

THE REZIDOR HOTEL GROUP HÅLLBARHETS- REDOVISNING 07

Hållbarhetsredovisningen

OM REDOVISNINGEN	3
Redovisningens innehåll	3
Redovisningens omfattning och avgränsningar	3
Periodicitet.....	3
Redovisningsprinciper och verifiering	3
ANSVARSTAGANDE	4
Framstegssammanfattning	4
Framgångar i korthet.....	7
Framtida utmaningar	7
Ansvarsfullt företagande i praktiken	8
REZIDORS SYN PÅ HÅLLBARHET	10
Definition av hållbar utveckling och ansvarsfullt företagande	10
Vision och strategi.....	10
HÅLLBARHET OCH KONSEKVENSER	11
Intressenter	11
Nyckelfrågor, risker och möjligheter	12
Resursutnyttjande och negativa climateffekter.....	12
Fysisk inverkan och markanvändning	12
Ekonomiskt inflytande och sysselsättning.....	12
Relationerna med samhället	13
Mänskliga rättigheter och korruption	13
Säkerhet.....	13
RESPONSIBLE BUSINESS-PROGRAMMET	14
Policy.....	14
Programmets struktur.....	14
Styrning.....	15
EKONOMISKT ANSVAR	16
Klimatförändringarnas effekt på resultat och risker	16
Förmånsbestämda planer	17
Statligt stöd	17
Inköp och lokala leverantörer	17
Lokal arbetskraft och ledning.....	17
Investeringar i infrastruktur	17
Stöd och sponsring.....	17
MILJÖANSVAR	18
Materialanvändning.....	18
Energiförbrukning.....	19
Markanvändning och biologisk mångfald	21
Utsläpp	21
Böter och incidenter	21
SOCIALT ANSVAR.....	22
Personalpolitik och anständigt arbete.....	22
Mänskliga rättigheter.....	23
Samhälle.....	24
Produktansvar	24

Ansvarstagande är en förutsättning för verksamheten

2007 har varit ett spännande år i många avseenden för dem som förespråkar ett ansvarsfullt företagande. Det är med nöje som företag som Rezidor, som främjar ett ansvarsfullt företagande, kunnat notera att de frågor som företaget arbetar med anses som allt viktigare. Hållbar utveckling hamnade verkligen i rampljuset när Al Gore fick en Oscar för sin film En obekväm sanning. Ljuset räckte ända till Nobelprisfestligheterna där Al Gore och IPCC gemensamt fick ta emot Nobels fredspris. Årets händelser blev droppen som fick bägaren att rinna över och diskussionerna om klimatförändringarna har nu fört upp hållbarhetsfrågorna på ledningsnivå. Rezidor tror att det är möjligt att kunna dra konkurrensfördelar av att man redan arbetat med sitt RB-program så länge.

För rese- och turistbranschen, och i synnerhet hotellbranschen, tror Rezidor att de närmaste åren kommer att medföra många intressanta möjligheter för ansvarsfulla företag, eftersom kundernas efterfrågan på så kallat "grönt" eller ansvarsfullt resande ökar. Allt fler gäster vill ha en hotellvistelse med låg miljöpåverkan som speglar deras miljömedvetenhet och antalet hänvisningar till ansvarsfullt företagande i anbudsförfrågningarna ökar. Att kunna informera kunderna om Rezidors miljö- och samhällsprofil har snabbt blivit en allt viktigare del av, i synnerhet, försäljningen till företag.

Kraven på ansvarsfullt företagande ändras hela tiden och har blivit alltmer mer sofistikerade, både från investerarna och de anställda. Rezidor ser fram emot att få möta den här utmaningen och skörda frukterna av sitt aktiva arbete genom att kunna tillhandahålla miljövänliga och ansvarsfulla hotell.



Pia Heidenmark-Cook
Vice President Responsible Business

Om redovisningen

Syftet med den här hållbarhetsredovisningen är att i kombination med årsredovisningen hjälpa aktieägare och andra viktiga intressenter att värdera, bedöma och förstå Rezidorkoncernens verksamhet. Rezidor för en fortlöpande dialog med sina intressenter och rapporterar om sådant man tror kan intressera aktörer som är viktiga för företaget: aktieägare, anställda, kunder, fastighetsägare, leverantörer, myndigheter, miljön och samhället. Rezidors hållbarhetsredovisning för 2007 redogör alltså för de viktigaste och mest relevanta hållbarhetsaspekterna av verksamheten.

REDOVISNINGENS INNEHÅLL

Rezidors hållbarhetsredovisning följer GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer G3, och uppskattas följa nivå B. Det gör att Rezidor kan mäta sitt resultat och rapportera på ett transparent sätt, vilket även underlättar internationella jämförelser av hållbarhetsresultat och rapportering. Riktlinjerna utgör den mest accepterade och använda standarden för hållbarhetsredovisning och över 1 000 företag i världen använder dem.

REDOVISNINGENS OMFATTNING OCH AVGRÄNSNINGAR

Rezidor har begränsat redovisningen till områden där företaget har full kontroll över datainsamling och informationskvalitet. Påverkan längre ned i kedjan ingår vanligtvis inte, eftersom det är svårt att genomföra pålitliga mätningar. Sifferuppgifterna i redovisningen gäller året 2007, såvida inte annat anges. Redovisningen omfattar i vissa fall även händelser under första kvartalet 2008.

Miljö- och statusrapportuppgifter från respektive hotell som samlats in utgör grunden för Rezidors hållbarhetsrapportering. Denna redovisning bygger på siffror från årsskiftet, vilket betyder att samtliga hotell som var i drift den 31 december har uppmanats att rapportera. Följaktligen redovisar vissa hotell uppgifter för hela året, medan andra som öppnade under årets lopp bara redovisar de månader de var i drift. Hotell som har lämnat koncernen under året ingår inte heller i uppgifterna från årsskiftet. Under 2007 tillkom 15 hotell (3 318 rum) med management- och hyresavtal och sex hotell med franchiseavtal. Inga hotell med management- eller hyresavtal lämnade portföljen 2007.

Eftersom rapporteringsbasen ändras från år till år används nyckeltal som baseras på beläggning, främst gästnätter. Resultat i förhållande till beläggningsnivå är också det mest relevanta måttet, eftersom beläggning är den dominerande påverkande faktorn när det gäller energi- och vattenförbrukning samt mängden avfall som genereras. Övernattning som mätindikator gör det också möjligt att rapportera resultaten på ett rättvisande och genomsynligt sätt från år till år.

Redovisningen omfattar Rezidor som koncern, och exemplen hämtas från verksamheten, oavsett varumärke. Det betyder att i resultaten för hela koncernen ingår hotell med management- och hyresavtal för följande varumärken:

- Radisson SAS – 122 hotell (28 459 rum)
- Park Inn – 43 hotell (8 554 rum)
- Country Inn – 1 hotell (93 rum)
- Regent – 2 hotell (404 rum)
- Summa 168 hotell (37 510 rum)

Hotell med franchiseavtal, i dag 68 till antalet (11 631 rum), ingår inte i koncernens hållbarhetsredovisning. Inte heller försäljningskontor och stabsfunktioner har tagits med. Det bör dock nämnas att programmet för ansvarsfullt företagande (RB-programmet) uppmuntras på alla hotell, även franchisehotell och för närvarande medverkar 30% av franchisehotellen i RB-programmet och rapporterar sina resultat.

På grund av det begränsade antalet hotell under varumärkena Regent (endast två) nämns uppgifterna om dem enbart i tabeller och diagram, medan huvuddelen av texten handlar om Radisson SAS och Park Inn. Eftersom det för närvarande endast finns ett Country Inn & Suites-hotell i drift har informationen om det hotellet inlemmats i resultaten för Park Inn. Eftersom inga Hotel Missoni är i drift för närvarande behandlas inte detta varumärke i denna redovisning.

Fakta om datainsamling:

- Omräkningsfaktorer för olika energikällor och utsläppsfaktorer för beräkning och redovisning av utsläpp av växthusgaser bygger på WBCSD "Greenhouse Gas Protocol" och riktlinjer från Carbon Trust och Edinburgh Centre for Carbon Management.
- Personalluppgifterna härleds delvis ur årsredovisningen och omfattar samtliga anställda i hotell med hyres- och managementavtal (detta gäller hela företaget och rör sjukfrånvaro och omsättning). För Sverige är rapporteringsstrukturen en annan, och omfattar samtliga anställda i hotell med hyres- och managementavtal och innefattar mer detaljerad information om sådant som könsfördelning och åldersgrupper.
- Uppgifter som rör resultaten i RB-programmet kontrolleras internt innan de konsolideras och följs upp via e-post och telefonsamtal till hotell som har redovisat markant höga eller låga siffror.

Rutinerna för uppföljning

Hotellen uppmanas att redovisa sina RB-resultat i två olika uppsättningar rapporter och formulär. Den generella överensstämmelsen med och utvecklingen för att nå de 15 målen i RB-programmet bedöms med hjälp av den årliga statusrapporten för RB (läs mer om programmet struktur). Denna rapport är en webbaserad databas som sköts av en extern konsult (den kan också nås via Rezidors intranät) och innehåller 77 frågor som rör alla relevanta områden i RB-programmet. Formuläret har utformats i samma anda som FN:s Global Compact och riktlinjerna från Global Reporting Initiative.

Resultaten på miljösidan (till exempel energi, vatten och avfall) samlas in varje kvartal via ett Excelbaserat formulär som är länkat till Rezidors övergripande redovisnings- och ekonomisystem. De uppgifter som begärs in har i stort sett varit desamma sedan rapporteringen inleddes 2002, medan rapporteringsperioderna har ändrats under åren.

Rapporteringen är obligatorisk för hotell med management- och hyresavtal. Svarefrekvensen är mycket hög bland hotellen. Under 2007 skickade 100% (100) av hotellen in uppgifter till statusrapporten för RB och 100% (99) av hotellen redovisade sina miljöresultat. Dessutom hade 82 % av hotellen utarbetat åtgärdsplaner för RB under 2008. Åtgärdsplanerna uppdateras varje år. För 2008 har 93% av hotellen också införlivat RB-relaterade mål i sina övergripande verksamhetsplaner.

PERIODICITET

Rezidors hållbarhetsredovisning publiceras varje år i samband med årsredovisningen. Den senaste redovisningen för 2006 publicerades i mars 2007.

REDOVISNINGSPRINCIPER OCH VERIFIERING

De finansiella uppgifterna i hållbarhetsredovisningen är hämtade från den reviderade årsredovisningen. I all extern rapportering omvandlas valutan till euro. Redovisningsprinciperna för den finansiella rapporteringen samt växelkursen redovisas i årsredovisningen.

Hållbarhetsredovisningen har inte granskats oberoende av revisorer eller någon annan tredje part.

