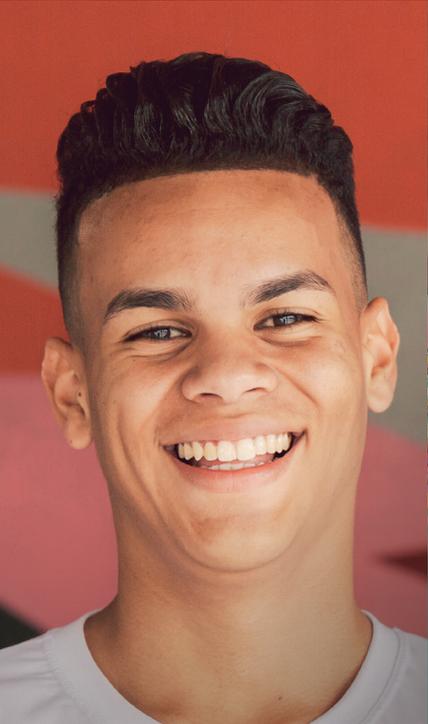
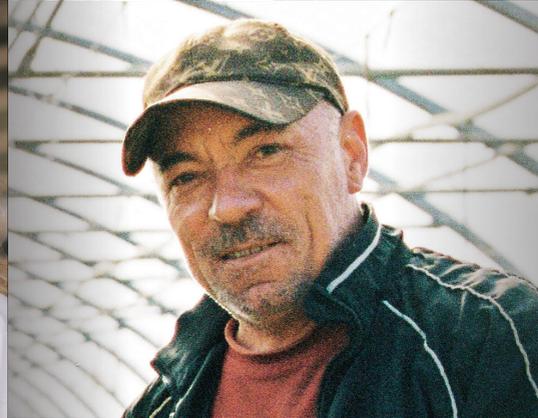
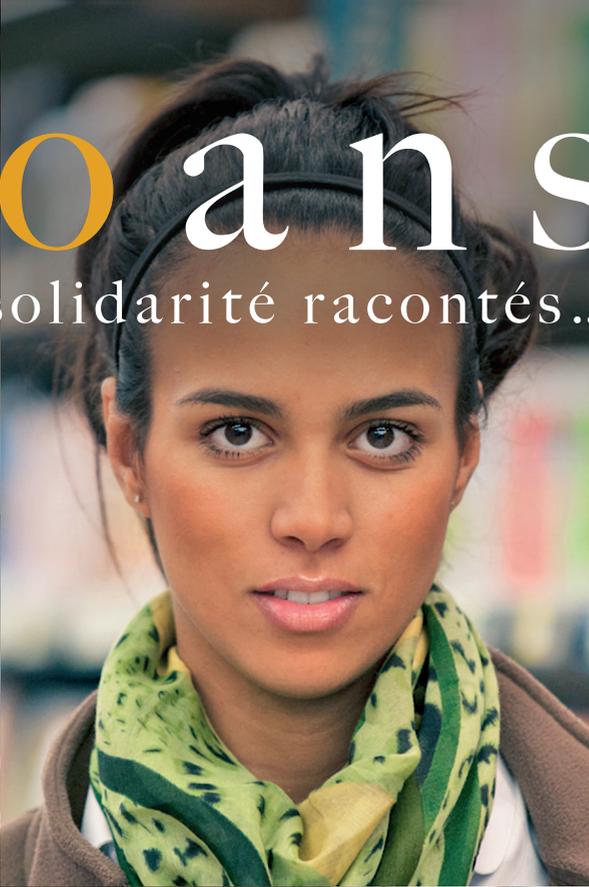




10 ans

de solidarité racontés...



solidarity
ACCORHOTELS

— Depuis 2008 —

10 ans

d'hospitalité du cœur

solidarity
ACCORHOTELS 



| | |
|---|-----------|
| Édito Sébastien Bazin | 06 |
| 10 ans en dates | 08 |
| Mieux comprendre L'action de Solidarity AccorHotels | 09 |
| Une histoire de solidarité Interview - Christine de Longevialle | 12 |
| Récit d'une seconde chance Portrait - Adrianna March | 14 |
| L'engagement sur le terrain Témoignage - Honoré Konnon | 16 |
| L'insertion professionnelle se cultive Parcours - Smail Hadj-Abderrahmane | 18 |
| 10 ans en chiffres | 20 |
| Comité de sélection Gouvernance | 22 |
| Interviews croisées Mariana Pereira et Nailda Souza | 24 |
| La solidarité, une question de collaboration Témoignage - Swati Sharma | 26 |
| 3 questions à... Claire Tournefier-Droual et Philippe Oddou | 28 |
| La nécessité de s'engager Interview - Patrick Mendes | 30 |
| La Solidarity Week mobilise Témoignage - Kristyna Vogel | 32 |
| Crises humanitaires Pouvoir répondre aux situations d'urgence | 34 |
| Et demain ? | 36 |

...

ÉDITO

“ Participer à la lutte contre l'exclusion économique et sociale des personnes en grande précarité : voilà ce qui a motivé la création de notre fonds de dotation Solidarity AccorHotels il y a 10 ans. Pour remplir cette mission, toutes les parties prenantes du fonds se mobilisent autour d'un levier d'action : l'accès à la professionnalisation, à l'emploi ou à l'entrepreneuriat.

Ces parties prenantes, ce sont tous les collaborateurs référents qui accompagnent les associations soutenues et tous ceux qui ont participé un jour à une action solidaire, ainsi que l'équipe permanente dédiée de Solidarity AccorHotels, son Conseil d'administration, son Comité de sélection et ses donateurs. À tous, je veux dire merci. Merci parce qu'en 10 ans l'union de leurs efforts a permis de soutenir plus de

330 projets d'intérêt général au profit de 170 000 bénéficiaires, dans 45 pays où AccorHotels est présent. La force et l'efficacité de Solidarity AccorHotels tiennent en trois mots : la constance, la proximité et l'humain. La constance, car sa mission n'a jamais changé de cap. La proximité, grâce au soutien d'associations et d'ONG locales identifiées par ceux qui sont sur le terrain et y vivent : nos collaborateurs. Et enfin le lien humain tissé entre nos équipes locales, les associations qu'elles soutiennent et leurs bénéficiaires.

En 10 ans, plus de 20 000 collaborateurs AccorHotels se sont directement engagés en participant à des projets au profit des plus fragiles. Cette mobilisation est une fierté pour le Groupe. Elle participe pleinement à notre ambition d'incarner une « hospitalité positive » et s'inscrit dans notre programme RSE.

Car pour avoir un impact positif sur les territoires, il est de notre devoir d'agir pour les communautés auprès desquelles nos hôtels sont implantés, où que ce soit dans le monde.

Le bilan de ces 10 années et l'enthousiasme de ceux qui font vivre Solidarity AccorHotels nous poussent à aller plus loin en nous donnant les moyens de répondre de façon encore plus complète aux problématiques de développement économique des territoires et d'insertion professionnelle des plus démunis. Avec toujours le même moteur, simple et universel : agir bien en faisant le bien. ”

Sébastien Bazin

**Président du Conseil
d'administration
de Solidarity AccorHotels**

**Président-directeur
général de AccorHotels**



10 ans

en dates

2008

Création de la Fondation d'entreprise Accor pour favoriser la formation et l'insertion professionnelle des plus démunis. Un Conseil d'administration et un Comité de sélection dédiés sont constitués pour choisir les projets proposés par les collaborateurs et expertisés par l'équipe permanente.

2011

100^{ème} projet soutenu

2013

La Fondation change de structure pour devenir le **Fonds de dotation Solidarity AccorHotels**. Cette évolution permet de collecter des dons auprès d'un plus grand nombre de parties prenantes et ainsi de mobiliser davantage de collaborateurs et de clients afin de soutenir toujours plus de projets et de bénéficiaires.

2014

200^{ème} projet soutenu

2015

Lancement de Solidarity AccorHotels sur les **réseaux sociaux** :

- @Solidarity_AH
- @Solidarity AccorHotels

2017

300^{ème} projet soutenu

2018

Après 10 ans d'actions, Solidarity AccorHotels mène une **étude d'impact** pour évaluer les mécanismes et les effets de son engagement.

10 ans de solidarité racontés...

MIEUX COMPRENDRE L'ACTION DE solidarity ACCORHOTELS

À l'occasion de son dixième anniversaire, Solidarity AccorHotels a souhaité mesurer l'impact de son action. Réalisée par le cabinet de conseil KiMSO*, l'évaluation a permis d'analyser les dix années d'actions accomplies et d'en comprendre les effets.

L'étude a notamment confirmé les contours de l'action du fonds, le caractère des projets soutenus et la nature du soutien. Ainsi, les projets revêtent, dans 70 % des cas, une dimension d'aide à l'orientation professionnelle.

Les bénéficiaires des associations soutenues sont très majoritairement des personnes précaires (vivant sous le seuil de pauvreté pour 80 % des associations), souvent jeunes, victimes du chômage et de stigmatisations.

