



Accor renforce son engagement contre l'exploitation sexuelle des enfants

Conclusions des audits et mise en place de mesures de prévention renforcée

Paris, le 27 mai 2026

À la suite des allégations formulées le 19 mars 2026 dans le rapport de Grizzly Research, le Groupe Accor a, conformément à ses engagements, mis en œuvre un processus d'évaluation rigoureux et transparent de ses systèmes de protection contre l'exploitation sexuelle des enfants.

Le Groupe a ainsi mené plusieurs audits, interne et externe, afin d'évaluer d'une part le contenu des allégations formulées dans le rapport et, plus largement, la robustesse des procédures de prévention et de lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants déployées à l'échelle du Groupe, à toutes les étapes du parcours client y compris celles qui n'étaient pas couvertes dans le rapport de Grizzly.

Pour réaliser ces audits, le Groupe s'est appuyé sur ses équipes d'audit interne et a mandaté GoodCorporation, cabinet de conseil indépendant spécialisé en éthique des affaires. Ces travaux ont permis au Groupe d'évaluer l'efficacité des dispositifs actuels et d'identifier des axes de renforcement que le Groupe s'engage à mettre en œuvre en 2026.

Éléments clés des conclusions des audits

1. Audit interne

L'audit interne, piloté par la Direction de l'audit et contrôle interne, en collaboration avec les autres départements du Groupe a collecté et analysé l'ensemble des échanges et données figurant dans le rapport Grizzly.

L'analyse de ces données brutes révèle un décalage entre la réalité des interactions et les conclusions de Grizzly Research. Ce rapport repose sur des biais méthodologiques importants, ses auteurs ayant comptabilisé comme des « acceptations » définitives :



- Des échanges interrompus, où les hôtels avaient volontairement cessé de communiquer en raison de la nature suspecte des demandes ;
- Des réponses conditionnant de manière stricte et explicite le séjour à la présentation de pièces d'identité et de preuves de filiation officielles ;
- De simples envois de tarifs préliminaires, ne garantissant ni la disponibilité, ni l'enregistrement effectif à l'hôtel.

L'omission délibérée de ces nuances et des fils de discussion complets représente un biais méthodologique qui conduit à une présentation trompeuse des résultats et ne reflète en rien la réalité des interactions avec les hôtels et de nos pratiques d'hébergement.

Sur les allégations concernant les hôtels en Russie

Malgré l'obligation faite aux hôtels par la loi russe de protection des consommateurs de répondre à toute demande de proposition commerciale, et contrairement à ce qui est indiqué dans le rapport initial de Grizzly, il ressort de l'audit que sur l'ensemble des hôtels contactés dans ce pays, les deux tiers n'ont pas répondu ou pas fourni de proposition commerciale. Dans près de la moitié des cas où les hôtels ont transmis une proposition commerciale, il a été indiqué que les visiteurs devraient fournir des documents d'identité officiels pour les enfants et l'adulte les accompagnant.

Sur les allégations concernant des soupçons d'exploitation sexuelle de mineurs

Contrairement à ce qu'indique le rapport initial de Grizzly, seulement 6% des hôtels (12 sur 197 hôtels sollicités) ont apporté une réponse commerciale sans donner d'instructions claires sur les prérequis nécessaires à l'accueil en matière de protection des mineurs.

Les résultats de l'audit interne confirment donc l'absence de défaillance systémique des procédures en place.

Il est par ailleurs important de rappeler que le rapport initial ne couvre que des demandes de propositions commerciales. Dans les cas où de telles propositions ont été transmises, elles ne constituent pas des réservations ou des hébergements effectifs.



Compte tenu de cette prise en compte tronquée du parcours client pour en tirer des conclusions inexactes concernant des pratiques à travers le réseau d'hôtels Accor, le Groupe a souhaité mener une évaluation complète de toutes les étapes du parcours client, de la confirmation de la réservation jusqu'à l'hébergement afin de vérifier si les contrôles nécessaires étaient effectivement réalisés conformément aux politiques élaborées par le Groupe en la matière.

2. Audit externe

Du 30 mars au 8 mai 2026, GoodCorporation a réalisé deux vagues de tests au sein du réseau des hôtels Accor. Ces scénarii de « clients mystères » exigeants ont visé à tester non seulement les canaux de réservation (255 hôtels), mais sont allés jusqu'à simuler physiquement des situations d'alerte aux comptoirs de réception de 88 hôtels dans 16 pays. Ce travail de terrain, d'une grande rigueur, nous a permis de confronter nos procédures à la réalité opérationnelle et de co-construire, sur la base notamment de leurs recommandations, un plan d'actions renforcées.

Plus précisément, la première vague de tests a couvert 255 hôtels dans 56 pays et quatre méthodes de réservation courantes : e-mail, téléphone et réservations en ligne via Accor et des plateformes tierces. La seconde vague a consisté à tester directement les services de réception d'un échantillon représentatif d'hôtels. Cette dernière a couvert 88 hôtels dans 16 pays, parmi les marchés clés du Groupe. Les scénarios impliquaient des signaux d'alerte progressifs pour évaluer les réactions du personnel.

Les résultats de la première vague ne font pas ressortir de différences fondamentales par rapport aux résultats de l'audit interne. Sur l'ensemble des hôtels testés, 15 ont répondu à une demande par mail de proposition commerciale sans donner d'indication claire sur les prérequis nécessaires à la réception des hôtels en matière de protection des mineurs. Au total, tous moyens de communication confondus, 25 hôtels ont transmis des propositions commerciales sans réagir aux signaux d'alerte.

