nie pozostajemy bierni: ponad 90% naszych hoteli wspiera lokalne społeczności i organizacje pozarządowe przeciwdziałające marginalizacji społecznej.

Bio & Co

Z inicjatywy bukaresztańskiego hotelu Bucharest Gara de Nord i przy wsparciu finansowym AccorHotels Solidarity Foundation, wspólnie z fundacją Ateliere Fara Frontiere uruchomiliśmy projekt Bio & Co. Jest on realizowany w gospodarstwie ekologicznym w wiosce Ciocănari, a polega na obejmowaniu osób w bardzo ciężkiej sytuacji życiowej szkoleniami zawodowymi, a następnie zatrudnianiu ich przy produkcji warzyw na potrzeby obiektów Grupy Orbis w Bukareszcie. Ponieważ gospodarstwo wykorzystuje odpady żywnościowe z hoteli jako nawóz, projekt wpisuje się jednocześnie w ideę gospodarki obiegu zamkniętego.

Poland Business Run

2 września 2018 r. w 9 polskich miastach odbyła się siódma edycja Poland Business Run, największego charytatywnego biegu biznesowego w kraju. Sztafeta, w której uczestniczą pięcioosobowe drużyny, ma na celu wsparcie osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu, na rzecz których przekazywane są środki z wpisowego, a dodatkowo promocję aktywnego stylu życia i integrację społeczności lokalnych z biznesem. Grupa Orbis aktywnie włączyła się w organizację wydarzenia, m.in. zapewniając wszystkie posiłki regeneracyjne dla blisko 7 000 biegaczy w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku. Co więcej, wielu naszych pracowników wzięło udział w tej sportowej rywalizacji, dzięki której udało się łącznie zebrać 1 773 574 zł.

Aukcja Sztuki Współczesnej Fundacji Bátor Tábor Polska

17 października 2018 r. w warszawskiej Galerii Zachęta odbyła się szósta aukcja charytatywna Fundacji Bátor Tábor. Grupa Hotelowa Orbis była jednym z głównych partnerów tego wydarzenia, podczas którego ze sprzedaży prac młodych artystów zebrano 140 700 euro. 40% tej kwoty trafiło do twórców, zaś 60% wsparło działalność fundacji, która organizuje obozy rekreacyjno-terapeutyczne dla ciężko chorych dzieci.

Działania na Węgrzech

Grupa Orbis i AccorHotels aktywnie wspierają Węgierski Czerwony Krzyż, biorą udział w charytatywnych maratonach Vivicitta oraz Spar Marthon, a także przekazując fundusze i niezbędną pomoc dla podopiecznych fundacji Suhanj!, zajmującej się rehabilitacją osób z niepełnosprawnością poprzez sport.

Działalność sponsoringowa i charytatywna Grupy Hotelowej Orbis realizowana jest w krajach, gdzie spółka prowadzi działalność, odbywa się zgodnie z przyjętymi priorytetami komunikacji korporacyjnej i marketingowej spółki oraz ma oparcie w Karcie Etyki i CSR.

Nasze hotele w 2018 r.:

45% zorganizowało zbiórkę charytatywną

72% wspierało lokalne organizacje pozarządowe

4. NASZE PODEJŚCIE DO OCHRONY ŚRODOWISKA

Dbamy, by nasze obiekty wywierały możliwie najmniejszy szkodliwy wpływ na otoczenie. Naszą politykę w tym zakresie określa program „Planet 21”.

4.1 OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW

Do monitoringu i analizy naszego oddziaływania na środowisko wykorzystujemy wewnętrzny program OPEN, umożliwiający m.in. zarządzanie efektywnością energetyczną, zużyciem wody i segregacją odpadów we wszystkich naszych obiektach.

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

BUDYNKI PRZYJAZNE ŚRODOWISKU

Każda nowa inwestycja hotelowa Orbis jest realizowana zgodnie z wymogami certyfikacji BREEAM, definiującej najwyższe standardy w zakresie zrównoważonego projektowania, budowania i użytkowania budynków. Dzięki temu nasze nowe obiekty charakteryzują się m.in. niskim śladem

klimatycznym. Istniejące obiekty, w miarę możliwości, są dostosowywane do wspomnianych standardów.