Ansvarstagande

FRAMSTEGSSAMMANFATTNING

Policy för ansvarsfullt företagande (RB)	Mål för ansvarsfullt företagande	RB-indikatorer	Åtaganden och mål för 2007	Resultat 2007
 MEDARBETARE Rezidor ska utbilda och underlätta för personalen att fatta medvetna beslut som främjar miljön, etik och sociala frågor både privat och på jobbet.	1. Öka medarbetarnas medvetenhet om RB.	- Antal anställda och hotell med RB-utbildning. - RB ingår i introduktionsutbildningen för nyanställd personal inom tre månader.	50% av de nyöppnade hotellen ska hålla RB-utbildning. - Börja utveckla ny RB-utbildning. - Lansera en RB-databas med goda exempel.	46% av de nya hotellen höll RB-utbildning. - Den nya RB-utbildningen testades i januari 2008 och ska lanseras under sommaren 2008. - RB-databas med goda exempel lanserades i juni.
	2. Främja en ansvarstagande arbetsmiljö.	- Antal hotell som följer lokal arbetslagstiftning. - Antal hotell som har kommunicerat den nya etiska koden till sina medarbetare.	Alla hotell ska följa arbetslagstiftning (löner, arbetstid, föreningsfrihet, lika möjligheter och icke-diskriminering).	Alla hotell följer lokal arbetslagstiftning.
 KUNDER Rezidor ska informera och göra det lätt för gästerna att delta i RB-relaterade aktiviteter på hotellen.	3. Öka kundernas medvetenhet om RB-programmet och hotellens resultat inom området.	- Antal utmärkelser till följd av gott RB-arbete. - Antal hotell med miljöcertifiering av tredje part. - Antal hotell som presenterar sitt RB-arbete på WebExtra. - Antal hotell som har information om RB på rummen och i lobbyn.	- Tio hotell ska bli miljöcertifierade av tredje part. - På 90% av hotellen ska det finnas information om RB på rummen och i lobbyn. - Uppdaterad RB-information ska läggas ut på koncernens webbplats.	- Elva hotell blev miljöcertifierade av tredje part. - Sex hotell har fått utmärkelser för RB-relaterat arbete. - På 95% av hotellen finns information om RB på rummen och i lobbyn. - RB-informationen på koncernens webbplats har utökats markant och förbättrats: responsiblebusiness.rezidor.com
	4. Erbjuda RB-åtgärder som det är lätt för gästerna att delta i.	- Antal hotell som deltar i programmet för att återanvända handdukar. - Antal hotell som samlar in använda batterier. - Antal gäster som har använt sina goldpoints plusSM-poäng för att koldioxidneutralisera sin vistelse.	Införa möjlighet att koldioxidkompensera sin vistelse genom lojalitetsprogrammet goldpoints plusSM.	Positiv feedback från marknaden och god anslutning samt bra verktyg för att öka medvetenheten.
	5. Erbjud en sund miljö och hälsosam, näringsrik, ekologisk och rättvisemärkt mat och dryck.	- HACCP-system installerat i köket. - Regelbundna provtagningar för att spåra legionella på hotellen. - Antal hotell som erbjuder allergitestade rum och/eller rum för funktionshindrade gäster. - Antal rum som erbjuder en "hälsosam" meny enligt definitionen i koncernens riktlinjer för mat och dryck. - Antal rökfria hotellrum. - Antal hotell som erbjuder ekologisk mat och rättvisemärkta produkter.	80% av hotellrummen ska vara rökfria. - Minst 30% av hotellen ska servera ekologiska eller rättvisemärkta produkter.	35% av hotellen har allergitestade rum. 67% av hotellrummen är rökfria. 53% av hotellen erbjuder ekologisk mat och 54% erbjuder rättvisemärkta produkter.

Policy för ansvarsfullt företagande (RB)	Mål för ansvarsfullt företagande	RB-indikatorer	Åtaganden och mål för 2007	Resultat 2007
 FASTIGHETSÄGARE Rezidor ska arbeta tillsammans med fastighetsägarna för att finna nyskapande lösningar som gynnar företagets ekonomiska, miljörelaterade och sociala mål.	6. Informera alla fastighetsägare om RB-programmet för att underlätta tillämpningen av ansvarsfulla affärsmetoder vid nybyggnation och renovering.	■ Antal hotellägarna som har informerats om programmet och lokal RB-handlingsplan. ■ Antal rum som har byggts/renoverats i enlighet med Rezidors riktlinjer för ansvarsfullt byggande.	■ Informera ägarna till minst 90% av hotellen. ■ Utarbeta och fastställ "Riktlinjer för ansvarsfullt byggande" tillsammans med tekniska avdelningen.	■ 90% av hotellägarna har informerats om programmet och lokal RB-handlingsplan. ■ 60% av hotellen uppger att de tar hänsyn till RB vid renovering. ■ Riktlinjer håller på att utarbetas.
 AKTIEÄGARE Rezidor ska vid lämpliga tidpunkter tillhandahålla aktieägare och investerare korrekt och genomsynlig information om RB-relaterade risker och möjligheter.	7. Alla hotell ska följa rapporteringskraven i RB-programmet. 8. Öka den ekonomiska RB-informationen i koncernredovisningen.	■ % av hotellen som kvartals- och årsvis rapporterar till koncernkontoret. ■ RB-material ingår i startpaketet (guide, utbildnings- och kommunikationsmaterial). ■ Antal hotell där internrevision har genomförts. ■ RB-relaterade kostnader. ■ Donationer till lokalsamhället. ■ Miljöinvesteringar. ■ Miljöbesparingar (kostnadsminskningar).	■ Upprätthålla en hög rapporteringsnivå från hotell under management- och hyresavtal (100%). ■ Öka rapporteringsnivån till minst 50% från hotell under franchiseavtal. ■ Se till att rapporterad data blir mer exakt och punktlig. ■ Undersöka möjligheten att komma med i FTS4Good Index. ■ Utförligare beskrivning av de finansiella effekterna i RB Status Report. ■ Använda GRI:s riktlinjer i hållbarhetsredovisningen.	■ 100% av hotellen under management- och hyresavtal rapporterade till de två olika obligatoriska rapporterna. ■ 30% av franchisehotellen ska rapportera sina RB-uppgifter. ■ Betydligt fler korrekta uppgifter lämnades jämfört med 2006. ■ FTS4Good Index är inte tillämpligt för företag i Rezidors storlek även om Rezidor till stor del uppfyller kraven och kriterierna för indexet. ■ 54% av hotellen redovisade vilka miljöinvesteringar de gjort, framför allt energibesparande åtgärder. ■ Det är inte möjligt att lämna uppgifter för hela koncernen om besparingar till följd av bredden på miljöinvesteringar på hotellnivå.
 LEVERANTÖRER Rezidor ska sträva efter att köpa produkter med låg miljöpåverkan under hela sin livscykel från leverantörer som visar miljömedvetenhet och socialt ansvar.	9. Öka antalet leverantörer som uppfyller RB-kriterierna för leverantörer. 10. Öka antalet inköpta produkter som uppfyller fastställda RB-kriterier för produktgruppen.	■ RB-kriterierna finns i PIN-systemet. ■ Koncernens RB-klausuler för avtal finns även i regionala avtal. ■ Antal hotell som använder sig av leverantörer med policyer för miljö och mänskliga rättigheter. ■ Mängden koncernkommunikationsmaterial tryckt på returpapper/miljömärkt papper. ■ Antal hotell som serverar etiskt buteljerat vatten. ■ Antal hotell som använder påfyllningsbar pumpptvål på toaletterna. ■ Antal hotell som väljer lokala produkter.	■ Förbättra dialogen med viktiga leverantörer om RB-kriterierna. ■ Använda returpapper för koncernens RB-kommunikationsmaterial.	■ 70% av hotellen uppger att de använder sig av leverantörer med policyer för miljö och mänskliga rättigheter. ■ 60% har RB-kriterier i sina avtal. ■ 100% av RB-kommunikationen trycks på returpapper. ■ 66% av hotellen har inköpskriterier som gynnar lokala produkter.

Policy för ansvarsfullt företagande (RB)	Mål för ansvarsfullt företagande	RB-indikatorer	Åtaganden och mål för 2007	Resultat 2007
 MYNDIGHETER Rezidor kräver att hotelldirektörerna följer lokala och internationella lagar, särskilt vad gäller arbetsmarknadsfrågor, arbetsmiljö, mänskliga rättigheter och miljö.	11. Noll förekomster av överträdelser av RB-relaterad lagstiftning och internationella överenskommelser på området.	■ Antal hotell som redovisar överträdelser av lokal lagstiftning. ■ Antal länder som ingår i den juridiska databasen. ■ % av hotellen som genomför egna RB-revisioner. ■ Antal hotell som fortfarande använder freon och total använd mängd per typ.	■ 100% av hotellen ska genomföra egna revisioner där detta är möjligt. ■ Lägg till ytterligare två nya länder i den juridiska databasen. ■ Undersöka antalet hotell som fortfarande använder freon (ODS) och ta kontakt med dessa hotell för att fastställa en utfasningsplan.	■ Inga hotell uppgav att de hade överträtt gällande lagstiftning. ■ 10 (8) länder ingick i den juridiska databasen. ■ Endast sex hotell använder fortfarande freon R-11, samtliga i Mellanöstern. Detta är en minskning med 75% sedan 2006.
 SAMHÄLLE Rezidor ska aktivt arbeta inom den internationella RB-gemenskapen och ge positiva bidrag till de lokalsamhällen där företaget är verksam.	12. Ha en positiv inverkan och effekt på lokalsamhället och det internationella samfundet.	■ Mängden insamlade medel till koncernens och lokala välgörenhetsändamål. ■ Antal lokalsamhällen med stöd- och biståndsaktiviteter. ■ Antal hotell som deltar i Responsible Business Action Month (RBAM) i september varje år.	■ Samla in minst 250 TEUR till lokala välgörenhetsändamål. ■ Lansera World Childhood Foundation som företags välgörenhetsorganisation. ■ 155 hotell ska delta i Responsible Business Action Month (RBAM). ■ Fortsätta bidra till IBLF's Tourism Partnership (ITP).	■ 602 TEUR samlades in till lokal välgörenhet. ■ 60 TEUR samlades in till World Childhood Foundation. ■ 144 hotell deltog i RBAM. ■ Positivt bidrag till ITP:s miljöjämförelseverktyg.
 MILJÖ Rezidor ska göra sitt yttersta för att ständigt förbättra resultatet i fråga om energi, vatten, kemikalier, resursförbrukning och avfallsgenerering för att minska den negativa inverkan på miljön.	13. Minska beroendet av fossila bränslen och öka energieffektiviteten på alla verksamhetsområden utan att det går ut över gästernas upplevelse och bekvämlighet.	■ Energi – kWh/m². ■ Minska klimatpåverkan: koldioxidekvivalenter/gästnatt. ■ Antal hotell med förnybara energilösningar.	■ Utarbeta och informera om regionala mål. ■ Minska energiförbrukningen med 5% per gästnatt för både Park Inn och Radisson SAS.	■ Ett rapporteringsverktyg, integrerat med ekonomisystemet, introducerades i januari 2007. ■ Energiförbrukningen mätt i kWh/gästnatt ökade något. ■ Rezidors klimatpåverkan per gästnatt minskade dock med 5% jämfört med föregående års undersökning (2005).
	14. Spara vatten där det är möjligt utan att det går ut över gästernas bekvämlighet och släpp ut "rent" vatten.	■ Vatten – liter/gästnatt. ■ Antal hotell med vattensnål utrustning.	■ Minska vattenförbrukningen per gästnatt med 10%. ■ 80% av hotellen ska ha vattensnåla duschmunstycken och kranar.	■ Vattenförbrukningen mätt i liter per gästnatt ökade marginellt. ■ 77% av hotellen har vattensnåla duschmunstycken.
	15. Minska mängden restavfall (till deponi/förbränning).	■ Osorterat avfall: kg/gästnatt. ■ % av sorterat avfall som inte går till deponi eller förbränning. ■ Antal hotell utan portionsförpackningar (enligt föreskrifterna).	■ En tredjedel av allt avfall ska avledas från deponering. ■ Inga portionsförpackningar (t.ex. müsli och sylt i enlighet med riktlinjerna) ska finnas vid restaurangerna i 50% av hotellen.	■ Mängden restavfall per gästnatt ökade något. ■ Nästan en tredjedel av allt avfall avleddes från deponi. ■ 78% av hotellen serverar müsli och 58% serverar sylt i skålar för att undvika portionsförpackningar och onödigt avfall.

FRAMGÅNGAR I KORTHET:

Ett genombrottsår

Förra året var också ett spännande år för Rezidor, eftersom företaget fortsatte att växa och etablerade sig på nya marknader. Park Inn sprängde 100-hotellsgränsen i oktober och sammanlagt 53 nya hotellavtal undertecknades. 21 nya hotell öppnades under året. Vad gäller ansvarsfullt företagande, så började året också bra och antalet anställda på företagets avdelning för ansvarsfullt företagande ökade i januari. Detta har gjort att Rezidor avsevärt kunnat förbättra noggrannhetsnivåerna i rapporteringen från hotellen till huvudkontoret. Den databas över goda exempel inom ansvarsfullt företagande som företaget arbetat med under en längre tid lanserades också. I januari 2008 hade Rezidor samlat in hela 450 goda exempel för ett ansvarsfullt företagande. Hotell i hela Rezidorkoncernen och världen har skickat in sina exempel och delar med sig av praktiska kunskaper med sina kolleger. Det är ett sätt för hotellen att få inspiration och lära sig av varandra.

Efter sommaren inleddes ett samarbete med en, för Rezidor, ny internationell välgörenhetsorganisation, World Childhood Foundation. Under den årliga aktivitetsmånaden, Responsible Business Action Month, i september organiserade många av hotellen framgångsrika kampanjer för Childhood. Till exempel gavs möjlighet för gästerna att skänka en euro vid utcheckningen, galor och evenemang till förmån för organisationen samt att vissa intäkter skänktes till organisationen, till exempel intäkterna för söndagsbrunchen, betal-tv eller flaskvatten. Rezidor är mycket nöjda över att se med vilken entusiasm hotellen samlat in pengar för att göra det möjligt för World Childhood Foundation att hjälpa behövande barn i världen.