La seconde vague de tests a, quant à elle, permis d'évaluer la mise en œuvre in situ des procédures de prévention contre l'exploitation sexuelle des enfants et notamment l'efficacité du déploiement du programme Watch d'Accor (We Act Together for Children) lancé en 2014.

Les principaux enseignements de ces tests sont les suivants :

Hétérogénéité dans l'application du programme Watch



Il ressort des travaux de GoodCorporation que la mise en œuvre effective du programme Watch varie de manière significative, selon les pays et les modes d'exploitation des hôtels.

Tous les hôtels testés au Brésil ont refusé les demandes d'enregistrement. Les hôtels en Chine, au Mexique, aux Émirats et en Inde ont suivi la procédure en demandant des documents officiels à la réception ; cependant, certains ont autorisé l'enregistrement malgré l'absence de lien familial établi.

De plus, la majorité des hôtels en France, en Allemagne, en Grande-Bretagne, au Maroc, en Thaïlande et en Australie n'ont pas respecté les procédures qui exigent la présentation de documents officiels pour les mineurs lors de l'enregistrement, et n'ont pas non plus signalé de cas potentiellement suspects.

Conformité des Franchisés

Il ressort également des travaux de Good Corporation que les réponses apportées aux tests sont globalement satisfaisantes dans les cas des hôtels managés. En revanche, les hôtels franchisés sont plus nombreux (56%) à ne pas appliquer correctement les procédures de prévention et de vérification en cas d'accueil de mineurs dans les établissements.

A l'issue de ces tests, GoodCoperation a également été chargé d'évaluer les procédures de prévention et de gestion en matière de lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants et de formuler des pistes d'amélioration pour renforcer les politiques du Groupe dans ce domaine. Pour GoodCoperation, le plan de vigilance du Groupe est jugé sérieux dans sa conception et son déploiement global.

Cependant, des points d'amélioration ont été identifiés dans son application concrète sur le terrain, notamment en termes d'uniformité de la formation, de fréquence des audits sur site et de mise en œuvre à toutes les étapes du parcours client.

Sur la base du résultat de l'ensemble de ces audits et des recommandations formulées par GoodCorporation, le Groupe Accor annonce le renforcement de son plan d'actions et la mise en œuvre immédiate des initiatives suivantes :

Renforcement des formations et sensibilisation accrue

Modernisation et obligation des formations : les formations existantes en matière de droits humains vont être révisées et, le cas échéant, mises à jour afin d'intégrer



les dernières techniques de détection des signaux d'alerte et les protocoles d'action lorsque techniquement possibles. Ces formations deviendront obligatoires pour 100% du personnel en contact avec la clientèle, avec un accent particulier sur les équipes de réception et de réservation que ce soit dans les hôtels mais également les call d'appels.

Modules spécifiques pour les franchisés : des modules de formation et des outils d'auto-évaluation seront spécifiquement développés et déployés dans l'ensemble du réseau de franchisés pour assurer une uniformité de l'application des standards Accor.

Amélioration des procédures de contrôle et de réponse

- **Réponse aux réservations en ligne** : déploiement de processus automatisés et manuels pour mieux détecter et traiter les requêtes de réservation contenant des signaux d'alerte explicites, notamment sur les plateformes de réservation en ligne, afin de réduire le taux d'acceptation implicite.
- **Collaboration renforcée avec les partenaires** : engagement accru avec les plateformes de réservation tierces pour qu'elles intègrent des mécanismes de détection et de signalement similaires.

Renforcement de la gouvernance et du suivi

Audits réguliers et inopinés : introduction d'un programme d'audits internes et externes réguliers et inopinés, incluant des tests "client mystère" similaires à ceux de GoodCorporation, pour évaluer l'efficacité des mesures en place et la vigilance du personnel.

Comité de surveillance : création d'un comité interne dédié aux Droits Humains comprenant la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants et composé de représentants des ressources humaines, de la conformité et de la responsabilité sociale d'entreprise, pour superviser la mise en œuvre de ces mesures et évaluer leur impact.

Partenariats Stratégiques : renforcement des liens avec ECPAT International, nos pairs et les autorités locales pour bénéficier de leur expertise et adapter nos stratégies aux meilleures pratiques mondiales.



Conséquences en cas de non-conformité :

Accor insiste sur l'importance cruciale du respect de ses procédures de protection des enfants. Les audits, tant internes qu'externes, révèlent des hétérogénéités dans l'application de ces procédures, notamment au sein des hôtels franchisés. Le Groupe mettra en place une politique de tolérance zéro envers les établissements qui ne respectent pas les protocoles établis. Des mesures correctives immédiates seront exigées des hôtels identifiés comme non-conformes lors des audits passés et futurs. En cas de manquements persistants ou graves, des sanctions pourront être appliquées. L'objectif est d'assurer une application uniforme et rigoureuse des standards Accor à travers l'ensemble de son réseau.

Accor entend ainsi réaffirmer son engagement total en faveur de la protection des mineurs et des femmes en danger. Ces mesures sont le reflet de notre détermination à garantir un environnement sûr et respectueux dans tous nos établissements et à continuer de jouer un rôle actif dans la lutte mondiale contre l'exploitation sexuelle des enfants.