BREEAM ocenia budynki również pod kątem wewnętrznych i zewnętrznych czynników wpływających na zdrowie i dobre samopoczucie pracowników (ilość światła dziennego w pomieszczeniach, temperatura i jakość powietrza, akustyka).

Mamy świadomość, że nasza działalność może stanowić zagrożenie dla różnorodności biologicznej na wszystkich etapach funkcjonowania hotelu. 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).

REDUKCJA ZUŻYCIA ENERGII

Funkcjonowanie hoteli wiąże się z dużym zapotrzebowaniem na energię elektryczną i ciepłą, dlatego kładziemy silny nacisk na kontrolowanie ich konsumpcji. Pozwala to osiągać nie tylko korzyści środowiskowe, ale również oszczędności finansowe.

Nasze działania na rzecz minimalizacji zużycia prądu to m.in.:

- ✓ stosowanie energooszczędnego oświetlenia LED w pomieszczeniach i strefach ogólnodostępnych oraz w systemach oświetlenia awaryjnego i ewakuacyjnego
- ✓ wprowadzanie odpowiednich procedur, np. nakazujących wyłączania zbędnego oświetlenia
- ✓ systemy ograniczające pobór mocy w strefach produkcji gastronomicznej
- ✓ instalowanie podliczników umożliwiających właściwe rozliczanie dzierżawców pomieszczeń i stref
- ✓ rozliczanie z zużycia ekip wykonujących modernizacje i remonty

Staramy się ponadto stawiać na odnawialne źródła energii, również przy budowach i remontach, a także uczestniczyć w opracowywaniu innowacyjnych technologii. Nowo budowane hotele własne często pozyskują energię z paneli słonecznych.

12 hoteli Grupy Orbis wytwarza energię ze źródeł odnawialnych, a 39 – kupuje taką energię

Instalacja fotowoltaiczna w hotelu ibis Styles Warszawa Centrum pomoże ograniczyć emisję pośrednią CO₂ o **38 400 kg** rocznie (o 38,4 ton metrycznych CO₂ względem roku 2017)

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.

Dla minimalizacji zużycia energii cieplnej w wielu obiektach zainstalowaliśmy generatory CO₂, pozwalające na optymalizację temperatur ciepłej wody użytkowej oraz uniknięcie przegrzewów termicznych. W tym samym celu m.in. uzupełniliśmy i wymienialiśmy izolacje termiczne instalacji ciepłych i chłodniczych, a także zoptymalizowaliśmy czas i temperatury załączania źródeł chłodu. Ponadto, wdrożyliśmy zalecenia w kwestii temperatur w pomieszczeniach.

Najważniejsze działania realizowane w hotelach własnych w Polsce w 2018 r.:

1. Wdrożenia i modyfikacje nowej organizacji serwisowej na terenie Trójmiasta i Szczecina – osiągnięto poprawę jakości obsługi technicznej, niezawodności urządzeń, jakości napraw i remontów oraz spadek zużycia mediów i kosztów eksploatacji
2. Oddanie do użytku kolejnego hotelu z certyfikatem BREEAM
3. Modernizacja centralnych źródeł chłodu w hotelach Sofitel Warszawa Victoria, Novotel Warszawa Centrum oraz Mercure Warszawa Centrum z zastosowaniem nowoczesnych technologii (drycoolery z dochładzaniem adiabatycznym)
4. Negocjacje i testy wstępne mające na celu obniżenie zużycia mediów w hotelach
5. Wytypowanie inwestycji gwarantujących istotne zmniejszenie zużycia energii oraz wody i uzyskanie zgody na ich priorytetową realizację

Ponadto, obroniona została praca dyplomowa stanowiąca analizę porównawczą obiektów hotelowych Grupy Orbis posiadających klasyczne źródła chłodu oraz tych wyposażonych w systemy VRF, która jednoznacznie wykazała zalety tych drugich.