L'étude pointe par ailleurs la spécificité de l'action de Solidarity AccorHotels : un engagement qui passe, au-delà de l'aide financière, par le lien humain, localement et de manière pérenne. En effet, les responsables d'associations ont un référent identifié au sein d'AccorHotels

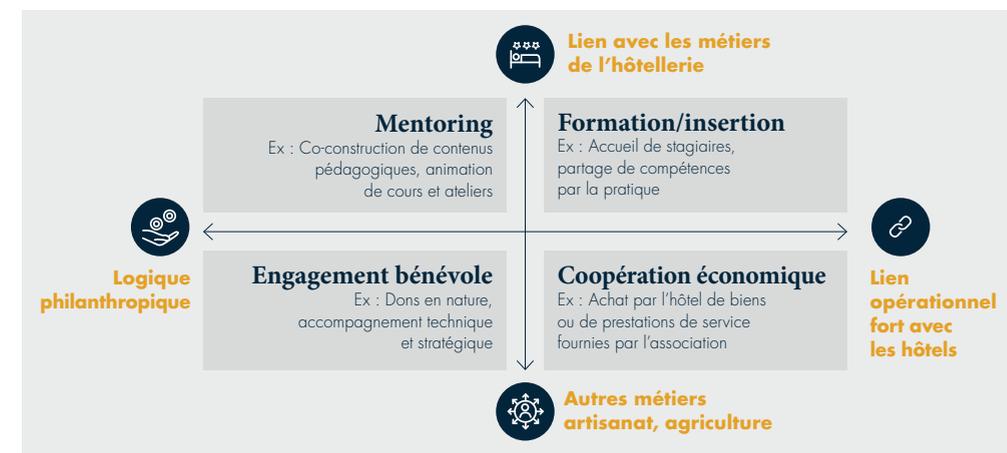
et sont aussi en contact avec d'autres collaborateurs. Par ailleurs, une majorité de responsables d'associations citent l'implication des collaborateurs bénévoles comme l'un des principaux points forts de leur partenariat.

In fine, en mesurant l'impact de l'action et du fonctionnement du fonds sur les associations, leurs bénéficiaires et les collaborateurs (voir infographie pages 10-11), cette étude permet à Solidarity AccorHotels de penser son avenir dans une démarche d'amélioration continue.

* Cabinet d'études et de conseil français spécialisé en impact social

LES DIFFÉRENTS TYPES DE COLLABORATIONS ENTRE ASSOCIATIONS ET HÔTELS

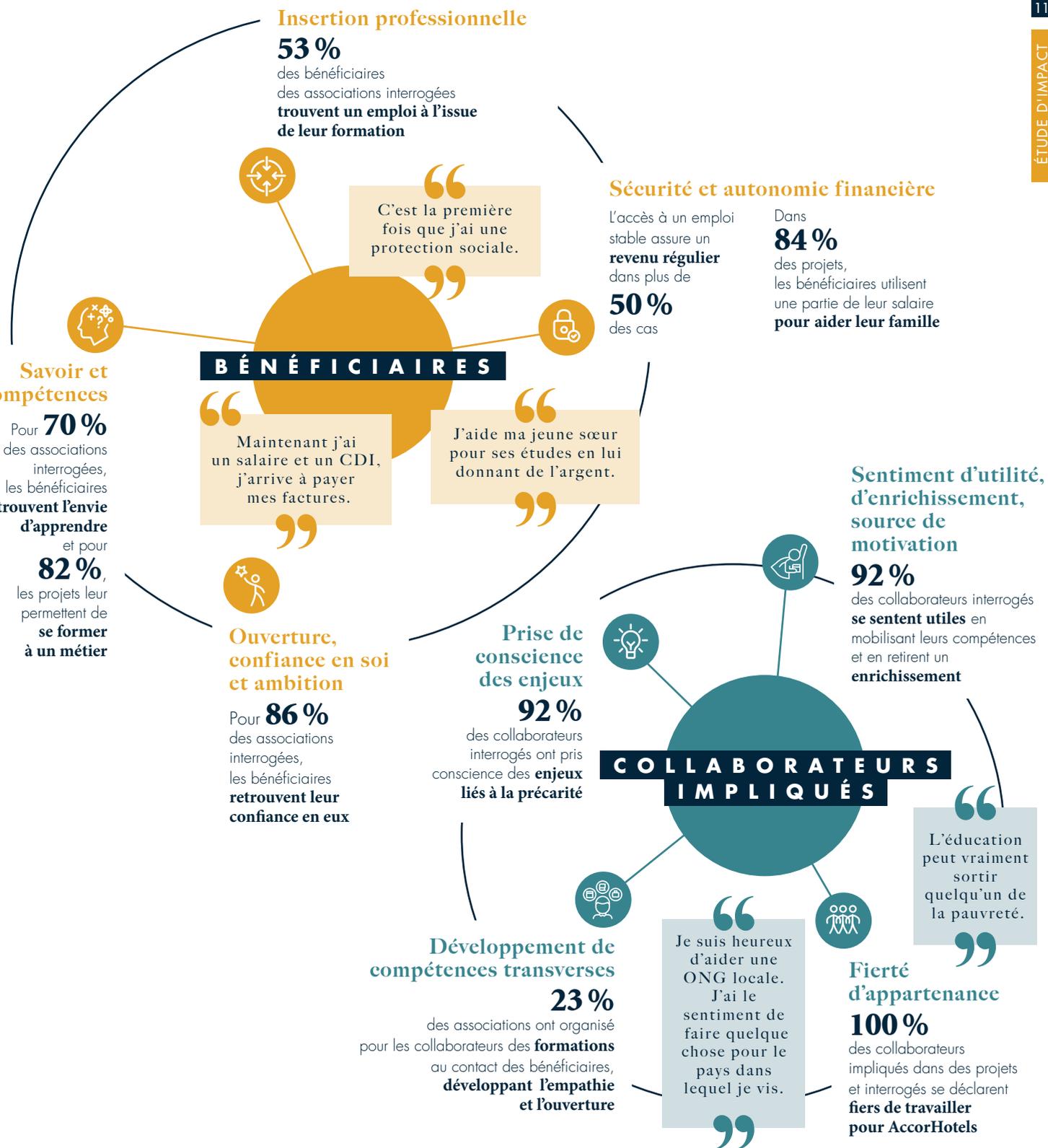
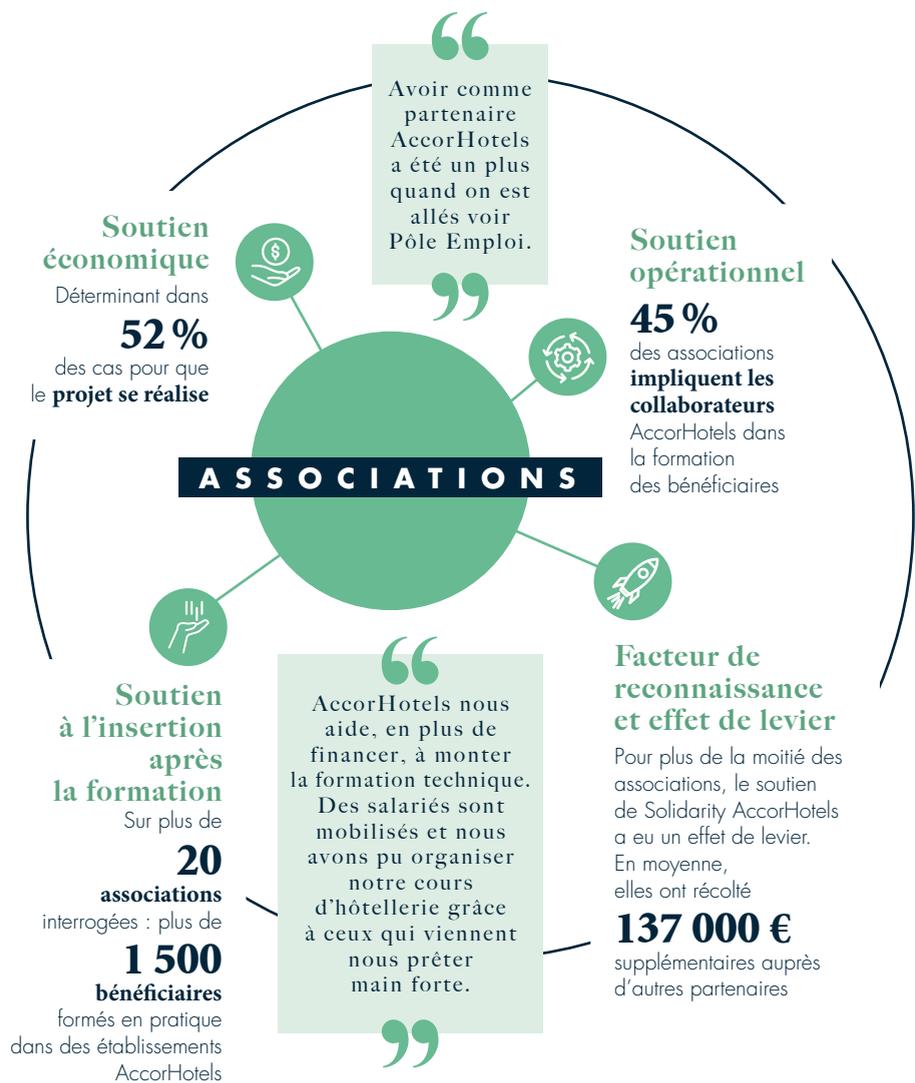
Plusieurs types de soutiens peuvent être apportés à un même projet :



10 ans de solidarité racontés...