Under året miljöcertifierades elva hotell av externa tredjepartsorganisationer. Tre hotell i Norge märktes med Svanen, tre hotell i Frankrike och ett i Nederländerna certifierades enligt den Gröna Nyckeln, ett hotell i Storbritannien nådde guldnivån i "Green Tourism Business Scheme", vårt hotell i Peking erhöll "the Golden Leaf Green Hotel Certification", ett hotell i Österrike erhöll den österrikiska miljömärkningen och en av anläggningarna i Egypten nådde bronsstatus i "Green Globe" Benchmarked Certification.

FRAMTIDA UTMANINGAR

En av de största utmaningar som Rezidor står inför är att utforma och implementera en stark klimatförändringsstrategi anpassad efter de olika förhållandena i de 42 länder där Rezidor bedriver verksamhet. Företaget måste arbeta aktivt för att minska koldioxidutsläppen och detta innefattar närmare diskussioner med fastighetsägare, byggnadsentreprenörer och arkitekter. Rezidor är ett företag som driver, inte äger, hotell och det innebär att ovan nämnda process inte är så enkel. Många av de åtgärder som måste vidtas kräver investeringar i och kring fastigheter, fastigheter som inte ägs av Rezidor.

För 2008 har Rezidor också beslutat att ansöka om fler tredjeparts-miljöcertifieringar som en bekräftelse på sitt aktiva miljöarbete. Detta

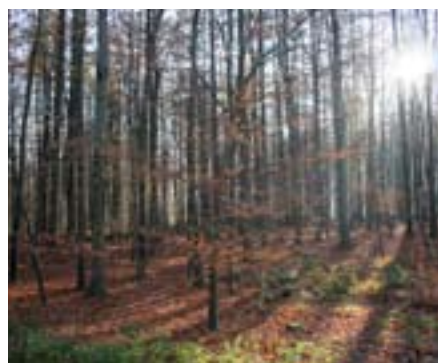
gäller ytterligare sju Radisson SAS-hotell i Storbritannien inom Green Tourism Business Scheme, ytterligare 16 hotell i Skandinavien inom Svanen, ytterligare sex hotell i Frankrike, Tunisien och Benelux som ska certifieras enligt den Gröna Nyckeln och åtta hotell i Irland som ska erhålla Green Fáilte Award. Målet är att ha hunnit en bra bit när det gäller dessa certifieringar i slutet av 2008. Hotellen kommer att koncentrera sig på att uppfylla de stränga kriterier som krävs enligt certifieringsprogrammen. Det kan röra sig om energihantering, avfallssortering och miljövänliga inköp samt internutbildning och kommunikation.

Ett annat viktigt projekt rör utvecklingen av ett koncept för ansvarsfulla möten. Tillsammans med Meeting Professionals International (MPI) kommer Rezidor att delta i ett pilotprojekt för den nya brittiska standarden BS 8901 "Specification for a sustainable event management system with guidance for use" under våren 2008. Radisson SAS Plaza Hotel i Oslo samt Park Inn Heathrow kommer att testa den checklista som tagits fram för ansvarsfulla möten, så att Rezidor senare ska kunna erbjuda kunderna inom segmentet Meetings & Events möjligheten att anordna ett hållbart evenemang.

Många av verktygen för ansvarsfullt företagande kommer också revideras under 2008, i synnerhet utbildningsmodulen för ansvarsfullt företagande. Att ha anställda med en god förståelse för vadansvarsfullt företagande innebär är en utmaning på grund av den höga personalomsättningen, olika intressenivåer, många olika arbetsområden och befattningar inom hotellen, samt hotellens stora geografiska spridning. Rezidor hoppas övervinna hindren genom den nya utbildningsmodulen, som kommer att ha ett lokalanpassat innehåll, översättas till flera språk och levereras i två separata versioner: en för anställda, "Living Responsible Business", och en för avdelningschefer och över, "Leading Responsible Business".

Under 2008 kommer vi även börja med att lansera "Centres of Excellence" vad gäller ansvarsfullt företagande. Det första etablerades i februari när Radisson SAS Royal Hotel i Bryssel blev ett besökscentrum för övriga RB-samordnare inom kedjan vad gäller utbildning inom ansvarsfullt företagande. Företaget har under flera år erbjudit personalen att besöka varandra inom ramen för Centres of Excellence inom områdena reception, restaurang, Meetings & Events, etc., men detta är första gången som hotellen kan specifikt och på ett strukturerat sätt besöka kollegor när det gäller ansvarsfullt företagande.

Ännu en utmaning ligger i att fortlöpande uppmuntra alla franchisepartner att rapportera till Rezidors RB-system, vilket underlättar det fortlöpande förbättringsarbetet. Många av franchisehotellen har mycket aktiva miljö- och samhällsprogram, men Rezidor måste fortsätta att sträva efter att få franchisehotellen att rapportera till företagets centrala RB-avdelning.





ANSVARSFULLT FÖRETAGANDE I PRAKTIKEN GODA EXEMPEL



Koldioxidneutralt evenemang

Radisson SAS Hotel Ålesund i Norge var först bland koncernens hotell med att arrangera ett koldioxidneutralt (Carbon Neutral©) evenemang för sina gäster. Det skedde i samband med ceremonin då hotellet tog emot den prestigefyllda nordiska svanenmärkningen – en av världens mest respekterade miljömärkningar – och ett tecken på kvalitetskontroll på miljöområdet. Hotellet donerade pengar till CarbonNeutral Company och dessa ska användas till ett solenergiprojekt i Indien och ett trädplanteringsprojekt i Uganda. Rezidor Hotel Group är det första hotellföretaget i världen som erbjuder samtliga gäster möjlighet att kompensera för koldioxidutsläppen via det kostnadsfria lojalitetsprogrammet goldpoints plusSM.



Information om klimatförändringar

Fyra gånger per år arrangerar Radisson SAS Hotel Linköping miljö- och klimatföreläsningar i samarbete med Linköpings universitet och Linköpings kommun. Föreläsningarna genomförs för att höja medvetandet om människans inverkan på miljön och klimatet och de har tagits emot mycket väl.



Inköp av hybridbilar

Under året har Park Inn Zürich Airport köpt in Toyota Prius hybridbilar till sin säljkår. Bilarnas goda bränsleekonomi ger lägre bränsleförbrukning och mindre utsläpp vilket bidrar till hotellets ambitiösa miljömål.



Effektivare resursutnyttjande

Radisson SAS Hotel Ankara sparar stora mängder naturgas och har minskat kemikalieanvändningen genom ett innovativt utnyttjande av enpoliga magneter. Tack vare dessa tänds naturgasen effektivt och den används mer ekonomisk. Tekniken hindrar även kalk från att samlas i tvättvattnet vilket minskar behovet av tvätt- och mjukmedel. Hotellet har också minskat sin energiförbrukning avsevärt genom att installera sensorer för all belysning i personalutrymmen.



Återanvändning av vatten

Tillräcklig vattenförsörjning är alltid en utmaning för Radisson SAS Resort Sharjah med dess stora trädgårdar och heta klimat. De senaste fem åren har hotellet ökat återanvändningen av vattnet till 75%. Allt gråvatten från hotellrum, allmänna utrymmen, kök, restauranger, etc. filtreras och pumpas sedan in i enorma tankar med plats för cirka 55 000 liter vatten. Hotellets trädgårdspersonal använder tankarna två gånger per dag. Ytterligare en vattenförvaring har konstruerats för att samla upp regnvatten från avloppen samt svallvågor från poolen och kringliggande områden. Därefter transporteras vattnet till återvinningstankarna för att användas i trädgårdarna.



Återvinning av julkort

Park Inn Telford bad medlemmarna i sin hälso- och träningsklubb Innaction, samt sin personal att donera sina gamla julkort för återvinning. De samarbetade med en lokal lågstadieskola för att samla in så många kort som möjligt och intäkterna donerades sedan till en lokal cancerfond.



Träning för välgörande ändamål

Som en del av aktiviteterna inom Responsible Business Action Month i september arrangerade Radisson SAS Hotel Dubai Deira Creek ett program kallat "Charity Through Fitness" där personalen utmanade sig själva för att komma i form och samtidigt bidra till välgörenhet. De som ville delta erbjöds en kostnadsfri konsultation hos hotellets gyminstruktör. Deltagarna utmanades att antingen gå ned eller upp i vikt och hotellet donerade en liten summa för varje förändring i kilo vilket resulterade i totalt 300 euro till World Childhood Foundation.



Ökad medvetenhet om hiv/aids

Radisson SAS Hotel Waterfront i Kapstaden, Sydafrika, höll under året ett obligatoriskt informationsmöte för alla anställda, följt av ett frivilligt, konfidentiellt hiv/aids-test kombinerat med förebyggande rådgivning. Många anställdas

begränsade kunskap och brist på medvetenhet om hiv och aids beror ofta på att man inte har tillgång till korrekt information om viruset och om var man kan få hjälp. Programmet var en stor framgång – 171 anställda deltog och hela 94% ville testa sig.

Samtliga anställda kan nu ta ansvar för sin hiv-status och har tillgång till en infrastruktur i kommunen som vid behov kan ge dem och deras familjer stöd.



Träningshjälp för gäster

Radisson SAS Hotel Astana har många gäster som är måna om att delta i fysisk aktivitet och träning även när de inte är hemma. För den som tycker om att jogga och är intresserad av att se lite mer av Astana har hotellet tagit fram en

särskild joggingkarta som visar en mängd utmanande och spännande sträckor i Astanas centrala park i närheten av hotellet. Varje morgon och kväll kan gästerna själva ta med sig karta, handduk och mineralvatten och ge sig ut och träna, samtidigt som de njuter av utsikten och den vackra naturen.



Hjälp till behövande

Radisson SAS Park Lane Hotel Antwerpen donerar sina matrester två gånger i veckan till stadens matbank. Maten delas sedan ut till behövande familjer. Hotellet bidrar regelbundet till ett lokalt barnhem med födelsedagstårtor,

sponsring av leksaker och kläder och allmänt stöd. Hotellet donerade också gamla möbler, gardiner och sängutrustning till välgörenhet efter renoveringarna nyligen.



Städning på Zoo

Aktiva och djurälskande anställda vid Radisson SAS Béke Hotel samlades under våren 2007 i Budapest Zoo för att hjälpa till att städa i djurstallarna. Efter att ha tvättat fönster, målat bänkar och plockat upp skräp njöt de anställda av

en gemensam picknick tillsammans med fåglar, schimpanser och den nyfödda noshörningen. Hotellet hoppas att deras arbete ska bidra till Budapest Zoos framgång så att barn kan fortsätta att lära sig mer om djur och natur.



Uppmärksammas mångfald

Som ett erkännande av de 22 nationaliteter som arbetar vid Radisson SAS Hotel & Spa Galway arrangerade hotellet en vecka med mat från hela världen under Responsible Business Action Month.



Hjälp till sjukhus

Varje månad donerar Radisson SAS Hotel Kiev flera kilo begagnade tvålar och tofflor till ett lokalt barnsjukhus. Efter noggrann tvätt återanvänds tofflorna av sjukhusbesökare medan gamla linnedukar steriliseras och används vid

operationer och i det dagliga arbetet på sjukhuset.

Ett flygbolags anställda blev så imponerade av hotellets arbete att de skrev om det i sin destinationsguide och uppmanade sina kolleger att ta med sig kläder, leksaker och skor till hotellet för utdelning till behövande.



Sändning av idrottsevenemang

Radisson SAS EU Hotel fick den utmärkta idén att sända en av matcherna i Rugby-VM mellan Frankrike och Irland i höstas och samtidigt sälja förfriskningar till förmån för World Childhood Foundation. Anställda och deras familjer som

minglade med gästerna skapade en härlig atmosfär och evenemanget drog in över 300 euro till företagets välgörenhetsorganisation.



Sponsringspromenader

Radisson SAS Hotel London Stansted Airport arrangerade en promenad på tio miles (cirka 16 km) runt flygplatsen och samlade in över 500 euro till World Childhood Foundation. Bland dem som gick fanns hotellgäster, anställda vid hotel-

lets försäljnings- och redovisningsavdelningar, underhållsavdelningen, gymmet, receptionen samt hotellchefen.