Planujemy kolejne modernizacje węzłów energetycznych oraz wymianę urządzeń i instalacji o zbyt dużych stratach. Chcemy też polepszać izolacyjność obiektów oraz poprawiać dyscyplinę ich eksploatacji.

OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW I ELIMINACJA UCIAŹLIWOŚCI

Nasze działania na rzecz minimalizacji zużycia wody to m.in.:

- ✓ stosowanie ograniczników przepływu (perlatory, normilatory) w umywalkach, prysznicach i deszczownicach
- ✓ utrzymywanie wymaganej sprawności obiegów ciepłej wody użytkowej
- ✓ eliminowanie obiegów otwartych w instalacjach chłodniczych
- ✓ regulacje i kontrole wydajności wody w spłuczkach
- ✓ wykorzystywanie wody deszczowej i tzw. wody szarej w toaletach i umywalkach
- ✓ zainstalowanie podliczników
- ✓ rozliczanie z zużycia ekip wykonujących modernizacje i remonty

89% naszych hoteli stale monitoruje zużycie wody oraz energii

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). Popularyzujemy takie praktyki pielęgnacji zieleni i ochrony upraw, które ograniczają stosowanie substancji chemicznych.

90% naszych hoteli używa certyfikowanych ekologicznych środków czyszczących

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.

OGRANICZANIE ZUŻYCIA PLASTIKU

Ostatnie lata przyniosły alarmujące doniesienia na temat katastrofalnych globalnych skutków ekologicznych masowego stosowania tworzyw sztucznych. Ogromna część plastikowych odpadów ostatecznie trafia do mórz i oceanów, powodując śmierć zamieszkujących je zwierząt. Drobinę plastiku coraz częściej trafiają także do żywności i wody. Podjęliśmy zdecydowane działania, by nasza działalność nie przyczyniała się do powyższych problemów.

Patyczki higieniczne, jednorazowe sztućce, słomki, mieszadełka, kubki, butelki, torby foliowe itd. stanowią ponad **70%** masy śmieci wyrzucanych na plaże.

Szacuje się, że jeśli ludzkość nie zmieni swoich nawyków, już w 2050 r. łączna masa odpadów plastikowych w morzach i oceanach będzie większa niż wszystkich żyjących tam ryb.

W 2018 r. w 10 hotelach na północy Polski zainaugurowaliśmy program ograniczania zużycia tworzyw sztucznych, w ramach którego m.in. całkowicie zrezygnowaliśmy z oferowania gościom plastikowych kubków i słomek oraz z kupowania wybranych produktów w opakowaniach z tworzyw sztucznych. W hotelu Mercure Gdańsk Stare Miasto testujemy z kolei, w ścisłej współpracy ze stałym dostawcą usług pralniczych, wyeliminowanie plastik. Naszą filozofię dobrze pokazuje także hotel ibis Styles Warszawa Centrum, którego otwarcie nastąpiło 10 stycznia 2019 r. Plastikowe kubki w pokojach zostały tam zastąpione szklankami, a foliowe woreczki jednorazowe – papierowymi. Na gości czekają ponadto urządzenia do filtrowania wody z licznikiem zaoszczędzonych butelek plastikowych.

Globalne zobowiązania hoteli działających pod markami Accor na 2019 r.:

- eliminacja stosowania plastikowych słomek i mieszadełek oraz wprowadzenie przyjaznych środowisku zamienników, wydawanych jedynie na życzenie klienta
- eliminacja plastikowych patyczków higienicznych i zastąpienie ich tekturowymi
- dokładanie wszelkich starań, by stopniowo eliminować plastikowe butelki, worki na brudną bieliznę, jednorazowe okulary itd.

W 2018 r. trwały prace nad przygotowaniem Grupy do planowanych europejskich regulacji dotyczących odpadów i promocji gospodarki obiegu zamkniętego (*circular economy*).

4.2 EDUKACJA EKOLOGICZNA

Nasze kompleksowe myślenie o zarządzaniu wpływem na środowisko uzupełniają działania mające na celu wzrost świadomości ekologicznej pracowników, gości oraz społeczności lokalnych.