10 ANNÉES D'ENGAGEMENT QUELS IMPACTS ?

L'étude KiMSO permet de comprendre les effets de l'action de Solidarity AccorHotels à la fois sur les associations soutenues, leurs bénéficiaires et les collaborateurs AccorHotels impliqués.



Christine de LONGEVIALLE

Déléguée générale de Solidarity AccorHotels

raconte...



UNE HISTOIRE DE SOLIDARITÉ



Comment est né Solidarity AccorHotels ?

Solidarity AccorHotels est né en 2008 pour structurer les initiatives de mécénat dans le Groupe. En 2007, une étude interne avait été réalisée sur les actions initiées un peu partout dans le monde qui révélait que l'insertion professionnelle tenait une place importante parmi d'autres thématiques. C'est une problématique universelle même si les obstacles à l'insertion peuvent être très différents et toucher des populations très variées d'un pays à un autre. Par notre activité et la palette des métiers de l'hôtellerie-restauration, les équipes de nos établissements ont l'habitude de transmettre leur savoir-faire à des personnes en début de parcours professionnel.

S'intéresser au problème de l'exclusion économique et sociale par le biais de la formation et de l'insertion professionnelle était donc une évidence. Il y avait quelque chose à faire.

Quelles sont les caractéristiques de Solidarity AccorHotels ?

Sa principale caractéristique, c'est l'action locale. Et son moteur, c'est l'implication des collaborateurs. Ils sont au cœur de notre modèle. D'abord, les équipes des hôtels sont demandeuses et le soutien aux communautés locales est important pour elles. Ensuite, ce sont elles qui connaissent le contexte de chaque région. C'est pourquoi nous ne soutenons que des projets identifiés, portés et suivis par des collaborateurs. Leur engagement est colossal. Ensuite, la nature de notre soutien part toujours du besoin des associations et de leurs bénéficiaires. Cette proximité permet une vraie efficacité.

Avec le recul de ces 10 années, qu'est-ce qui fait la force de votre travail ?

Nous sommes rigoureux et notre souci permanent est que l'argent que nous donnons soit utilisé au mieux. Notre force, c'est aussi l'efficacité d'une entreprise internationale qui compte 250 000 collaborateurs et 4 500 hôtels à travers le monde. Ensuite, avec l'équipe permanente, nous mettons notre vision transverse au service de la professionnalisation des petites associations que nous soutenons. Nous jouons un rôle de conseil et de transmission de bonnes pratiques.

Que retenir-vous de ces 10 années ?

Une chose essentielle : pour chaque projet, il faut avoir constamment en tête les réalités et les besoins du terrain. C'est la condition *sine qua non* à la réussite de toute action.

SON PARCOURS EN 4 DATES - CLÉS

| | | | | | | | |
|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|
| Entre chez Accor, au Novotel Paris Porte d'Orléans | 1996 | Rejoint l'équipe Sponsoring et Mécénat | 1999 | Intègre l'équipe de la Fondation Accor | 2008 | Devient Déléguée générale de Solidarity AccorHotels | 2013 |
|---|-------------|---|-------------|---|-------------|---|-------------|

...
RÉCIT
D'UNE SECONDE CHANCE

The Springboard Charity

ROYAUME-UNI

Le programme :
 une formation
 certifiante
 aux métiers de
 l'hôtellerie-restauration

À Londres
 depuis **2012**
 et Birmingham
 depuis **2015**

12 établissements
 AccorHotels
 impliqués à Londres
 et **3** à Birmingham

73% des étudiants
 de la promotion 2018
 ont obtenu
 leur certification

Adrianna a 19 ans lorsqu'elle intègre la première promotion du programme *Hospitality Futures* de Springboard Charity à Londres en 2012. À l'époque, elle termine le lycée après un parcours scolaire et une enfance difficiles. Élevée par sa mère puis placée en foyer, elle est aussi victime de harcèlement à l'école. Si les perspectives lui manquent, elle cultive pourtant une passion,

la musique, dont elle aimerait faire son métier. Très vite, Adrianna est rattrapée par les difficultés : une dyslexie et une dyspraxie non diagnostiquées. « Je n'étais pas scolaire. »

Quand j'ai choisi d'étudier la musique au lycée, j'ai par trois fois failli tout abandonner. J'ai finalement réussi à valider mes cours mais j'ai compris que je ne pourrai jamais aller à l'université. » C'est à ce moment qu'elle croise le chemin de Springboard Charity.

Avec le programme *Hospitality Futures*, créé en partenariat avec les équipes AccorHotels de Londres

et Solidarity AccorHotels en 2012, Adrianna découvre l'univers de l'hôtellerie et de la restauration. Cours théoriques,

team-buildings, ateliers : elle apprend les rudiments du métier.

Elle se prépare également aux entretiens de recrutement et au travail en équipe. Grâce à un stage, aux visites d'hôtels et à ses rencontres avec des professionnels, elle gagne en expérience.

De nouvelles perspectives se dessinent : « Je ne savais pas ce que je voulais faire et cela m'a ouvert les yeux sur les possibilités qui s'offraient à moi. »

Aujourd'hui, Adrianna a 24 ans. Elle partage son temps entre le service restauration et événementiel d'un grand hôtel de Londres et une agence de services hôteliers. De cette expérience, elle retient surtout une aventure humaine. Elle se souvient de son mentor Brian Opauka, Directeur général de l'ibis London Excel Docklands, qui l'a accompagnée pendant six mois et lui a permis

de gagner en confiance.

Depuis, Adrianna est plus sûre d'elle et les années difficiles s'éloignent.

« On m'a souvent dit que je ne pourrais jamais rien faire dans le

secteur de l'hôtellerie parce que j'étais trop timide.

Me voilà ici, maintenant. »

Et quand on lui pose la question, Adrianna a désormais un souhait : gérer un bar et pourquoi pas, un jour, ouvrir son propre établissement...

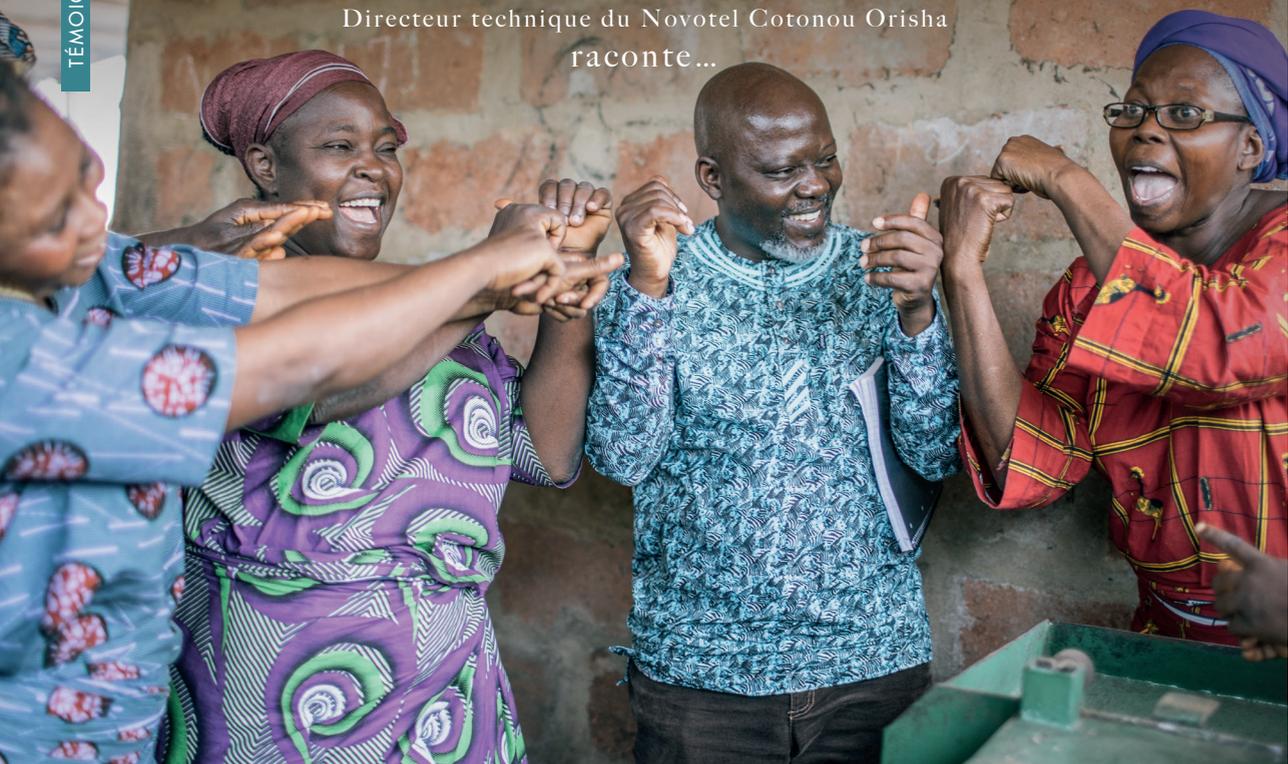
De cette expérience, elle retient surtout une aventure humaine.