Barnens dag

Radisson SAS Hotel Rostock arrangerade Barnens dag i hotellets yttergård för barn i området och deras familjer till stöd för World Childhood Foundation. Där fanns hoppborg, en clown, ansiktsmålning, en rad lekar och loppmarknad och

man samarbetade också med den lokala polisen och brandkåren som kom dit med polisbilar och brandbilar. Hotellet informerade besökare om arbetet i World Childhood Foundation och samlade in över 500 euro till välgörenhet.

Rezidors syn på hållbarhet

DEFINITION AV HÅLLBAR UTVECKLING OCH ANSVARSFULLT FÖRETAGANDE

Tanken att företagen måste ta ett större ansvar för samhället och miljö, s.k. CSR (Corporate Social Responsibility), har vuxit sig allt starkare under de senaste årtiondena. Detta beror delvis på de utmaningar som globaliseringen för med sig, men också på att det finns en ökad kunskap om att det lönar sig att ta större ansvar. Det finns många tolkningar av vad CSR egentligen innebär, men termen avser i allmänhet att affärsbeslut fattas baserat på etiska värderingar, enligt gällande lagstiftning och med respekt för människor, samhälle och miljö.

Rezidor har valt termen Responsible Business som beteckning för sitt CSR-arbete, eftersom det är personalen som utför arbetet och måste ta ansvar – något som också ligger i linje med företagets kärnfilosofi: "Yes I Can!" Utan att ta ansvar går det inte att förändra eller nå en långsiktig lönsamhet.

VISION OCH STRATEGI

Företagets RB-vision är att bli ledande inom den internationella hotellbranschen. Rezidor strävar också efter att nå erkännande och kunna dra nytta av de ekonomiska värdena i en ledande ställning. För att nå det målet omfattar RB-programmet arbetsrutiner för alla anställda. Programmet uppdateras och förbättras också fortlöpande och RB-arbetet mäts för att sporra till förbättringar över tid.

- Rezidor startade sitt första miljöprogram redan 1996.
- 2001 expanderades programmet och omfattar numera de tre pelarna i RB: hälsa och välbefinnande, samhälle och etik, samt miljöansvar.
- Rezidor är fortfarande en av få internationella hotellkedjor med ett heltäckande, strukturerat RB-program som omfattar alla hotell, varumärken och verksamhetsländer.



Hållbarhet och konsekvenser

INTRESSENTER

Om Rezidor ska vara framgångsrikt på lång sikt krävs en förståelse för, och förmåga att hantera, behoven hos dem som påverkar eller påverkas av verksamheten. I företagets RB-program identifieras åtta huvudintressenter: anställda, kunder, fastighetsägare, aktieägare, leverantörer och affärspartner, lokala och globala samhällen, myndigheter och den yttre miljön.

Identifiering och urval

Rezidor är ett stort företag som driver hotell och har nära 66 000 rum på 326 hotell i drift och under utveckling i nära 50 länder i Europa, Mellanöstern och Afrika. Rezidor inser att man som ett av de största och mest snabbväxande hotellföretagen i världen påverkar många olika intressenter, både direkt och indirekt. Men för att kunna påverka och stödja hållbarheten måste ansträngningarna riktas mot specifika intressenter.

Identifieringen av huvudintressenter sker utifrån den omfattning som Rezidor påverkar dem: ekonomiskt, socialt och miljömässigt. Det ömsesidiga beroendet mellan Rezidor och dessa intressenter bedöms och ansträngningarna fokuseras där det går att påverka.

Intressenter och deras engagemang

Företagets relationer med sina intressenter omfattar ett antal miljömässiga, sociala och ekonomiska frågor, till exempel effektivt utnyttjande av resurser, begränsning av utsläpp och avfall, barns rättigheter och välbefinnande, hälsa och säkerhet på arbetsplatsen och för gästerna samt det kulturella arvet.

Många av Rezidors intressenter har olika förväntningar och dessa kan till och med motsäga varandra. Ett ansvarstagande företag måste kunna jämkas samman olika förväntningar samtidigt som alla grupper av intressenter känner att deras krav uppfylls.

De viktigaste frågorna för intressenterna:

- **Anställda** – rättvis och jämlik behandling, säker och trygg arbetsmiljö, utbildning och befordran, bra lön.
- **Kunder** – utmärkt service, valuta för pengarna, flexibilitet, miljövänligt och ansvarsfullt, bra global täckning, förmåner och generösa lojalitetsprogram.
- **Fastighetsägare** – generera en bra avkastning, hög säkerhet.
- **Aktieägare** – genomsynlig information, sund strategi- och bolagsstyrning, hög avkastning på investeringen och riskreducering.
- **Leverantörer** – rättvis och jämlik behandling samt värdebaserad prissättning.
- **Samhälle** – utgöra en aktiv och ansvarsfull del av samhället, sponsra projekt, bidra till infrastruktur och skapa större intresse för destinationer.
- **Myndigheter** – efterleva regler och lagar, ekonomiska bidrag (skatter och avgifter).
- **Miljö** – begränsa förbrukningen av energi, vatten, kemikalier och utnyttja resurser effektivt, skydda den biologiska mångfalden, minimera avfallsmängderna, ansvarsfulla inköp, minskad transport.



NYCKELFRÅGOR, RISKER OCH MÖJLIGHETER

The World Travel & Tourism Council (WTTC) uppskattar att resebranschen skapar 231 miljoner arbetstillfällen och bidrar till 10,6% av världens bruttonationalprodukt (WTTC, 2007). En verksamhet av den här omfattningen har en avsevärd inverkan på samhälle, ekonomi och miljö över hela världen.

Hotellbranschen har en mängd frågor, risker och möjligheter att ta itu med när det gäller hållbarhet. Hotell är en del av det lokala samhället och förvaltar fastigheter som förbrukar en mängd resurser. Den positiva aspekten är att drivkraften att vara ansvarsfull oftast ligger i linje med verksamhetens övriga mål och lönsamhetskrav.

Det finns många sätt att driva ett hotell. Olika verksamhetsmodeller påverkar i viss utsträckning det sätt som en hotelloperatör kan hantera risker och drar också nytta av de möjligheter som är förknippade med hållbarhet. Rezidors verksamhetsmodell, som går ut på att driva hotellet men inte äga fastigheterna, begränsar ibland de möjliga åtgärderna. Men i stort sett går det att kontrollera många av de nyckelfrågor och risker som rör hållbarhet och Rezidor undersöker aktivt de möjligheter som står till buds.

Rezidor lanserade sitt RB-program 2001. Avsikten med programmet var att öka medvetenheten och förmågan att hantera risker, men också att förverkliga målet att bli ledande i branschen och nå en stabil och långsiktig lönsamhet.

RESURSUUTNYTTJANDE OCH NEGATIVA KLIMATEFFEKTER

Att driva över 300 hotell världen över innebär att det går åt en hel del råvaror, energi och vatten, och att en avsevärd mängd avfall genereras. Rezidor påverkar miljön främst genom energiförbrukning, som i sin tur påverkar miljön, och förbrukar därutöver råvaror. Rezidors miljöpåverkan varierar beroende på plats, typ av hotell (resort, storstadshotell eller flygplatshotell) och byggår.

Byggnadssektorn, som hotellföretagens verksamhet är knuten till, bidrar med cirka 21% av världens koldioxidutsläpp: 8% genom utsläpp från primära bränsletyper (kol, gas, olja) och cirka 13% från kraftproduktion i syfte att möta efterfrågan från bostäder och kommersiella byggnader. Turistsektorn å andra sidan uppskattas bidra till 5% av de globala utsläppen av koldioxid.

Om hotellet missköts kan förbrukningen av energi per gäst bli högre än för hushållen. Därför är det viktigt att vidta energieffektiva åtgärder. Inte bara för att energi är en bristvara på många turistorter, utan för att betydande utsläpp genereras till följd av energiförbrukningen.

Risken för klimatförändringar är uppenbar och hotellbranschen och Rezidor kan hjälpa till att reducera effekterna. Som tur är finns det starka skäl att arbeta hårt, eftersom åtgärderna och investeringarna ofta ger direkta ekonomiska resultat (och ofta med god avkastning). Kunderna väljer också allt oftare hotell som kan bevisa att de har en mindre påverkan på miljön. Lönsamhet och ansvarsfullhet går alltså hand i hand, vilket bör innebära konkurrensfördelar för Rezidor i framtiden.

IN	UT
Energi	Utsläpp till luft
Freoner och haloner	Utsläpp av koldioxid
Vatten	Avloppsvatten
Mat och dryck	Organiskt avfall
Kemikalier	Farligt avfall
Pappersprodukter	Avfall
Engångsartiklar	
Tidningar och broschyrer	

FYSISK INVERKAN OCH MARKANVÄNDNING

Rezidors verksamhetsstrategi går ut på att driva hotell, inte äga fastigheter. Det innebär att företaget inte direkt använder mark, men Rezidors verksamhet underlättar och finansierar markanvändning, och därför är markanvändning ändå en viktig fråga.

Hotell påverkar naturen i stor utsträckning. Byggnaderna är ofta stora och omgivande parkanläggningar täcker stora områden. Ändå har ett hotell ofta en positiv inverkan på grannskapet eftersom hotellet har gäster som genererar affärer. Detta och de direkta satsningarna på att utveckla lokalsamhället (till exempel stöd- och biståndsprogram, städdagar, insatser för utemiljön) påverkar ofta den fysiska miljön runt hotellet positivt.

Det lokala samhället, och hur det mår, är verkligen av största vikt för att kunna bedriva en lönsam hotellrörelse. Rezidor arbetar aktivt för att förbättra villkoren för de lokala samhällen där hotellet drivs, eftersom det uppfattas som en möjlighet som ger en god avkastning.

EKONOMISKT INFLYTANDE OCH SYSSELSÄTTNING

International Business Leaders' Forums, IBLF:s, Tourism Partnership uppskattar att ett jobb som skapas i turistbranschen genererar cirka 1,5 ytterligare arbetstillfällen i andra branscher (exempelvis restauranger, sightseeing, taxi och tvättinrättningar). Turism och hotell bidrar också ofta till att skapa arbetstillfällen och erbjuder inkomster i regioner med små möjligheter till industriell verksamhet och kan därmed ge människor förutsättningar att stanna kvar på platser där anställningsförhållandena annars är svåra.

Rezidor är inget undantag. Företaget har en direkt och avgörande påverkan på främst lokala samhällen i egenskap av arbetsgivare och inköpare. Rezidorkoncernen hade 5 572 anställda i hotell med hyresavtal under 2007, varav 3 087 var kvinnor. Om alla hotell, oavsett avtalstyp, medräknas arbetade 26 000 personer i Rezidors hotell under 2007. Personalkostnaderna, det vill säga löner, utbildning och förmåner, är den ojämförligt största kostnaden för företaget. De uppgår till 52,7% eller 266 MEUR. Dessutom köper Rezidor material för 518,7 MEUR, varav en avsevärd del från lokala producenter.

Internationella arbetsorganisationen, ILO, beräknar att kostnaderna för att ersätta en anställd är mellan 2 000 och 7 000 EUR. Om sektorn inte skulle lyckas garantera bra arbetsvillkor och implementera bra



strategier för att rekrytera och behålla personal skulle det underminera sektorns förmåga att få tag på och behålla arbetskraft på lång sikt. Detta skulle påverka kostnaderna. Undermåliga arbetsvillkor kan leda till arbetstvister som kan skada varumärkets image och företagets rykte.

Rezidor ser en möjlighet att investera i sina anställda och strävar efter att tillhandahålla gynnsamma arbetsförhållanden för att få dem att stanna kvar. Detta bidrar också till en högkvalitativ tjänsteleverans, en faktor som ökar värdet och differentierar hotellen från andra hotellkedjor och varumärken. Det finns empiriska bevis som stöder det faktum att ett hotells förmåga att ta hand om kunderna resulterar i en prispremie. Det är de anställda och deras engagemang och utbildning som gör detta möjligt.