Program PLANT FOR THE PLANET

„Plant for the Planet” to program Grupy Orbis polegający na sadzeniu drzew dzięki współpracy z naszymi gośćmi. Zachęcamy ich do świadomego korzystania z ręczników i pościeli. Wykorzystywanie ich więcej niż raz pozwala znacząco ograniczyć zużycie wody, zmniejszyć ilość odprowadzanych ścieków, zużywanych detergentów czy energii elektrycznej potrzebnej do codziennego prania, a także generuje oszczędności finansowe.

69% naszych hoteli przekazuje **50%** oszczędności wygenerowanych przez ponowne zużycie ręczników na program „Plant for the Planet”

Wygenerowane oszczędności są przekazywane na lokalne działania:

- projekt „Kosztela” realizowany z Fundacją AgriNatura w Polsce, w ramach którego posadziliśmy w Polsce ponad 15 000 drzew owocowych tradycyjnych odmian, takich jak kosztela. Nasadzenia są również wsparciem dla 40 właścicieli niewielkich gospodarstw, którzy dzięki nim są w stanie utrzymać się z ekologicznej produkcji żywności.
- projekt „Drzewo dla każdej szkoły” ma za zadanie zalesianie Transylwanii w Rumunii z fundacją Mihai Eminescu Trust we współpracy ze szkołami, władzami miast, organizacjami pozarządowymi oraz nadleśnictwami. Celem inicjatywy jest przeciwdziałanie zmianom klimatu i poprawa jakości krajobrazu poprzez zachowanie i rozszerzanie terenów zalesionych, sadzenie drzew na obszarach zdegradowanych oraz podnoszenie świadomości ekologicznej społeczeństwa. Dzięki programowi wspólnie z mieszkańcami Transylwanii posadzono łącznie ponad 2 mln drzew.

Program DO NOT CLEAN MY ROOM

W 2018 r. uruchomiliśmy kolejny projekt ekologiczny. W jego ramach zachęcamy naszych gości do redukcji zużycia wody i chemikaliów oraz zmniejszania śladu węglowego dzięki rezygnacji z usługi codziennego sprzątnięcia pokoju. Osoby nocujące w naszych obiektach przez więcej niż jedną noc mogą zadeklarować chęć skorzystania z tego rozwiązania za pomocą specjalnej zawieszki na klamkę. Projekt, realizowany od połowy listopada we wszystkich hotelach posiadanych lub zarządzanych przez Orbis poza luksusowymi, spotkał się z bardzo pozytywnym odbiorem naszych klientów.

504 000 euro oszczędności rocznie dzięki realizacji projektu DO NOT CLEAN MY ROOM

INNE DZIAŁANIA

Przygotowujemy specjalne akcje, takie jak coroczne obchody Dnia Ziemi czy Międzynarodowego Dnia Żywności. Wykorzystujemy wszelkie okazje do promowania życia w harmonii z naturą, uwzględniając

tę tematykę m.in. w naszej komunikacji w przestrzeni hotelowej – także w niekonwencjonalny sposób, np. w formie muralu.

Na przełomie kwietnia i maja 2018 r. łącznie blisko 2 000 pracowników biur wsparcia i hoteli w całym regionie Europy Środkowo-Wschodniej wzięło udział w obchodach Dnia Planet 21, nawiązujących do odbywającego się w tym czasie Międzynarodowego Dnia Ziemi. W ramach tego wydarzenia zwracaliśmy uwagę na kwestie związane z ochroną środowiska, zdrowiem, ograniczaniem marnowania jedzenia i pomocą lokalnym społecznościom. Działaniom edukacyjnym towarzyszyły praktyczne inicjatywy, takie jak sadzenie drzew czy sprzątanie lasu.

Podjęliśmy 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.