Adrianna MARCH
 se souvient...



Honoré KONNON

Directeur technique du Novotel Cotonou Orisha
raconte...



... L'ENGAGEMENT SUR LE TERRAIN

Rescue and Hope

« J'ai rejoint le projet de l'association Rescue and Hope en 2016.

Eric Houot, Directeur général du Novotel et de l'ibis de Cotonou se rendait au centre de formation créé par l'association avec le soutien de Solidarity AccorHotels. Il a proposé aux membres du comité environnement de l'hôtel, dont je fais partie, de l'accompagner et je l'ai suivi. L'activité de Rescue and Hope consiste à former des jeunes mais aussi à mettre du matériel à disposition de groupements de femmes vivant dans les zones rurales alentours. Il s'agit

de cuiseurs vapeur traditionnels et de presses pour transformer les noix de palme en huile. Ce matériel leur permet d'accéder à des activités génératrices de revenus et d'être plus autonomes.

Avec mes compétences de Directeur technique, je les ai guidés sur le choix et la maintenance de leurs équipements pour à la fois

faciliter le travail, éviter l'usure et garantir la qualité des produits. Je les ai aussi conseillés sur l'isolation thermique pour limiter les déperditions énergétiques, sur les processus de sécurité pour éviter les accidents... Et puis il se trouve que j'ai une formation d'ingénieur énergétique. Je suis très pointilleux sur ce sujet, je ne cesse de lire, de me renseigner sur les moyens de réduire la consommation énergétique, les procédés de récupération de chaleur... Or dans ce projet il y avait beaucoup de déchets issus de la transformation – comme

“

Avec mes compétences de directeur technique, je les ai guidés sur le choix et la maintenance de leurs équipements

”

les fibres de noix de palme – qui pouvaient être utilisés comme combustibles à la place du bois pour éviter la déforestation. Mettre mes connaissances au service d'une ONG est un plaisir pour moi car cela m'ouvre un nouveau champ d'application de mes connaissances. Même du matériel traditionnel, on peut l'optimiser avec des procédés innovants. C'est meilleur pour

BÉNIN

2016

Création d'un centre qui accueille et forme des publics vulnérables à la transformation de produits agricoles (manioc et noix de palme) et leur donne accès à des équipements pour leur permettre de développer leur activité

2018

Agrandissement du centre et achat de nouveaux équipements

1 500

bénéficiaires, principalement des groupements de femmes issues de zones rurales

l'environnement et cela participe à la rentabilité du projet. Il y a encore beaucoup à faire dans notre pays mais les populations manquent de moyens et de capacités techniques. Les projets comme celui-là ne courent pas les rues et c'est une joie pour moi de contribuer avec ce que je sais. Mes parents étaient des paysans, des cultivateurs. Je connais bien le milieu rural. Il m'a construit et m'a apporté beaucoup. À mon tour de lui donner ce que j'ai appris. »

L'INSERTION PROFESSIONNELLE SE CULTIVE

Les Jardins de Lucie

Pendant dix ans, Smaïl Hadj-Abderrahmane est chauffeur routier. Au travail cependant, quelque chose ne va pas. S'il évoque des horaires difficiles, c'est surtout un stress permanent qui le ronge. « *Je n'étais pas comme tout le monde.* »

À l'intérieur, j'avais un vrai un blocage. Je ne pouvais plus travailler. » D'un commun accord avec son employeur, Smaïl quitte son travail et reste quatre ans au chômage. C'est alors qu'en 2017, une psychologue l'oriente vers les Jardins de Lucie, une association membre de Réseau Cocagne, qui allie maraîchage biologique et insertion sociale et professionnelle. Smaïl est d'abord sceptique mais trouve très vite ce qu'il n'avait pas trouvé jusque-là : un environnement de travail apaisant et bienveillant. « *Au début, je me suis dit que ça allait être comme avant. Mais non, c'était vraiment un autre milieu.* » Smaïl réapprend à se lever le matin et aller au travail. Comme tout le monde, il commence par le jardin où il s'occupe de cultiver les légumes et de préparer les paniers pour les particuliers. Six mois plus tard, il intègre La Fabrique, l'activité de conserverie de légumes de l'association. Smaïl aime raconter chaque détail du processus : la préparation,

la mise en bocaux et surtout le contrôle qualité dont il a la charge. L'association le dirige également vers des psychologues puis l'encourage dans ses démarches professionnelles. Au fil du temps, Smaïl reprend confiance et fait notamment le deuil de son enfance difficile. « *Petit à petit, je me suis reconstruit et je me suis aperçu que je pouvais aussi travailler dans un milieu ordinaire.* » Smaïl quitte le jardin en septembre 2018. Il travaille aujourd'hui dans une petite entreprise lyonnaise qui met en relation des producteurs de fruits

et légumes avec des professionnels de l'alimentation et de la restauration. De l'approvisionnement

à la livraison, il aime être polyvalent. Surtout, il a pris du recul. « *J'ai regretté beaucoup de choses, mais plus maintenant. Au travail, c'est simple : j'essaie de ne pas me retrouver de nouveau dans une situation de stress et franchement, cela marche plutôt bien !* »

10 ans de solidarité racontés...

FRANCE

Depuis 2015

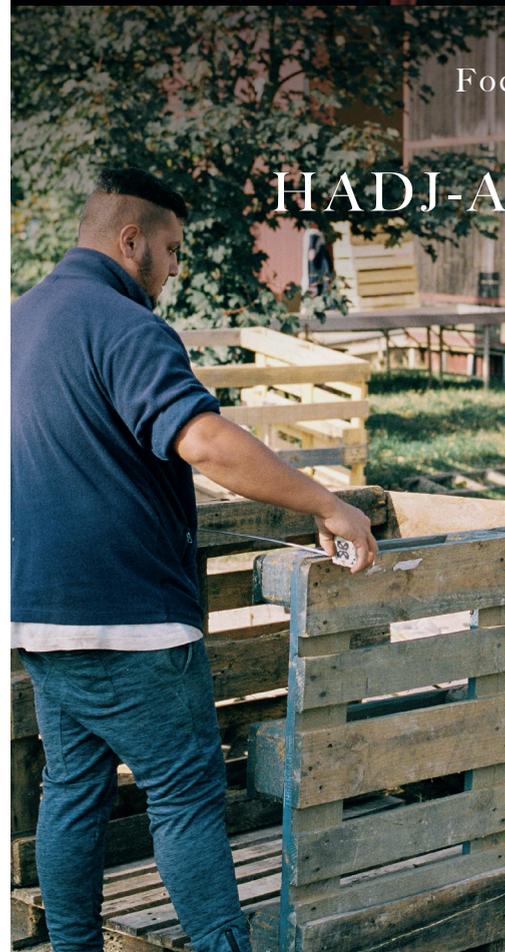
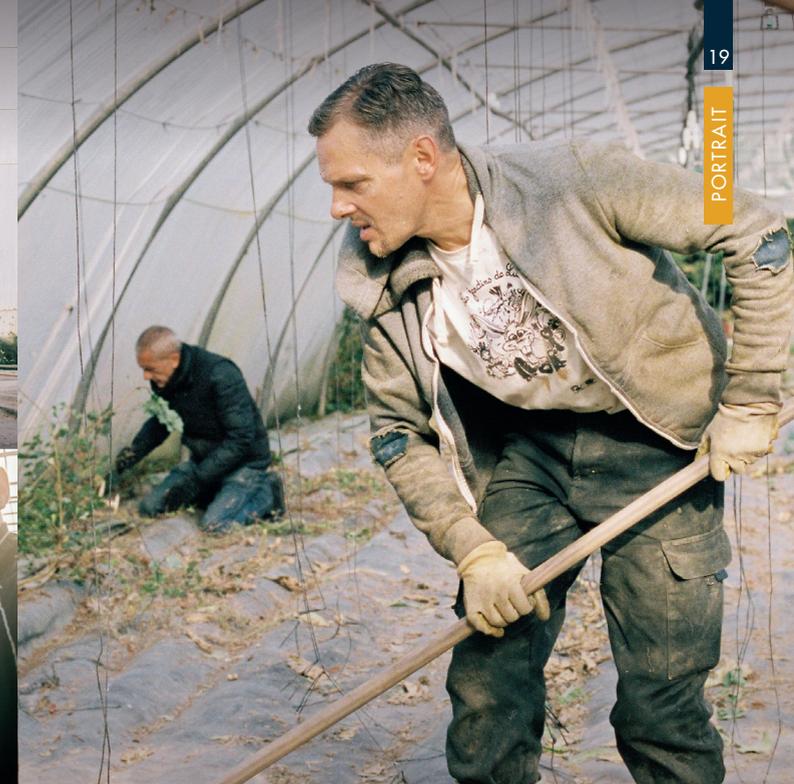
Solidarity AccorHotels et les équipes AccorHotels de Lyon soutiennent La Fabrique, conserverie solidaire, et permettent de former chaque année une 50^{ème} de salariés en insertion

Depuis 2017

le Mercure Lyon Est Chaponnay offre, toutes les 2 semaines, des paniers de légumes des Jardins de Lucie à ses collaborateurs

2018

Solidarity AccorHotels soutient la consolidation du projet : installation de vestiaires pour les femmes, aménagement d'équipements pour le stockage et ventes des bocaux...