RELATIONERNA MED SAMHÄLLET

Turismsektorn är beroende av stabila lokala ekonomier och ett välbefinnande kultur- och naturarv. Hotellföretagen bidrar positivt till den sociala och ekonomiska utvecklingen i de regioner där man bedriver verksamhet. Hotellen anställer oftast större delen av sin personal lokalt och betalar lokala skatter. Turisterna betalar för lokala varor och tjänster, vilket påverkar den lokala ekonomin positivt. Hotellen är beroende av samhällets goda vilja, och ett bra sätt att hjälpa till att bibehålla de goda relationerna med det lokala samhället kan vara att göra ytterligare investeringar i området och stödja lokala välgörenhetsorganisationer.

Det är intressant att notera att Rezidors verksamhetsmodell, där 21% av hotellen (68 hotell) drivs under franchiseavtal, verkligen stärker de lokala banden och ekonomin. Franchisehotellen ägs normalt av en lokal ägare och endast en liten andel (franchiseavgiften) går till Rezidor. En stor del av inkomsterna stannar således kvar i det lokala samhället och investeras förhoppningsvis för att gynna regionen.

För att respektera det ömsesidiga beroendet och för att stärka samhället strävar Rezidor efter att anlita lokalbefolkningen när så är möjligt och många hotell anstränger sig särskilt för att anställa personer som av något skäl har svårt att hitta sysselsättning. Ett exempel är Radisson SAS Hotel i Warszawa som anslutit sig till IBLF:s projekt Youth Career Initiative som syftar till att ge unga människor från mindre gynnade områden lärlingsplatser på hotellen så att de kan få lära sig ett yrke. Rezidor hjälper också till att restaurera viktiga kulturarv, sponsra lokala evenemang och välgörenhetsprojekt och samarbetar med forsknings- och intresseorganisationer.

Att vara väl ansett hjälper företaget att behålla sitt goda rykte och stärka varumärket. Detta kan göra det lättare att förvärva verksamhetslicenser och underlätta processen att starta nya verksamheter och hitta affärspartner på lokala marknader.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER OCH KORRUPTION

De största människorättsfrågorna i hotellbranschen är skäliga löner, kvinnors rättigheter, kompetenskrav, möjlighet till facklig anslutning och kollektivförhandlingar. Brott mot god praxis och att förknippas med sociala problem kan orsaka långsiktiga skador på ett företags rykte och resultera i att ett företag mister sin verksamhetslicens i framtiden. Företaget kan till och med utsättas för internationella bojkotter.

Rezidor driver hotell i länder där det finns korruption och problem med mänskliga rättigheter. Företaget deltar inte i och tolererar inte på något sätt praxis som bryter mot de internationella deklarationerna. Tvärtom kan företagets närvaro ibland ha en positiv inverkan. Rezidor arbetar praktiskt för att få bukt med de sociala problemen och stärka de lokala samhällena genom ansvarsfullt företagande.

Rezidors förhållande till de anställda bygger på FN:s förklaring om de mänskliga rättigheterna. Alla hotell inom Rezidor följer lokal lagstiftning om arbetstider och löner och de anställda har full frihet att ansluta sig till fackföreningar och förhandla kollektivt i enlighet med lokal lagstiftning. Hotellen har också rutiner för att se till att diskriminering på grund av ålder, ras, religion, kön eller funktionshinder inte förekommer – detta i enlighet med företagets policy för allas lika möjligheter.

Unga arbetstagares rättigheter är viktiga med tanke på att hotellbranschen i hög grad är beroende av unga. 2007 var en tredjedel

■ I enlighet med EU:s direktiv om företagsråd (94/45/EG) har Rezidor tillsatt ett europeiskt företagsråd som utsetts och består av representanter från företagsledningen och från arbetstagarna och som är verksamt fram till den 2 mars 2008.

■ Varje år hålls möten där frågor som rör företagets ekonomi, resultat, framtida satsningar och andra stora frågor diskuteras med arbetstagarnas representanter.

(36,2%) av de hotell- och restauranganställda i Europa mellan 15 och 29 år (EUROSTAT, 2007). Många hotelljobb anses vara låglöneyrken, men det är samtidigt ett faktum att hotellbranschen ger bättre möjligheter till avancemang än många andra branscher. Det är mycket viktigt att se till att det inte förekommer barnarbete i Rezidors hotell. Detta säkerställs genom lokala anställningspolicier.

En stor förståelse av och respekt för kulturella skillnader är också viktigt, eftersom Rezidor anställer upp till 25 olika nationaliteter i vissa hotell och driver hotell i 42 länder (läs mer om hur företaget hanterar mångfald och diskriminering).

SÄKERHET

Hotell- och turismsektorn är i hög grad beroende av människors uppfattning av globala hälso- och säkerhetsrisker. Säkerhetshot kan minska efterfrågan på hotell och turisttjänster. Säkerhet för gäster, anställda och egendom är en mycket viktig del av hotellverksamheten. Sedan terrorbåden i USA 2001 och London 2005 har det skett stora förändringar i synen på hotellsäkerhet.

Inom Rezidorkoncernen står det klart att det bara går att upprätthålla den höga säkerhets- och trygghetsnivå som gäster, anställda och ägare med rätta kan förvänta sig om alla anställda på alla nivåer och på alla hotell i alla länder utför sitt dagliga arbete.

Målet för Rezidorkoncernens säkerhet, under ledning av företagets säkerhetsansvariga, är att skydda företagets anställda, kunder, ägare och tillgångar från eventuella hot. Företaget har en strukturerad riskhantering som kallas TRIC=S, som inkluderar aktiva handlingar, insamling och spridning av information i hela företaget. Kommunikationslinjerna beträffande säkerhetsfrågor hålls öppna och fokus ligger framför allt på förebyggande åtgärder.

Exempel på åtgärder för att upprätthålla säkerheten:

- Företaget ska arbeta för att begränsa risken för att gästerna skadas, blir sjuka eller drabbas av annan förlust när de besöker Rezidors hotell.
- För att skydda ägarnas tillgångar och investeringar kommer Rezidor att aktivt arbeta för att förebygga driftsavbrott i hotellen och se till att de avbrott som ändå kan inträffa är så begränsade som möjligt, både vad gäller kostnader, längd och omfattning.
- Alla hotell ska aktivt arbeta för att förebygga brand och minska risken för att brand uppstår inom hotellet.
- Alla hotell ska ha utrustning, rutiner och utbildningsprogram för att begränsa skaderiskerna vid eventuell brand.
- Trestegsprogrammet (varna, rädda liv, lös problemet) ska användas som ett verktyg för att verkställa policyn för trygghet och säkerhet.

Responsible Business-programmet

Rezidors program för ansvarsfullt företagande, RB-programmet, bygger på principen om hållbar utveckling och alla hotell ska sträva efter att ta hänsyn till ekonomiska, sociala, etiska och miljömässiga frågor i alla dagliga beslut.

Om Rezidor ska vara framgångsrikt på lång sikt krävs en förståelse för, och förmåga att hantera, behoven hos dem som påverkar eller påverkas av verksamheten. Därför omfattar RB-programmet åtta huvudintressenter: anställda, kunder, fastighetsägare, aktieägare, leverantörer och affärspartner, lokala och globala samhällen, myndigheter och den naturliga miljön. Företagets relationer med sina intressenter omfattar ett antal miljömässiga, sociala och ekonomiska frågor, till exempel effektivt utnyttjande av resurser, begränsning av utsläpp och avfall, barns rättigheter och hälsa, säkerhet på arbetsplatsen och för gästerna samt det kulturella arvet.

POLICY

RB-programmet baseras på RB-policyn, som i sin tur är uppbyggd kring intressenterna och deras förväntningar på företaget ur ekonomisk, social och miljösynvinkel. Rezidors RB-policy består av åtta specifika intressentinitiativ:

Personal

Rezidor ska utbilda och underlätta för personalen att fatta medvetna beslut som främjar miljön och sociala frågor både privat och på jobbet.

Kunder

Rezidor ska informera och göra det lätt för gästerna att delta i samhälls- och miljörelaterade aktiviteter på hotellen.

Fastighetsägare

Rezidor ska arbeta tillsammans med fastighetsägarna för att finna ny-skapande lösningar som gynnar företagets ekonomiska, miljörelaterade och sociala målsättningar.

Aktieägare

Rezidor ska vid lämpliga tidpunkter tillhandahålla aktieägare och investerare korrekt och genomsynlig information om RB-relaterade risker och möjligheter.

Leverantörer

Rezidor ska sträva efter att köpa produkter med låg miljöpåverkan under hela sin livscykel från leverantörer som visar miljömedvetenhet och samhällsansvar.

Samhälle

Rezidor ska aktivt arbeta inom den internationella RB-gemenskapen och ge positiva bidrag till de lokalsamhällen där företaget är verksamt.

Myndigheter

Rezidor kräver att alla chefer följer lokal och internationell lagstiftning, bland annat beträffande arbetslagstiftning, hälsa och säkerhet, mänskliga rättigheter och miljön.

Miljö

Rezidor ska göra sitt yttersta för att se till att verksamheten bidrar till en hållbar utveckling och att företaget hela tiden förbättrar arbetet på områden som energi, vatten, kemikalier och resursanvändning samt avfallsproduktion.

PROGRAMMETS STRUKTUR

Under respektive initiativ i policyn ovan finns det målsättningar som beskriver företagets ambitioner för respektive område. De här mål-



- RB-relaterade frågor tas upp i alla nummer av Rezidors interna personaltidning, Hotline, som kommer ut en gång i kvartalet.
- 96% (95) av hotellen har RB som en stående punkt på dagordningen för sina avdelningsmöten. 40% (40) av hotellen har ett belöningsystem där personal belönas för åtgärder som innebär sociala och miljömässiga framsteg.
- 95% (93) av hotellen genomförde egna kampanjer för ökad medvetenhet om ansvarsfullt företagande under 2007.
- För att uppmuntra och belöna de hotell som kontinuerligt stimulerar det ansvarsfulla företagandet på sina anläggningar delar Rezidor ut en RB-utmärkelse till det bästa hotellet vid den årliga konferensen.
- 2007 fick Radisson SAS Resort i El Qesir i Egypten utmärkelsen för sina exceptionella program, bland annat ett utbildningsväxthus och trädgård, återvinningssystem för smutsvatten, solenergi för deras elektriska golfbilar och vattenuppvärmning, månatlig städning av stranden, ett revutbildningscenter och ett utbildnings- och kulturutvecklingscenter för personal, gäster och det lokala samhället. I slutet av 2007 uppnådde hotellet också bronsstatus inom Green Globe Benchmarked Certification.

sättningarna förknippas i sin tur med praktiska åtgärdsförslag som stöds av resultatbaserade mål.

Hotellen och hotellcheferna har försetts med ett flertal verktyg, som gör det enklare för dem att ta hand om lokala kulturarv, engagera sig i samhället, ta hand om personalen, tillvarata barnens rättigheter och arbeta för goda resultat inom hälsa, säkerhet och miljö. Varje hotell utarbetar sin egen åtgärdsplan för ansvarsfullt företagande baserat på Rezidors mål för koncernen. De får vägledning genom en manual, en snabbguide för alla varumärken samt en detaljerad handbok för Radisson SAS. RB-utbildning för alla anställda samt internt och externt kommunikationsmaterial finns också för alla varumärken. Alla verktygen kommer att revideras under 2008.

STYRNING

Styrningen av hållbarhetsfrågor behandlas på samma sätt som andra viktiga strategiska verksamhetsfrågor. Det finns inget separat styrororgan som påverkar området ansvarsfullt företagande. Detta är en aspekt som är helt integrerad i den övriga styrningen av Rezidor. Styrningen av Rezidor bygger på delaktighet, vilket innebär att det yttersta ansvaret för det ansvarsfulla företagandet ligger hos ledningsgruppen på koncernnivå och hos hotellcheferna på hotellnivå. Mer information om Rezidors styrning finns i bolagsstyrningsrapporten.

I syfte att stödja ledningsgruppen har Rezidor tillsatt en RB-ansvarig (Vice President Responsible Business), som tillsammans med företagets RB-avdelning underlättar hållbarhetsarbetet och dess konsekvenser. RB-ansvarige rapporterar direkt till ledningsgruppen.

Ur verksamhetssynpunkt är det hotellets hotellchef som är ytterst ansvarig för hotellets RB-aktiviteter. Till dennes hjälp finns det särskilda RB-samordnare på alla hotell som upprättar ett RB-team som består av anställda från olika funktioner och alla nivåer i organisationen. Teamet arbetar med samordnaren och går igenom aktuell praxis och agerar för att uppnå och revidera programmets resultat. Detta innefattar att säkerställa att informationen rörande RB-programmet sprids till alla hotellets avdelningar.