90% naszych hoteli na stałe wykluczyło z menu gatunki ryb zagrożonych przełowieniem

5. O SPRAWOZDANIU

Sprawozdanie obejmuje zasięgiem Grupę Orbis (Orbis S.A., Orbis Kontrakty Sp. z o.o., Accor Pannonia Hotels Zrt., 5 Hotel Kft., Katerinska Hotels s.r.o., UAB Hekon, Accor Hotels Romania s.r.o., Accor Pannonia Slovakia s.r.o.) i wskazuje najważniejsze inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju podjęte lub kontynuowane w 2018 r. Jest publikowane w cyklu rocznym i zostało opracowane w oparciu o wytyczne GRI Standards przy wsparciu niezależnej zewnętrznej firmy doradczej Go Responsible. Nie podlegało zewnętrznej weryfikacji. Zgodnie z podejściem wskazywanym przez normę PN-ISO 26000, spółka Orbis zidentyfikowała kluczowe grupy interesariuszy oraz najważniejsze obszary odpowiedzialności.

W związku ze skalą prowadzonej działalności biznesowej (zatrudniamy blisko 4 200 osób w 12 krajach regionu) i jej specyfiką (specjalizujemy się w zarządzaniu hotelami oraz występujemy jako inwestor hotelowy) kluczowymi dla nas interesariuszami są pracownicy, organizacje turystyczne, izby gospodarcze działające na rzecz hotelarstwa, organizacje skupiające franczyzodawców, instytucje wspierające spółki publiczne i te zrzeszające inwestorów giełdowych.

Dążymy do współpracy ze wszystkimi 6 grupami interesariuszy poprzez różnego rodzaju partnerstwa projektowe oraz przejrzystą i angażującą komunikację. W ten sposób nie tylko budujemy z nimi pozytywne relacje, spełniamy wymagania prawne oraz wspieramy realizację celów biznesowych, ale także lepiej zarządzamy ryzykiem.

BADANIE ISTOTNOŚCI

Zawartość oświadczenia została zdefiniowana w oparciu o priorytety Programu „Planet 21”. Analiza oczekiwań interesariuszy, towarzysząca tworzeniu programu, zapewnia zgodność z fundamentalnymi zasadami odnoszącymi się do definiowania zawartości raportów niefinansowych (zasady: materialności, kompletności i uwzględnienia interesariuszy). Odniesienie się do normy PN-ISO 26000 pozwala zachować kontekstu zrównoważonego rozwoju. Nie zaszły istotne zmiany w wynikach analizy istotnych tematów w stosunku do poprzedniego.

W efekcie, jako istotne dla Grupy Orbis oraz jej interesariuszy uznano następujące aspekty społecznej odpowiedzialności:

	Istotne tematy wyłonione w procesie analizy istotności
Odpowiedzialność ekonomiczna	1. Wzmacnianie partnerstwa i przejrzystości współpracy z naszymi kluczowymi interesariuszami 2. Rozwój odpowiedzialnych i innowacyjnych usług 3. Gwarantowanie całkowicie etycznego podejścia i transparentnych systemów zarządzania
Odpowiedzialność środowiskowa	4. Odniesienie się do łagodzenia skutków zmian klimatu w naszych ofertach 5. Zmniejszenie bezpośredniego i pośredniego wpływu naszej działalności na środowisko naturalne 6. Uczynienie jakości naszych usług i produktów (w odniesieniu do kwestii ochrony środowiska naturalnego) dźwignią dla wyników finansowych
Odpowiedzialność społeczna	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
Odpowiedzialność cywilna	10. Promowanie wiedzy i działań z zakresu CSR w środowisku zawodowym sektora nieruchomości 11. Propagowanie rozwoju lokalnej gospodarki 12. Wspieranie inicjatyw solidarnościowych

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 dotyczące zakresu naszej sprawozdawczości, będą dla nas niezwykle cenne.

*Podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym*

Gilles Stephane Clavie
Prezes Zarządu

*Podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym*

Marcin Szewczykowski
Członek Zarządu

*Podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym*

Ireneusz Andrzej Węglowski
Wiceprezes Zarządu

*Podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym*

Dominik Sołtysik
Członek Zarządu