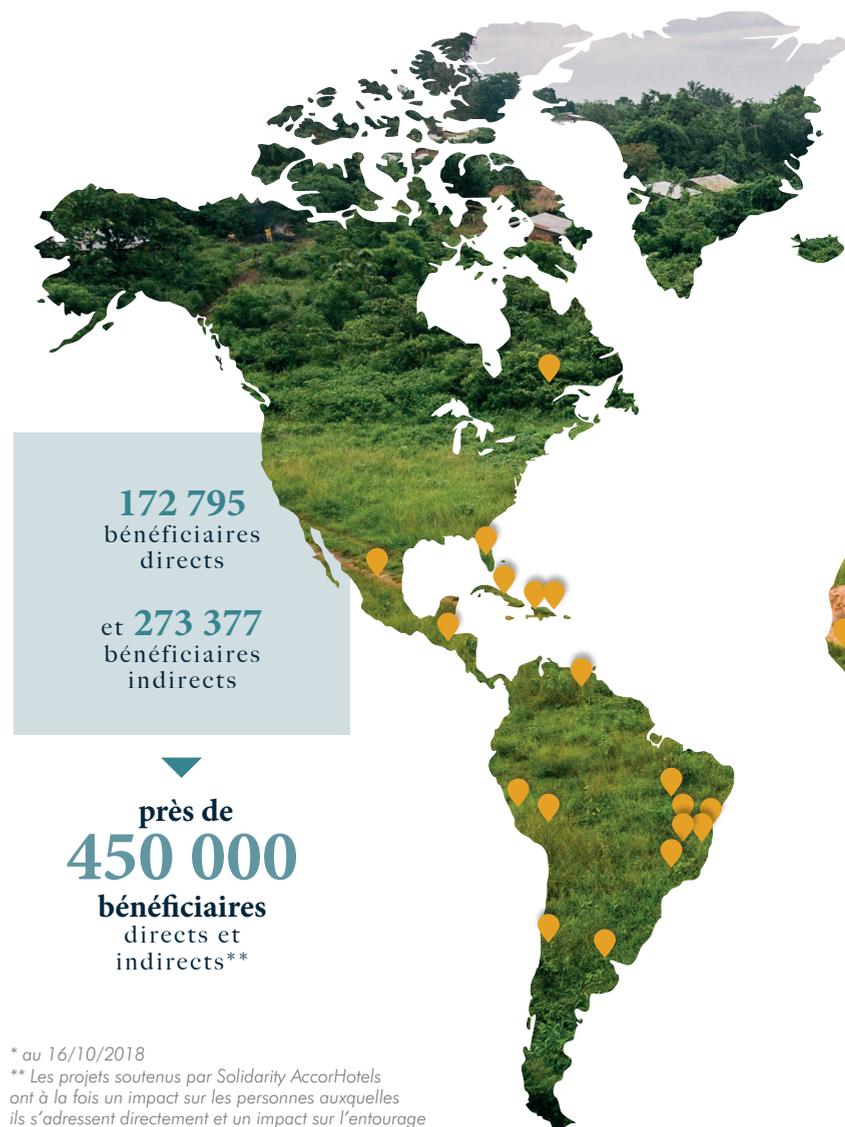
Focus sur le parcours de
Smaïl

HADJ-ABDERRAHMANE



10 ans

en chiffres



* au 16/10/2018

** Les projets soutenus par Solidarity AccorHotels ont à la fois un impact sur les personnes auxquelles ils s'adressent directement et un impact sur l'entourage qui bénéficie indirectement de leur accompagnement (familles, communautés, villages...).

10 ans de solidarité racontés...

332
projets soutenus

par plus de
1 000
hôtels

et plus de
20 000
collaborateurs

dans
45 pays

grâce à
un financement de
6 420 676 €*



avec
2 170 000
points
de fidélité
transformés
en dons

soit
43 400 €
abondés
à 100%
par le Groupe

pour un
total
de
86 800 €

10 ans de solidarité racontés...



Virginie SIDO

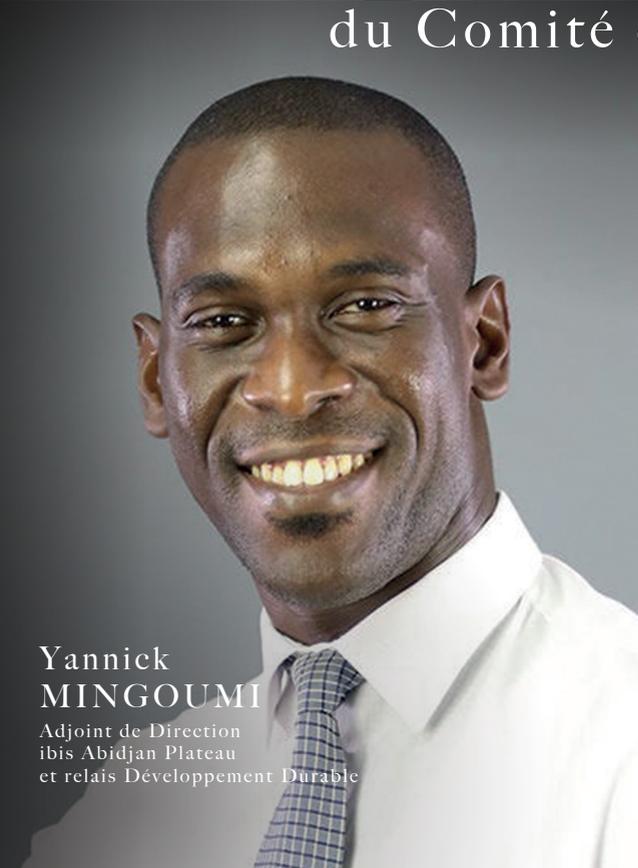
SVP Food & Beverage
Transformation et Expérience
et Secrétaire du Conseil d'administration
de Solidarity AccorHotels



Dominique GRANDJONC

Directeur général du Novotel
Cergy Pontoise - France et membre
du Conseil d'administration
de Solidarity AccorHotels

Les membres du Comité de sélection



Yannick MINGOUMI

Adjoint de Direction
ibis Abidjan Plateau
et relais Développement Durable



Christophe LEJEUNE

Vice-président
Talent & Culture
Asie du Sud-Est
et du Nord-Est

... UN COMITÉ DE SÉLECTION AMBITIEUX ET PRAGMATIQUE

Faire des choix, voilà la mission du Comité de sélection. Quatre à cinq fois par an, cet organe de décision se réunit pour voter les projets qui nécessitent un financement inférieur à 20 000 €. Ces projets lui sont soumis après avoir été proposés par des collaborateurs et analysés par l'équipe permanente de Solidarity AccorHotels afin notamment de vérifier leur éligibilité et leur pertinence. Tous les projets doivent ainsi être menés par une structure d'intérêt général dans un pays où le Groupe est implanté et s'inscrire dans l'un des domaines d'intervention du fonds. « *Le Comité de sélection est un moment pour prendre du recul et s'assurer que nous avons toutes les cartes en main pour nous engager. Il n'y a pas de projets plus importants que d'autres, il y a des besoins de soutien auxquels il faut répondre de la manière la plus pertinente possible* », explique Virginie Sido. Avec des membres aux parcours et aux personnalités différentes,

le Comité de sélection a une connaissance et une vision large du terrain. Ce qui lui permet de prendre en compte les spécificités de chaque pays. « *Bien comprendre la culture dans laquelle un projet prend forme est primordial* », précise Christophe Lejeune. Pour Yannick Mingoumi, le comité « *a toujours le souci de servir, de dépenser juste et d'avoir le maximum d'impact* ». Virginie Sido confirme : « *Le comité challenge les projets pour s'assurer de la meilleure allocation possible des ressources* ». Pour Dominique Grandjonc, le comité a la qualité d'être

“
Le souci
de servir,
de dépenser
juste et
d'avoir le
maximum
d'impact
”

« *à la fois engagé, bienveillant et capable de faire des choix*. » Tous s'accordent pour placer l'équité en tête de leurs critères d'arbitrage, avec une préoccupation principale : les bénéficiaires. Les projets qu'ils retiennent ont tous en commun de répondre à un besoin exprimé par le terrain et à une problématique ancrée localement, d'être portés par des collaborateurs engagés,

d'impliquer les équipes des hôtels, et surtout de profiter au plus grand nombre en visant l'autonomie des bénéficiaires. *In fine*, la vocation du Comité de sélection se résume à faire des choix éclairés. Pour cela, il s'emploie à être à la fois empathique et rationnel, ambitieux et pragmatique.