Det finns också ett regionalt ramverk för det ansvarsfulla företagandet som ger stöd till hotell på regional nivå och utgör en länk mellan hotellen och RB-teamet på koncernnivå. De regionala RB-samordnarna träffas två gånger per år vid ett RB-forum där de informeras om den senaste utvecklingen av RB-programmet och utbyter erfarenheter.

Rezidors RB-program säkerställer att företaget:

- tar ansvar för de anställdas och gästernas hälsa och säkerhet,
- respekterar sociala och etiska frågor inom hotellet samt inom det lokala och globala samhället,
- minskar företagets negativa påverkan på miljön.



Ekonomiskt ansvar

För att skapa en långsiktig hållbar lönsamhet och tillväxt måste Rezidor kunna möta efterfrågan från såväl kunder som samhället i stort. Rezidor måste således ha normer för sitt miljöarbete, ta sitt sociala ansvar och agera etiskt korrekt. Ett ansvarstagande företag får dessutom lägre driftskostnader. Ett effektivt utnyttjande av naturresurser, såsom energi, och minskat avfall ger lägre driftskostnader och minskar miljöriskerna samt tillhörande legala, försäkringsmässiga och finansiella kostnader.

Rezidor förutspår att det för rese- och turistindustrin, och mer specifikt hotellbranschen, under de kommande åren kommer att finnas många intressanta möjligheter för ansvarstagande hotellföretag i och med att allt fler kunder vill kunna resa miljövänligt och på ett ansvarsfullt sätt. Tidigare hade bara ett fåtal av företagskunderna miljöpolicyer för resor och det var inte många gäster som brydde sig om hur miljön påverkades av deras besök. Detta håller snabbt på att förändras. Idag har många stora internationella företag principer för resor med låga koldioxidutsläpp och de privata resenärerna har börjat ta hänsyn till miljö och etiska frågor när de väljer boende. Det har blivit viktigt att kunna informera kunderna om företagets policy i fråga om miljö och socialt ansvar som en del av försäljnings- och marknadsföringsarbetet. Rezidors långvariga arbete för att vara ett ansvarstagande företag kommer att ge företaget goda konkurrensfördelar.

I fråga om kapitalkostnad och sett ur ett aktieägarperspektiv finns det ett ökat intresse från investeringsfonder, banker och socialt

ansvarsfulla investerare (socially responsible investment, SRI) för företagens miljöarbete och sociala ansvar. Enligt Morgan Stanley kommer 15% av det förvaltade kapitalet i Europa och USA att förvaltas enligt investeringskriterier för ansvarsfullt företagande inom en snar framtid. Rezidor bedömer att cirka 10% av företagets aktieägare investerar enligt SRI-kriterier och en majoritet av dessa följer principerna för ansvarsfulla investeringar (PRI).

Viktiga händelser 2007

- Mer än 50% av de redovisade hotellen har genomfört investeringar för att förbättra sin miljöprestanda. Dessa investeringar har främst varit inriktade på energieffektivitet och avfallshantering.
- Bidraget till välgörenhetsorganisationer från hotellen och huvudkontoret fördubblades under 2007 jämfört med föregående år. Framför allt på hotellnivå ökade bidragen väsentligt till olika lokala och regionala välgörenhetsorganisationer.
- Under de senaste åren har energikostnaderna ökat. Trots satsningar på energisparåtgärder har företaget snarare undvikit kostnader än sparat pengar på grund av de stora prisökningarna. Prisökningarna har framför allt legat på eldningsolja, men i vissa länder har även elförbrukningen ökat.

KLIMATFÖRÄNDRINGARNAS EFFEKT PÅ RESULTAT OCH RISKER

Rezidor utsätts för risker till följd av klimatförändringarna. Om reseindustrin i första hand inte lyckas minska utsläppen av koldioxid, kommer resandet sannolikt att minska, antingen till följd av krav i lagar och förordningar (exempelvis skatt på koldioxidutsläpp) vilket resulterar i att resekostnaderna blir högre, eller genom frivilliga åtgärder hos Rezidors kunder för att begränsa resandet. Men det finns också risk för plötsligare effekter av klimatförändringarna. Resvanor kan till exempel förändras till följd av naturkatastrofer och hotellen kan skadas under kraftiga väderförhållanden såsom stormar eller översvämningar. De kvalitativa effekterna på resultat och risker är i dagsläget omöjliga att mäta. Redan idag mäts dock tillhörande kostnader för exempelvis energi- och vattenförbrukning samt avfallshantering. En ökning av dessa kostnader påverkar företagets driftskostnader.

Riskerna i företaget hanteras genom Rezidors program för ansvarsfullt företagande, RB (Responsible Business) och genom företagets säkerhetsarbete. Ramen för hanteringen av operativa risker beskrivs i årsredovisningen.

En av de främsta utmaningarna för Rezidor är att utarbeta och implementera en stark strategi för klimatförändringar anpassad till de olika förutsättningarna i de 42 länder där företaget bedriver hotellverksamhet. För att kunna minska företagets utsläpp av koldioxid krävs ett aktivt arbete med en nära dialog med hotellägare, byggföretag och arkitekter. Eftersom Rezidor driver hotell utan att äga dem, innebär det att processen inte är så enkel. Många av de åtgärder som måste vidtas kräver nämligen investeringar i själva fastigheterna. Detta innebär att hotellägaren måste stå för den initiala investeringskostnaden, samtidigt som hotellet drar nytta av de lägre driftskostnaderna.

För att RB-programmet ska kunna lyckas krävs således en nära dialog med hotellägarna om ansvarsfullt företagande och vilka investeringar som måste göras. Under 2007 rapporterade 90% av hotellen att man förde sådana dialoger med hotellägaren. Mer än 60% svarade också att de tar hänsyn till principer för ansvarsfullt företagande när de renoverar och bygger om hotellen, och att de således diskuterar dessa investeringar med hotellägarna.

Utöver investeringar i befintliga hotell är det viktigt att minimera miljöeffekterna redan från början av nya projekt genom klok design. För närvarande utarbetar Rezidor riktlinjer för hållbart byggande. Dessa ska användas tillsammans med företagets tekniska standarder när nya hotell byggs.

Över 50% (40) av hotellen svarade att de gjorde någon form av miljöinvestering under 2007. Eftersom typen av investering varierade avsevärt mellan hotellen lämnas ingen total siffra på de investeringar



som gjorts. Investeringarna gjordes framför allt inom avfallshantering, dvs. installation av utrustning för sammanpressning av avfall och ökade sorteringsmöjligheter samt energibesparing, exempelvis installation av sensorer, energieffektiv utrustning och energirevisioner, liksom investeringar för att förebygga legionella. Flera hotell rapporterade också att investeringarna lett till besparingar, huvudsakligen till följd av energirevisioner, förbättrad avfallssortering och automatisk kontroll av vattenförbrukningen i offentliga utrymmen.

Direkta kostnader för ansvarsfullt företagande

Kostnader för Rezidors program för ansvarsfullt företagande	
TEUR	2007
Miljörelaterade kostnader (t.ex. energi och avfallshantering)	23 304
Kostnader för RB-programmet	711*
Kostnader för personalutbildning	2 531
Kostnader för donationer till lokalsamhället och välgörenhetsorganisationer	718
Säkerhetsrelaterade kostnader	375*
Totalt	27 639

*) De kostnader som redovisas under "kostnader för RB-programmet" och "säkerhetsrelaterade kostnader" hänförs till personal-, konsult- och utvecklingskostnader på koncernnivå. Utöver dessa kostnader står hotellet för hotellspecifika förbättringskostnader i fråga om energi, vatten och avfallshantering samt säkerhetsrelaterade revisioner och utbildningar i uppstartsfasen. Dessa kostnader sammanställs inte centralt.

FÖRMÅNSBESTÄMDA PLANER

Information om förmånsbestämda planer finns i årsredovisningen, Not 10. I avsnittet om sociala frågor i redovisningen finns en översikt över löner och förmåner.

STATLIGT STÖD

Rezidor Hotel Group får inget direkt, väsentligt ekonomiskt stöd från statliga organ i de länder där företaget har hotellverksamhet.

Värt att nämnas är dock det ekonomiska stöd som två specifika RB-projekt har erhållit från DANIDA, Danmarks motsvarighet till SIDA. Radisson SAS-anläggningen i El Quesir i Egypten mottog 33 000 EUR i stöd för uppbyggnad av ett utvecklingscentrum, och Radisson SAS-anläggningen i Taba erhölet ett liknande bidrag (26 000 EUR) för att etablera ett utvecklingscentrum samt installera vattenbesparande utrustning. Båda projekten ligger inom ramen för DANIDAS landsutvecklingsprofil då projekten skapar jobb och utbildningsmöjligheter för personal och invånare i lokalsamhället.

INKÖP OCH LOKALA LEVERANTÖRER

Med närmare 66 000 rum i 322 hotell i drift och under utveckling i nästan 50 länder i Europa, Mellanöstern och Afrika går en stor del av Rezidors utgifter till lokala leverantörer. Under 2006 köpte Rezidor varor till ett värde av 518,7 MEUR, varav endast 22%, dvs. 112 MEUR, köptes genom det centrala inköpsprogrammet. Resterande varor köptes in genom regionala eller lokala avtal.

Rezidors centrala inköpsprogram är ett internetbaserat system där alla registrerade köpare och leverantörer kan utbyta information om vilka varor som behövs och erbjuds. På så sätt skapas en situation där båda sidorna av marknaden, dvs. utbuds- och efterfrågesidan, är vinnare i och med att transaktionskostnaderna blir lägre för såväl leverantör som köpare.

Koncernens inköpsavdelning har till uppgift att informera de olika affärsenheterna om vilka produkter som har den högsta kvaliteten till lämpligt pris, men också att säkerställa att de kontrakterade leverantörerna följer villkoren i Rezidors principer för ansvarsfullt företagande.

De lokala varor och tjänster som ett hotell, och även gästerna, köper innebär ett positivt ekonomiskt tillskott för lokalsamhället. Två tredjedelar av hotellet uppgav att de har en policy för att främja inköp av lokalt producerade varor och tjänster. Ingen uppskattning har gjorts av det direkta

ekonomiska värdet av detta. På platser där Rezidor har franchise- och managementavtal stannar en stor del av de direkta intäkterna i lokalsamhället eftersom affärsmodellen bygger på en avgift till Rezidor medan resterande delen av intäkterna stannar hos hotellägaren.

LOKAL ARBETSKRAFT OCH LEDNING

Rezidor har en stor direkt inverkan på lokalsamhället, både som arbetsgivare och inköpare. Majoriteten av Rezidors anställda bor i närheten av hotellet. Rezidors anställda är relativt unga och har olika bakgrund. Företaget strävar efter att rekrytera sina chefer internt och erbjuder utbildning och goda karriärmöjligheter. Under 2007 fanns 5 572 anställda i hotell under hyresavtal och av dessa var 3 087 kvinnor. Personalkostnader, såsom löner, utbildning och förmåner, är den absolut största enskilda kostnaden för företaget, 52,7%, motsvarande 266 MEUR.

IBLF:s Tourism Partnership uppskattar att turistbranschen skapar omkring 1,5 ytterligare arbetstillfällen i andra branscher (exempelvis restauranger, sightseeing, taxi och tvättinrättningar). Hotell bidrar också till att skapa arbetstillfällen och erbjuda inkomster i regioner med små möjligheter till industriell verksamhet och kan ge människor förutsättningar att stanna kvar på platser där möjligheterna till anställning annars är dåliga.

INVESTERINGAR I INFRASTRUKTUR

De hotell som Rezidor driver är mycket beroende av den lokala infrastrukturen och välståndet i omgivningen. När Rezidor etablerar hotell brukar detta leda till att den lokala infrastrukturen (till exempel gångvägar och parker) förbättras i och med att det ekonomiska intresset gör investeringar praktiskt genomförbara. Det händer även att Rezidor bidrar direkt till anläggning och finansiering av infrastruktur i samband med att ett nytt hotell öppnas. Detta är till exempel fallet med hotell under hyresavtal. Många hotell hjälper dessutom till med städdagar i hotellets omgivning eller skänker pengar eller material för att möjliggöra förbättringar.