⊕ Gouvernance de Solidarity AccorHotels

- Le Conseil d'administration donne les orientations stratégiques du fonds, vote les projets supérieurs ou égaux à 20 000 € et s'assure de leur mise en œuvre opérationnelle. Il est composé de 6 représentants de AccorHotels et de 3 personnalités externes qualifiées.
- Le Comité de sélection vote les projets inférieurs à 20 000 € et s'assure de leur mise en œuvre opérationnelle.
- L'équipe permanente suscite, recense, encourage et accompagne les actions solidaires menées par les collaborateurs dans le monde entier. Elle travaille en lien avec des correspondants locaux, met en réseau les bonnes pratiques et joue un rôle de conseil et de contrôle pour chaque projet.

INTERVIEWS...

En 2008, les collaborateurs du siège AccorHotels de São Paulo et l'ONG Unibes s'allient pour mettre en place un programme de formation théorique et pratique aux métiers de l'hôtellerie-restauration pour les jeunes issus de quartiers défavorisés. Mariana Pereira, formatrice volontaire, et Nailda Souza, ancienne bénéficiaire et étudiante, nous racontent leur expérience.



Mariana PEREIRA

Analyste Talent & Culture, AccorHotels Brésil, et bénévole engagée auprès d'Unibes



Quelle est votre mission au sein du projet d'Unibes ?

En tant que formatrice bénévole, je suis responsable du cours inaugural. Il consiste à présenter le programme de formation et sensibiliser les étudiants au marché du travail brésilien et au secteur de l'hôtellerie. Je mène aussi des ateliers pratiques pour les préparer aux entretiens de recrutement. Mon expertise des ressources humaines m'est très utile !

Quelle relation entretenez-vous avec les jeunes bénéficiaires ?

J'ai rencontré des jeunes en situation de grande vulnérabilité, en quête de réponses, mais avec une détermination et une force de vie incroyables. En classe, je partage mon expérience avec eux. Je leur explique que malgré les difficultés, il faut se battre pour atteindre ses objectifs. J'ai un peu la même histoire mais mon père me disait toujours que je devais étudier pour m'en sortir. Aujourd'hui, j'ai un métier fabuleux et j'en suis très heureuse ! Tous les étudiants ont le potentiel pour s'épanouir.

Pourquoi avoir choisi de participer à ce programme ?

Quand j'ai rejoint AccorHotels en 2016, j'ai découvert le programme mené par Unibes et la magie a tout de suite opéré. Pour moi, la solidarité consiste à soutenir les autres de manière inconditionnelle et à établir une relation de confiance mutuelle. Ici au Brésil, nous avons un proverbe : « *nous n'offrons pas le poisson aux plus démunis, mais nous leur apprenons à être de bons pêcheurs.* »



Unibes & Solidarity AccorHotels

...CROISÉES



Nailda SOUZA

Ancienne bénéficiaire d'Unibes

- Depuis 2010, Solidarity AccorHotels et les équipes AccorHotels de São Paulo participent chaque année à l'accompagnement de 60 jeunes bénéficiaires issus de quartiers défavorisés
- En 7 ans, plus de 300 jeunes ont bénéficié de la formation
- En moyenne, 60% des jeunes d'Unibes trouvent un emploi à la sortie de leur formation ou continuent leurs études

Pourquoi avoir intégré le programme d'Unibes ? Qu'en reprenez-vous ?

J'ai toujours eu le goût de l'accueil. Quand j'étais jeune, j'aimais recevoir les gens à la maison et faire en sorte que chacun se sente le bienvenu. C'était en moi. J'ai intégré le programme d'Unibes en août 2015. Je n'avais aucune idée de ce qu'était concrètement l'hôtellerie. Pendant six mois, j'ai appris énormément. Cela a été la meilleure période de ma vie.

Durant votre stage, quelle relation entreteniez-vous avec les collaborateurs d'AccorHotels ?

Dès les premiers jours, tout le monde m'a beaucoup soutenue. Je me suis sentie la bienvenue. Je me souviens aussi avoir été impressionnée par la qualité de l'accueil la première fois que je suis allée visiter le Novotel São Paulo Jaraguá Conventions et le siège AccorHotels. Et puis, j'ai eu la chance d'être formée avec beaucoup de bienveillance et de professionnalisme.

Comment voyez-vous l'avenir ?

Je travaille depuis maintenant plus de deux ans dans le secteur hôtelier et je poursuis mes études en parallèle. C'est très stimulant. J'ai gagné en responsabilités et je me sens aujourd'hui mieux préparée pour l'avenir. AccorHotels et Unibes m'ont offert une opportunité incroyable. Et comme dit le proverbe : « *Choisis un travail que tu aimes, et tu n'auras pas à travailler un seul jour de ta vie !* »

... LA SOLIDARITÉ, UNE QUESTION DE COLLABORATION

Fondation Hope

« Je suis arrivée chez AccorHotels en Inde, au département Talent & Culture, en 2015. J'ai tout de suite rejoint le *AccorHotels Center of Hope* comme chef de projet. Il s'agit d'un centre de formation professionnelle dédié aux métiers de l'hôtellerie-restauration et de la vente. Sa particularité est d'avoir été créé en 2012 conjointement par les équipes d'AccorHotels en Inde et la Fondation Hope, avec le soutien de Solidarity AccorHotels.

Le centre est destiné aux jeunes issus de milieux très défavorisés. La jeunesse indienne est confrontée à de graves problèmes de chômage et de sous-emploi. Les causes sont nombreuses : décrochage scolaire, nécessité de subvenir rapidement aux besoins de la famille, manque d'orientation professionnelle... Résultat : sans formation, ces jeunes n'ont pas les compétences de base requises par les employeurs aujourd'hui. Alors que leur niveau de vie les force à travailler et ne leur

permet pas de se consacrer aux études, *AccorHotels Center of Hope* leur offre la possibilité de se qualifier et de rejoindre le marché du travail, en six mois.

Les acteurs de ce projet sont complémentaires. Sur le terrain, la Fondation Hope fait fonctionner le centre au quotidien. De son côté, AccorHotels Inde a apporté son expertise dès la création du centre en concevant des contenus de cours pertinents et en imaginant des plans de formation pour préparer les jeunes selon les exigences du marché du travail en seulement un semestre. Nous aidons aussi le centre à sélectionner les candidats en amont de la formation, nous conseillons les étudiants sur leurs choix de carrière, nous intervenons en support des professeurs... Par exemple, nos collaborateurs, qui sont très impliqués, organisent des sessions sur la communication, la confiance en soi... Ils accueillent aussi les étudiants en stage dans nos hôtels pour leur formation pratique. Quant à Solidarity AccorHotels, il fait la force de ce projet en nous permettant d'assumer les coûts opérationnels du centre.

Quand je suis arrivée en 2015, nous démarrions la formation de la quatrième promotion et nous en sommes aujourd'hui à la septième. Au fil des ans, le centre a permis de former plus de 400 jeunes pour les aider à accéder à un emploi plus qualifié. Nous espérons dupliquer l'expérience dans d'autres villes, là où nos hôtels sont implantés. »

Swati Sharma

« La rencontre de ces jeunes gens brillants, méritants mais défavorisés, m'a permis de prendre la mesure de leurs aspirations, des défis auxquels ils sont confrontés et des efforts herculéens qu'ils font pour les surmonter. C'est avec un mélange d'humilité et de fierté que nous permettons à ces étudiants talentueux de façonner leur avenir et d'offrir un soutien à leurs familles. »

Ashwin Shirali
Vice-Président
Talent & Culture,
AccorHotels Inde

10 ans de solidarité racontés...



Swati
SHARMA

Talent & Culture Manager, AccorHotels Inde
nous raconte...



3 QUESTIONS À...

...Claire TOURNEFIER-DROUAL

Fondatrice de Rejoué

Qu'est-ce qui vous a poussée à fonder l'association Rejoué ?

J'étais chargée de communication pour un groupe organisateur de salons professionnels. J'ai toujours été concernée par les problématiques de recyclage et le jour où j'ai eu mon petit garçon, la surconsommation de jouets m'a vraiment sauté aux yeux. Parallèlement, j'ai réalisé qu'une femme avec des enfants pouvait être pénalisée dans son parcours professionnel. C'est pour cela que j'ai fondé Rejoué qui accompagne majoritairement des femmes en difficultés et en situation de monoparentalité.

Pourquoi avoir choisi le jouet comme vecteur d'insertion professionnelle ?

Le jeu possède une forte valeur éducative y compris pour les adultes. C'est un champ des possibles dans un univers gai et inventif. Et puis, pour des femmes avec des enfants à charge, cet univers est finalement assez proche de leur. Le lien avec l'insertion professionnelle me paraissait évident.

Quel bilan faites-vous aujourd'hui et quelles sont vos perspectives ?

C'est fantastique de voir qu'il y a autant de bénévoles qui ont envie d'aider. Ce projet est une réussite d'équipe ! Présents en Île-de-France, nous souhaitons aujourd'hui essaimer notre modèle et partager notre savoir-faire avec d'autres acteurs. Nous participons notamment à la construction d'une filière plus responsable impliquant les fabricants et les distributeurs de jouets.