STÖD OCH SPONSERING

Rezidors hotell sponsrar många välgörenhetsorganisationer och icke vinstdrivande projekt på lokal nivå. Detta kan ske i form av hjälp att samla in pengar, utbildning, kostnadsfria mötesrum och andra naturförmåner. Organisationerna stöder allt från fattigdomsbekämpning och funktionshindrade personer till kulturarv och naturen. Totalt samlade hotellet in 602 TEUR till olika lokala och nationella välgörenhetsändamål under 2007. På de enskilda hotellens webbplatser finns mer information om de olika insatserna.

Sedan 2007 är World Childhood Foundation Rezidor Hotel Groups officiella internationella välgörenhetsorganisation, något som företaget är mycket stolt över. World Childhood Foundation är en icke vinstdrivande organisation som hjälper de mest utsatta barnen i världen: gatubarn, barn som blivit utnyttjade sexuellt eller på annat sätt, barn som utsatts för trafficking i sexuellt syfte och barnhemsbarn. Fokus ligger framför allt på flickor och unga mödrar. Genom olika samlingsaktiviteter på hotellet och inom företaget under hösten hade 60 000 EUR samlats in till World Childhood Foundation vid årets slut.

Trots att samarbetet med Rädda Barnen upphörde i början av året fortsatte Rezidors lojalitetsprogram goldpoints plusSM att samarbeta med organisationen fram till september. Programmedlemmar som skänkte insamlade poäng till välgörenhet istället för att ta ut dem som nya hotellnätter gav på så sätt 57 000 EUR till organisationen. Med dessa pengar kan en lokal avdelning inom Rädda Barnen bidra till byggandet av två skolor i Demokratiska republiken Kongo (Mbuji Mayi i provinsen Kasai Oriental) under 2008. Projektet ska ge skolans elever grundläggande utrustning såsom bänkar, stolar och krittavlor, och minst 840 barn kommer att få möjlighet att gå i en skola med en säker och positiv utbildningsmiljö.

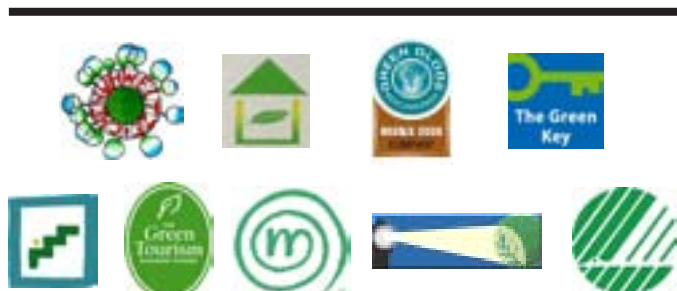
Rezidors totala bidrag till olika välgörenhetsorganisationer uppgår således till 718 TEUR under 2007.

Miljöansvar

Hotell drift medför användning av råvaror, energi och vatten men genererar också avfall. Rezidors huvudsakliga miljöpåverkan utgörs av energianvändning, och följaktligen inverkan på klimatförändringarna, samt materialförbrukning vid de 168 hotellen i drift under management- och hyresavtal.

Miljön beaktas direkt eller indirekt i de flesta av de åtta punkterna i policyn för ansvarsfullt företagande, RB-policyn. Alla intressenter omfattas därmed av uppgiften att bygga upp och driva Rezidors verksamhet på ett miljömässigt hållbart sätt. Det operativa ansvaret för miljöaspekterna av hotellens verksamheter ligger hos respektive hotellchef. Till sin hjälp har denne RB-samordnare och ett RB-team på varje hotell. Läs mer om hur programmen är organiserade och hur de styrs. De anställda utbildas i att fatta medvetna beslut till förmån för miljön och dessutom försöker Rezidor att göra gästerna medvetna om hur de kan hjälpa till. Leverantörerna väljs ut bland dem som uppvisar miljöansvar.

Hittills har 15% (9% 2006) av Rezidors hotell blivit miljöcertifierade av tredje part. Flertalet av dessa hotell ligger i Norden. Fram till idag så har beslutet att genomföra en certifiering fattats av hotellet med stöd från huvudkontoret och den regionala samordnaren för ansvarsfullt företagande. Hotell som erhöll miljömärkningar ombads göra vissa justeringar för att uppfylla kraven, men i allmänhet förberedde programmet för ansvarsfullt företagande dem väl för den externa gransknings- och certifieringsprocessen. Miljömärkningarna utgår från frågor som konkreta besparingar, förbättrad inomhusmiljö, avfallshantering, energieffektivitet samt miljöutbildning för personalen och information om programmet för ansvarsfullt företagande till gästerna.



Rezidors viktigaste tredjepartsmiljömärkningar vid årets slut:

- Den nordiska Svanenmärkningen (nio hotell).
- Norska Miljøfyrtårnet (tre hotell).
- Österrikiska miljömärkningen (ett hotell)
- Green Tourism Business Scheme (GTBS) (tre hotell).
- Gröna Nyckeln (fem hotell).
- Green Globe (ett hotell).
- Golden Leaf Green Certification from Chinese Hotel Rating Star Committee (ett hotell)
- Ecodynamique Enterprises for Brussels (ett hotell).
- Svenska miljödiplomer (ett hotell).

Miljönyckeltal för hotell i drift

	Radisson SAS	Park Inn	Regent
Energiförbrukning, kWh per gästnatt	71 (69)	64 (54)	135 (180)
Vattenförbrukning, liter per gästnatt	475 (468)	403 (389)	518 (591)
Restavfall, kg per gästnatt	1,74 (1,69)	2,16 (2,24)	1,25 (1,96)
Antal gästnätter, 1 000-tal	9 668 (8 764)	2 537 (2 396)	98 (76)

2006 inom parentes.

Viktiga händelser 2007:

- Regent-hotellens hårda arbete gav frukt under året i och med att samtliga miljönyckeltal minskade väsentligt. Företagets klimatpåverkan som helhet minskade med 5% mått per gästnatt.
- Elva hotell erhöll externa miljömärkningar runt om i Europa och i slutet av 2007 fattades beslut om att öka antalet certifieringar under 2008.
- Det är dock en besvikelse att energi- och vattennyckeltalen för både Radisson SAS och Park Inn ökade under 2007, trots investeringar på området och den höga interna medvetenheten om vikten av besparingar. En bidragande orsak kan vara de hotell i äldre fastigheter och i länder där miljömedvetandet inte är lika stort, som togs in i portföljen under året. Dessutom renoverades många hotell under 2007, vilket bidrar till ökad energi- och vattenförbrukning.

MATERIALANVÄNDNING

En stor del av Rezidors samhälls- och miljöpåverkan härrör från verksamhet i leverantörsledet. Som hotellföretag använder Rezidor en mängd olika produkter och merparten av materialanvändningen sker i form av produkter som köps in från leverantörer. Arbetet med att styra vem Rezidor köper produkter av och vad som köps in är en viktig del av strategin för att minska den negativa sociala påverkan och miljöpåverkan.

Inom vissa produktgrupper där stora volymer köps in och där Rezidor anser att den negativa miljöpåverkan är stor har företaget fastställt stränga miljökrav. Dessutom innehåller koncernavtalen en serie kriterier för miljö och samhälle som leverantörerna förväntas följa. På hotellnivå har 60% av hotellen infört kriterier för miljö, socialt ansvar och etiska affärsprinciper i leverantörsavtalen. En tredjedel av hotellen har också genomfört revisioner hos sina leverantörer och besökt dem för att följa upp deras arbete i fråga om ansvarsfullt företagande.

Rezidor försöker påverka sina leverantörer positivt genom att skapa incitament för dem att ta fram miljövänliga produkter som har tillverkats på ett ansvarsfullt sätt. Valuta för pengarna, det vill säga kvalitet i förhållande till priset, kommer alltid att vara viktigast. När dessa parametrar är uppfylla väljs alltid de leverantörer och produkter som har den bästa profilen avseende ansvarsfullt företagande. Med andra ord, om allt annat är lika väljer Rezidor den mest etiska eller miljöanpassade produkten.

Ett urval av goda exempel

- Allt informationsmaterial som rör ansvarsfullt företagande, bland annat affischer, hållare till nyckelkort, vykort och informationsbroshyrer trycks på 100% returpapper.
- Radisson SAS Resort Sharjah strävar efter att återanvända alla typer och former av plastförpackningar som har använts för livsmedel eller kemikalier. Tomma förpackningar tvättas noga. Trädgårdspersonalen använder dem sedan vid plantering av frön, sticklingar samt andra plantor och träd.
- Under 2007 införde Radisson SAS nya gästartiklar, så hållarna för de gamla kosmetikprodukterna togs ur bruk. Koncernens RB-team tog tillfället i akt och uppmanade hotellen att hitta nya användningsområden för dessa hållare och man fick in en rad olika förslag. Bland annat föreslogs att de skulle användas som vaser, förvaringsaskar, hållare till snacks, glashållare och spel. Till sist lyckades Rezidor dock ordna så att leverantören samlade in alla återstående hållare för återvinning.

Avfall och spill

Avfall genereras av en mängd aktiviteter på hotellen, till exempel matlagning, konsumtion av färdigförpackade varor, läsning av dagstidningar och städning. Rezidor arbetar aktivt för att minimera mängden avfall och möjliggöra återvinning. Rezidor investerar i teknisk utrustning, exempelvis för fettavskiljning i köken, och inför rutiner för städning av rum och lokaler. Rezidor köper även produkter som genererar minimalt avfall när de har använts och köper exempelvis rengöringsmedel till påfyllningsbara behållare. För detta ändamål finns centrala och regionala inköpsprinciper och rutiner.

Nyckeltalet för restavfall (det vill säga avfall som går till deponi eller förbränning) ökade med 3% för Radisson SAS-hotellen jämfört med 2006. Orsaken till detta är det ökade antalet hotell i regioner med begränsad infrastruktur för avfallssortering. Trots två nya stora Park Inn-hotell i Ryssland där möjligheterna till avfallssortering är begränsade lyckades Park Inn-hotellen minska mängden restavfall per gästnatt med 4%.

I fråga om avfall är Rezidor mycket beroende av tillgänglig infrastruktur för avfallssortering i de länder där företaget är verksamt. Mängden restavfall varierar därför mellan 0,96–0,99 kg per gästnatt för Radisson SAS-hotellen i Tyskland och Norden till 2,76 kg per gästnatt i Storbritannien och 3,89 kg per gästnatt i Ryssland och Baltikum.

Mängden spill är marginell och redovisas inte centralt. Däremot spåras och kontrolleras utsläpp och användningen av kemikalier. Det fanns inga väsentliga miljöspill eller läckage under 2007.

Ett urval av goda exempel

■ Under 2007 gjorde Park Inn Nottingham ett försök med återvinningssoptunnor för att förmå gästerna att aktivt medverka i Rezidors program för ansvarsfullt företagande. Soptunnorna placerades ut i olika rum och var tydligt markerade med vad som kan återvinnas, till exempel glas, papper, kartong, burkar och plast. Mer än 90% av allt avfall sorterades och hotellet kommer nu att införa systemet i alla rum efter renoveringen.

Vanliga åtgärder för att minska avfallet:

Användning av returglas	76% (78)
Kompaktor för avfall och kartong på bakgården	58% (58)

Procentsatserna motsvarar andelen hotell som genomfört åtgärden. Uppgifterna från 2006 står inom parentes.

ENERGIFÖRBRUKNING

Rezidors energiförbrukning består av elektricitet, fjärrvärme och fjärrkyla, eldningsolja, naturgas och gasol. Energikostnadernas andel av Rezidors totala kostnader är 4,6% (5) och under 2007 var energikostnaderna 23 304 TEUR (22 407) för hotell med hyresavtal. Rezidor försöker minska sin klimatpåverkan genom att hela tiden förbättra energieffektiviteten i sina åtgärder och öka andelen förnyelsebara energi-

källor. Företagets strategi är främst att minska energianvändningen och byta till förnybara källor men också att komplettera dessa insatser genom att kompensera för koldioxidutsläppen.

För Radisson SAS ökade energiförbrukningen per gästnatt med 2,9% 2007 jämfört med 2006. För Park Inn-hotellen ökade energiförbrukningen per gästnatt med 3,6% under 2007. Fem av de Park Inn-hotell som togs in i portföljen under 2007 låg i Storbritannien och Irland samt Ryssland där energiförbrukningen per gästnatt vanligtvis är högre än genomsnittet i koncernen. Detta är en del av förklaringen till ökningen. Man får heller inte glömma att rapporteringsbasen förändras varje år till följd av företagets starka tillväxt vilket gör direkta jämförelser mellan åren svår. Antalet rapporterade Park Inn-hotell har gått från två hotell 2003 till 45 hotell 2007.