+ Rejoué & Solidarity AccorHotels

- Plus d'une tonne de jouets collectés depuis 2017
- 13 établissements AccorHotels d'Île-de-France engagés en faveur de Rejoué en 2018
- 2018 : soutien à la semi-industrialisation de l'activité de réemploi
- 115 personnes accompagnées vers l'emploi depuis 2012

Après un virage professionnel, Claire Tournefier-Droual et Philippe Oddou ont chacun fondé une structure d'intérêt général. La première accompagne des personnes éloignées de l'emploi par

la revalorisation de jouets d'occasion. Le second encourage l'insertion professionnelle des jeunes par le sport. Deux identités, deux parcours, mais une même envie de changer les choses.



...Philippe ODDOU

Fondateur de Sport dans la Ville

Qu'est-ce qui vous a poussé à fonder l'association Sport dans la Ville ?

J'ai travaillé quatre ans en entreprise avant de me lancer. J'ai grandi dans un environnement privilégié et je voulais aider des jeunes qui n'avaient pas la même chance que moi. Je considère que les problèmes sociaux relèvent de la responsabilité de tous. Et puis, j'ai toujours été passionné de sport !

Pourquoi avoir choisi le sport comme vecteur d'insertion professionnelle ?

Le sport est un point d'accroche très puissant pour provoquer la rencontre et proposer un accompagnement individuel. Nos éducateurs sportifs comptent beaucoup dans le quotidien de nos jeunes et construisent avec eux une relation de proximité et de confiance. Le travail réalisé permet de faire progresser les jeunes dans leurs comportements, leur dynamique, et facilite le lien vers un projet professionnel.

Quel bilan faites-vous aujourd'hui et quelles sont vos perspectives ?

C'est une aventure humaine et entrepreneuriale ! Nous avons plus de 6 500 jeunes dans nos 40 centres sportifs et près de 1 200 dans nos programmes d'insertion. Depuis trois ans, nous participons au projet d'héritage social et sociétal des Jeux Olympiques de Paris 2024. Nous nous sommes engagés à construire 30 à 40 nouveaux centres sportifs ainsi qu'un campus en Seine-Saint-Denis dédié au sport et à l'insertion. À Lyon, nous avons une infrastructure de cette nature qui est un lieu de vie exceptionnel pour nos jeunes.

+ Sport Dans la Ville & Solidarity AccorHotels

- 12 ans d'histoire partagée à Paris et à Lyon
- 241 collaborateurs AccorHotels engagés dans le suivi des jeunes
- Près de 700 jeunes accompagnés via les programmes soutenus par Solidarity AccorHotels

Patrick MENDES

Directeur Général AccorHotels Amérique Latine
témoigne...



... LA NÉCESSITÉ DE S'ENGAGER

En 2015, Patrick Mendes est nommé Directeur Général AccorHotels Amérique Latine. En quelques années, il est devenu un véritable facilitateur de l'engagement des équipes AccorHotels dans la région, et plus particulièrement au Brésil où il réside depuis plus de six ans.

En tant que Directeur Général Amérique Latine, vous êtes très impliqué dans des actions de solidarité. Pour quelles raisons ?

Je contribue à des initiatives solidaires à titre personnel depuis longtemps déjà. Cela m'a toujours semblé évident mais encore plus aujourd'hui. Quand je suis arrivé au Brésil, cela a été un choc. Pendant les deux premiers mois, j'ai fait le tour de l'Amérique Latine pour visiter les établissements du Groupe et rencontrer les collaborateurs. Ces pays se développent mais j'ai pu constater que la réalité du quotidien est difficile. Au-delà de l'envie d'aider, cela a éveillé en moi un vrai sens du devoir.

Avez-vous un exemple d'initiative mise en place ?

Nous menons énormément d'actions. Cette année, j'ai participé au lancement du projet *Arca do Crescer* (« L'Arche de la Croissance ») à São Paulo, avec l'ONG *Arca do Saber* et le soutien de *Solidarity AccorHotels*.

C'est un programme de formation certifiant aux métiers de l'hôtellerie à destination de jeunes issus des favelas. Il y a une forte implication de la part de nos collaborateurs qui donnent des cours en tant que bénévoles et qui ont aussi participé en amont à la construction du centre de formation. Tous me disent que cela donne un vrai sens à leur métier.

Justement, comment transmettez-vous cet esprit de solidarité à vos équipes ?

Je m'implique énormément et c'est pour moi un moyen d'engager plus de personnes. Je me considère comme un ambassadeur. J'en parle beaucoup dans la presse, dans mes rencontres avec les collaborateurs, et je suis très actif sur les réseaux sociaux. J'essaie de mettre en avant la nécessité de s'impliquer dans des communautés locales de manière beaucoup plus proactive. C'est fondamental. Nous avons 300 hôtels installés sur toute la zone, ce sont autant de plateformes locales pouvant

AMÉRIQUE LATINE

173

hôtels impliqués
dans des actions de solidarité depuis 2008 au Chili, au Brésil, en Colombie, au Pérou et en Argentine

•
Près de 60 000
bénéficiaires directs
et indirects

•
Plus de 1 500
collaborateurs engagés

Et bien plus encore dans des initiatives solidaires locales du Groupe, au-delà des thématiques de formation et d'insertion professionnelle du fonds

aider les communautés. Nous avons 20 000 salariés et une grande majorité a exprimé son envie de contribuer.

Comment expliquez-vous un tel engagement de la part des collaborateurs ?

Dans le tourisme et l'hôtellerie, l'envie de faire plaisir et la passion de servir font partie de l'ADN des équipes. Le Brésil est aussi un pays dont le développement est encore au stade de l'adolescence. Les difficultés font partie du quotidien et tout le monde est concerné. Quand vous commencez à fédérer et organiser des actions, vous bénéficiez d'une adhésion rapide et presque totale.

... LA SOLIDARITY WEEK MOBILISE !

Kristyna Vogel témoigne...



Depuis 2008, la Solidarity Week s'est développée dans le monde entier, au sein des hôtels et des sièges AccorHotels. Chaque année pendant une semaine en décembre, elle permet de mobiliser les collaborateurs autour d'initiatives solidaires et d'apporter une réponse concrète aux besoins exprimés par les associations locales.

« Cela fait maintenant 20 ans que je travaille pour le Fairmont Waterfront de Vancouver en tant que Responsable du Marketing et des Relations publiques. Depuis deux ans, je participe à la Solidarity Week qui mobilise les collaborateurs autour d'initiatives solidaires. Je me trouve plutôt privilégiée, alors si je peux venir en aide à ceux qui en ont le plus besoin je suis heureuse de le faire ! Je suis notamment impliquée dans le projet de *Hives for humanity* (des ruches pour l'humanité) qui utilise l'apiculture comme vecteur de lien social. L'association possède des ruches et des fermes urbaines. Elle y accueille des publics isolés et marginalisés, comme les sans-abris, pour les aider à recréer du lien avec la communauté et la nature. Pendant la Solidarity Week, nous intégrons la vie de l'association. Nous organisons par exemple des dîners avec

les sans-abris, nous fabriquons des ruches... C'est une très belle opportunité de s'impliquer ! Il faut savoir que depuis 10 ans le Fairmont Waterfront possède ses propres ruches sur le toit de l'hôtel, aujourd'hui gérées par *Hives for Humanity*. Cela fait partie de notre ADN. La Solidarity Week nous permet aussi de créer du lien entre collègues. Nous partageons les mêmes valeurs et cela me rend fière de travailler pour AccorHotels. En tant qu'entreprise, nous pouvons parler d'une seule voix et nous unir pour montrer l'exemple. Si nous pouvons apporter des changements significatifs à travers notre propre communauté, alors autant le faire. C'est ça, la famille AccorHotels ! »

Kristyna Vogel

Responsable Marketing et Relations Publiques, Fairmont Waterfront

« S'impliquer durant la Solidarity Week, c'est simple et sans contrainte. Les associations ont besoin de nous ! »

Stéphanie Leblanc
Responsable Talent & Culture,
Mercure Paris Montmartre
Sacré Cœur, France

“



« Après avoir participé, on réalise vraiment la signification du don de soi ! »

Aileen Ma
Responsable développement durable,
Chine

« C'est une belle opportunité d'agir pour ceux qui en ont le plus besoin. »

Équipe de l'ibis Mérida,
Mexique

”

« La Solidarity Week nous unit au service de la communauté. J'ai appris qu'ensemble, nous pouvons faire de grandes choses. »

Calin Ile
Directeur général ibis Bucarest
Gara, Roumanie

... POUVOIR RÉPONDRE AUX SITUATIONS D'URGENCE

Crises humanitaires

Parce que AccorHotels est présent sur tous les continents, Solidarity AccorHotels se doit de pouvoir répondre aux situations d'urgence, en aidant les populations locales à faire face aux conséquences immédiates et durables des catastrophes qui les touchent. Cet engagement se matérialise grâce à l'implication des

équipes locales du Groupe. « *Nous répondons aux sollicitations qui viennent du terrain car ce sont les équipes locales les mieux placées pour nous éclairer sur la façon la plus pertinente d'aider* », explique Alice Madec, chargée de mission au sein de Solidarity AccorHotels. « *Nous intervenons le plus souvent dans un second temps,*

après le travail des ONG expertes de l'extrême urgence. » À chaque fois que Solidarity AccorHotels apporte son aide pour répondre à une situation de crise, le fonds s'appuie également sur ce qui fait la force du Groupe : ses 250 000 collaborateurs. « *Chacun se sent concerné lorsque des collègues sont touchés par une catastrophe,*

même à l'autre bout du globe. C'est naturel. Grâce à notre capacité de collecte de dons, nous pouvons répondre aux élans de solidarité en faisant des appels aux dons auprès des collaborateurs et des hôtes. Ces dons sont par ailleurs abondés par le Groupe », précise Alice Madec.

L'argent récolté sert concrètement à financer des projets d'ONG

locales qui œuvrent à la reconstruction, qu'elle soit matérielle, psychologique, ou qu'il s'agisse de recréer du lien social par exemple.

Depuis 10 ans, Solidarity AccorHotels a surtout répondu aux crises liées aux catastrophes naturelles (inondations, typhons, séismes...). En 2018, la décision a été prise de soutenir aussi les

crises humanitaires qui touchent d'autres types de populations sinistrées : crises migratoires, très grande pauvreté, isolement... Ce choix répond non seulement à une demande croissante des associations et des collaborateurs porteurs de projets mais aussi au besoin de lever toujours plus de freins en amont de l'accès à la formation et à l'emploi.



PHILIPPINES ABS-CBN

En novembre 2013, les Philippines ont été victimes du typhon « Haiyan », l'un des plus violents jamais enregistrés au monde, responsable d'un très lourd bilan humain et matériel. Pour venir en aide aux populations, Solidarity AccorHotels a soutenu le projet de reconstruction d'une école porté par l'ONG ABS-CBN, afin de permettre aux élèves de reprendre leur scolarité.



ALLEMAGNE Aktion Deutschland Hilft

Depuis 2015, l'Allemagne accueille de nombreux réfugiés. Dans le cadre du partenariat entre Solidarity AccorHotels et Le Club AccorHotels, les clients ont été invités à transformer leurs points de fidélité en dons, abondés par le Groupe. Ces dons ont été reversés à l'association Aktion Deutschland Hilft pour financer un programme d'accompagnement de femmes réfugiées dans l'apprentissage de l'allemand, essentiel à leur intégration.



SAINT-MARTIN Secours Populaire Français - Cobraced

Sur l'île de Saint-Martin, suite au passage de l'ouragan « Irma » en septembre 2017, les établissements scolaires ne disposaient toujours pas de leurs pleines capacités d'accueil un an après. Faute de structures périscolaires adaptées, les jeunes sont de plus en plus livrés à eux-mêmes. Solidarity AccorHotels soutient un projet du Secours Populaire Français et de Cobraced, une association locale, pour prendre en charge des jeunes en difficulté sur les temps périscolaires.



FRANCE Refettorio Paris

Solidarity AccorHotels soutient, depuis son ouverture en mars 2018, l'association Refettorio Paris et son restaurant solidaire. Dans un cadre chaleureux et accueillant – les cryptes de l'église de la Madeleine – le Refettorio sert chaque soir de la semaine des repas gratuits à une centaine de personnes en situation d'exclusion et de grande précarité, tout en luttant contre le gaspillage alimentaire.

Et demain ?

Après 10 années d'engagement et de contact avec les associations au cœur des projets, le fonds de dotation a développé une expertise : celui de la lutte contre l'exclusion économique et sociale des populations les plus fragiles. « *Nous allons continuer à suivre ce cap parce que nous sommes plus que jamais convaincus que c'est comme cela que nous pouvons apporter une réponse aux problématiques contemporaines* », explique Christine de Longevialle, Déléguée générale de Solidarity AccorHotels.

“
Nous allons continuer à suivre ce cap”

En 2018, des moyens supplémentaires ont été donnés à Solidarity AccorHotels pour lui permettre d'aller plus loin. La dotation annuelle du Groupe a ainsi été portée à 1 million d'euros. Parallèlement, toujours plus de parties prenantes sont associées aux collectes de dons organisées par le fonds : « *Collaborateurs du Groupe, partenaires, clients... Nous devons diversifier et digitaliser nos méthodes de collecte. Aujourd'hui, il existe en effet des solutions qui permettent d'utiliser notre présence digitale pour générer*

des dons. Cela représente une source de nouveaux donateurs non exploitée. » explique Marion Charbonnière, en charge des collectes de dons pour Solidarity AccorHotels.

Sans modifier ses axes d'intervention, ni son fonctionnement qui a prouvé son efficacité depuis 10 ans, Solidarity AccorHotels utilisera ces moyens supplémentaires avec cohérence et détermination pour enraciner son action dans le temps. « *Tout cela doit nous permettre de toucher toujours plus de bénéficiaires par le biais des projets que nous co-construisons avec les associations et ONG* », conclut Christine de Longevialle.



AFIN DE RENFORCER SON ACTION, SOLIDARITY ACCORHOTELS VA ÉTENDRE SON INTERVENTION À L'AMONT ET L'AVAL DE CE QUI FAIT LE CŒUR DE SON ENGAGEMENT DEPUIS 10 ANS.



En amont : élargir la réponse aux situations d'urgence

Depuis 10 ans, Solidarity AccorHotels apporte son aide aux populations locales pour faire face aux conséquences immédiates et durables des catastrophes naturelles. À partir de 2018, le fonds a étendu son soutien à des projets répondant à d'autres types de crises humanitaires,

en particulier dans les grandes villes. En effet, qu'il s'agisse de pauvreté extrême, d'isolement ou encore des conditions d'accueil et de soutien des plus démunis, celles-ci n'échappent pas aux problématiques d'urgence humanitaire, génératrices d'exclusion économique et sociale.



Formation et insertion professionnelle : changer d'échelle

Le fonds continuera à financer une quarantaine de projets dans une fourchette allant de 1 000 à 25 000 € mais pourra aussi augmenter son appui à certaines associations, soit pour dupliquer des programmes qui ont fait leurs preuves, soit pour financer des projets de plus grande envergure.

Il identifiera ainsi chaque année plusieurs programmes d'associations qu'il soutient régulièrement pour les aider à essaimer et grandir. Par exemple, en 2018, Solidarity AccorHotels aide l'Institut Européen de Coopération et de Développement (IECD) à répliquer, à

Yangon en Birmanie, son modèle d'école de boulangerie (déjà déployé à Hué au Vietnam). Destiné à des jeunes n'ayant pas eu d'accès à l'éducation et éloignés de l'emploi, ce modèle a fait ses preuves avec des taux d'insertion proches de 100 %.

Par ailleurs, le fonds a aussi apporté un financement important au Refettorio à Paris dont le lancement nécessitait de lourds investissements (voir page 35). Ce lieu offre un service de restauration gratuit pour les personnes en situation d'exclusion et de précarité, tout en luttant contre le gaspillage alimentaire.



En aval : renforcer les mécanismes d'insertion post-formation

Dans les années à venir, les équipes de Solidarity AccorHotels chercheront les meilleurs moyens de soutenir l'accès à l'emploi durable des personnes qui sortent d'un parcours de formation ou d'un chantier d'insertion. Certains projets associatifs peuvent par exemple avoir pour objet l'émergence d'outils pratiques et innovants facilitant la mise en

relation de bénéficiaires sortants de parcours de formation avec les recruteurs ou encore la sensibilisation de ceux-ci aux profils des personnes en insertion. Solidarity AccorHotels souhaite ainsi agir pour l'efficacité des mécanismes d'accès au marché du travail destinés à un public en fin de parcours d'insertion.

Merci aux responsables associatifs, aux salariés et aux bénévoles des associations qui chaque jour font vivre les projets dans l'intérêt des bénéficiaires.

Merci à toutes celles et tous ceux qui ont contribué à faire grandir Solidarity AccorHotels tout au long de ces dix années : les Administrateurs, les membres de l'équipe permanente, les membres du Comité de sélection, les collaborateurs engagés et les donateurs.

Rédaction en chef

Solidarity AccorHotels – Christine de Longevialle, Alice Madec, Marion Charbonnière

Conception éditoriale et rédaction

Agence Assemble

Conception graphique et réalisation

Agence PatteBlanche

Crédits photo

© ABS-CBN / © Marie-Caroline Bizet / © Catherine Cabrol / © Emilie Chaix / © Virginie Clavieres / © Agence ChezCan / © Dastkar / © Yannick Folly / © Yves Forestier / © Charlie Forgham-Bailey / © JR / © Thomas Keller / © Yoann Léguistin / © Fabrice Malard / © Alexander Roth Grisard / © Nailda Souza / © Leonardo Wen

Impression

JF Impression

En utilisant Cocoon Offset 350g et Cocoon Offset 150g, papiers 100% recyclés certifiés FSC® Recycled et Ecolabel Européen, plutôt que des papiers standards, l'impact environnemental est réduit de :

 200 kg de bois  593 litres d'eau  182 km parcourus en voiture