De regionala skillnaderna i fråga om energiförbrukning är markanta. Radisson SAS-hotellen i Norden, Frankrike och Tyskland förbrukar i genomsnitt 53 kWh per gästnatt, medan hotellen i Irland och Storbritannien i snitt förbrukar 71 kWh per gästnatt. Hotellen i Ryssland och Baltikum rapporterar en genomsnittlig förbrukning på 108 kWh och i Mellanöstern låg den på 117 kWh per gästnatt. Samma regionala mönster gäller för Park Inn-hotellen där hotellen i Storbritannien och Irland förbrukar tre gånger mer energi per gästnatt än Park Inn-hotellen i Tyskland. Hotellen i Ryssland och Baltikum förbrukar fyra gånger mer än motsvarande hotell i Tyskland.

Skillnaden beror delvis på hotellportföljens ålder, delvis på att energipriserna varierar mellan länderna, där höga priser leder till besparingar, och delvis på allmänhetens medvetenhet i länderna om vikten av energibesparingar. Följaktligen spelar det roll i vilka regioner Rezidor öppnar nya hotell under året, i och med att detta, miljömedvetenheten och kulturella attityder i ett visst land kan inverka på de övergripande nyckeltalen. RB-utbildningen syftar även till att öka förståelsen och kunskapen om vikten av att minska vår energiförbrukning och miljöpåverkan.

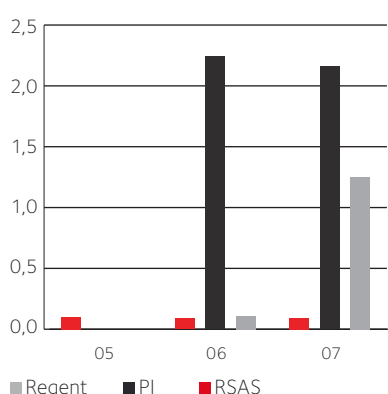
Energibesparingar

Mer än 50% (40) av hotellen uppgav att de har gjort någon form av miljöinvesteringar under 2007. Majoriteten av dessa investeringar gäller energisparåtgärder. Bland åtgärderna fanns installation av sensorer och rörelsedetektorer samt utrustning med låg energiförbrukning. Värme- och ventilationssystemen förbättrades också och man genomförde energirevisioner. Ett flertal hotell rapporterade också att investeringarna lett till besparingar.

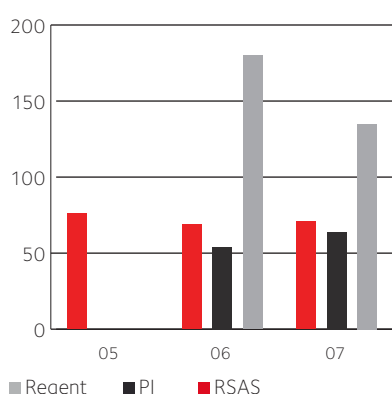
Ett urval av goda exempel

- Radisson SAS Royal Hotel Brussels installerade nyligen nya energieffektiva kylskåp. Investeringen betalar sig på sex år tack vare energibesparingarna. Kylskåpen är dessutom helt ozonfria och alldeles tysta.
- Regent i Berlin ersatte under året cirka 60% av sina glödlampor med energisparlampor. Detta genomfördes främst i hotellrummen och

Restavfall (kg)
per gästnatt



Energiförbrukning (kWh)
per gästnatt



hotellets korridorer. Tack vare detta initiativ har hotellet minskat sitt effektuttag per timme med 68 kilowatt.

- Radisson SAS Ankara har minskat förbrukningen av naturgas med över 2 000 m³ per månad genom att använda enpoliga magneter på ledningarna så att gasen kan tändas mer effektivt.
- Vid Radisson SAS Es. Hotel i Rom har man ersatt traditionella glödlampor med mer energisnåla LED-lampor och på så sätt sparar hotellet 900 EUR varje år enbart i poolområdet.

Användning av förnyelsebar energi

För att minska Rezidors klimatpåverkan måste företaget både minska energiförbrukningen och gå över till förnyelsebara energikällor såsom vatten-, vind- och solkraft.

Ett urval av goda exempel

- Radisson SAS Conference and Airport Hotel Istanbul har med stor framgång infört ett system för uppvärmning av vatten med hjälp av solenergi. På taket till hotellet sitter 40 solfångare med en kapacitet på 90 ton där vattnet värms upp och sedan transporteras till pannrummet. På så sätt sparar hotellet energi och trots en investeringskostnad på 9 000 USD är investeringen betald på två år.
- I Norge köper Rezidor el från en leverantör som garanterar dess ursprung genom så kallade energicertifikat. Detta innebär att 100% av elen kommer från förnyelsebara källor och inte släpper ut någon koldioxid alls.
- Under 2007 anslöt sig Radisson SAS Sky City och Radisson SAS Arlandia i Stockholm till Respect Europes och Luftfartsverkets projekt som syftar till klimatneutrala verksamheter. Projektet inleddes med att hotellens utsläpp kartläggs. Därefter tas åtgärder fram för att minska utsläppen och eventuellt kompensera de utsläpp som återstår.

Energibesparingar

De tre vanligaste åtgärderna för att förbättra energieffektiviteten

Sensorstyrd utomhusbelysning	87% (58)
Lågenergilampor i alla rum	83% (74)
Nyckelkort i rummen för att reglera strömbrytaren	64%* (66)

Procentsatserna motsvarar andelen hotell som genomfört åtgärden. Uppgifterna från 2006 står inom parentes.

*) Hänför sig till antalet rum och inte antalet hotell. 64% av rummen har nyckelkort som reglerar strömbrytaren.

Vattenanvändning

Vatten står för upp till 15% av de totala kostnaderna för gas, vatten och el i de flesta hotell, och upp till 95% av dricksvattnet lämnar hotellet som avloppsvatten. Normalt betalar Rezidor för vattnet två gånger

– en gång när dricksvattnet köps in och en gång till när det försvinner som avloppsvatten.

Vattenförbrukningen per gästnatt ökade med 5,5% för Radisson SAS och 3,8% för Park Inn. En viktig bidragande faktor är att det finns stora spaanläggningar och poolområden i sex nya hotell, både hotell som bytt varumärke och nybyggda hotell, vilket gör att vattenförbrukningen är jämförelsevis högre än genomsnittet i företaget.

Ett urval av goda exempel

- Radisson SAS Hotel Stansted Airport satte in snålspolande kranar i alla badrum under året. På så sätt minskade vattenförbrukningen på duscharna från 16 liter per minut till 12 liter. I handfaten minskade förbrukningen från 12 liter per minut till 6 liter. Den väntade besparingen är mer än 15 000 kubikmeter vatten per år.
- Vid Radisson SAS Edinburgh gjorde man under året ett försök där gästerna fick fylla i kort om de ville behålla sina handdukar eller få nya. Hotellet hoppas att detta tillsammans med utbildning av personalen kommer att minska vattenförbrukningen betydligt.
- På Radisson SAS Hotel vid Disneyland Resort i Paris byttes toaletterna ut mot snålspolande toaletter. Vattenförbrukningen vid spolning av toaletterna minskade på så sätt med 50%.

Utsläpp av vatten

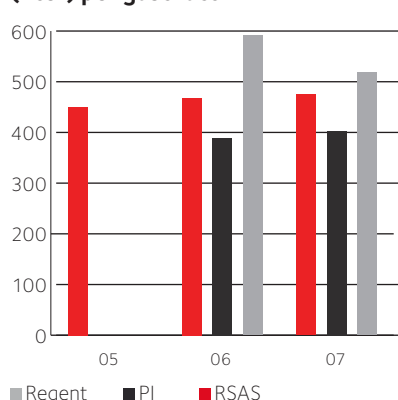
Enkelt förklarar man kan säga att allt vatten som kommer in till hotellet kommer ut som avloppsvatten. Vanligtvis lämnar vattnet hotellet i två renhetsnivåer. Antingen är det gråvatten (som har används i duschar och handfat) som fortfarande är relativt rent, eller så är det "svart"vatten som kommer från toaletter och vanligtvis går direkt till ett reningsverk.

Rezidor kan påverka sina vattenutsläpp på två sätt. Vattenförbrukningen och utsläpp av material och produkter som förorenar vattnet kan minskas, men gråvattnet kan också återanvändas.

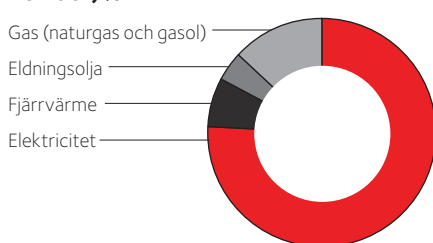
I ett hotell finns tre huvudsakliga källor till förorening av vatten: användning av kemikalier vid städning, gästernas användning av tvål och andra artiklar samt avloppsvatten från köket. För att minska spillet från städning i vattensystemet använder Rezidor fördoserade rengöringsmedel. På så sätt kan inte medlen överdoseras. Rezidor rekommenderar också att tvål och schampo tillhandahålls i påfyllningsbara behållare i badrummen. Detta förekommer i mindre än en tredjedel av hotellet i dagsläget. 81% av hotellet har fettavskiljare i sina kök för att se till att inte fettrester följer med in i vattensystemet.

Beträffande återanvändning av vatten finns det två vanliga sätt att använda regnvatten för bevattning. Dessa finns i 7% av Rezidors hotell. Det finns även gråvattensystem där duschvatten används för att spola toaletterna. Sådana system finns i 6% av hotellet.

Vattenförbrukning (liter) per gästnatt



Källor till koldioxidutsläpp¹ Rezidor, %



¹ I studien av utsläppen av koldioxidekvivalenter utifrån uppgifter från 2005 ingår även utsläpp från avfall till deponi och freon. På grund av otillförlitliga uppgifter undantogs dessa två källor från studien 2007.

De tre vanligaste åtgärderna för att förbättra vattenförbrukningen

Vattensnåla duschmunstycken i alla duschar i badrummen	77% (76)
Vattensnåla toaletter (sex liter per spolning)	74%* (71)
Toaletter med två spillägen	33% (NA)

Procentsatserna motsvarar andelen hotell som genomfört åtgärden. Uppgifterna från 2006 står inom parentes.

MARKANVÄNDNING OCH BIOLOGISK MÅNGFALD

Rezidors affärsidé är att driva hotell utan att äga hotellfastigheterna. I den meningen använder inte företaget direkt mark, men Rezidors verksamhet främjar och finansierar markanvändning. Effekterna av markanvändningen är således ändå en viktig fråga.

Hotell har en stor fysisk inverkan. Byggnaderna är ofta stora och uppstår tillsammans med dess omgivningar avsevärda ytor. Sammantaget bidrar dock en hotellanläggning oftast positivt till närområdet i och med att det drar till sig besökare som genererar affärer. Den ekonomiska verksamheten och de direkta satsningarna på att utveckla lokalsamhället (genom bland annat uppsökande verksamhet, städdagar och anläggning av trädgårdar) brukar ge ett lyft åt miljön runt hotellet.

Ett urval av goda exempel

- Under september månad åkte personal från Radisson SAS-hotellet i Edinburgh till Dumfries och Galloway för att bidra till ett projekt som syftade till att återskapa ett ursprungligt skogsområde. Under dagen planterades över 1 600 trädplantor. Området var en gång i tiden täckt av skog men skogsskövling samt århundraden av betande djur hade lämnat dalen helt utan träd. Hotellets personal var mycket glada över att, tillsammans med många andra volontärer, kunna bidra till återplanteringen och återskapandet av dess ursprungliga djurliv.
- Den 22 maj var den internationella dagen för biologisk mångfald och för att fira detta organiserade Radisson SAS-anläggningen i Sharm El Sheikh en utflykt för sina gäster till Nabq-protectoratet, ett 600 kvadratkilometer stort område med fantastisk natur. Berg, sanddyner, wadisystem och mangroveskog som är hemvist för en mångfaldig flora och fauna. Det blev en mycket lyckad utflykt där många gäster förundrades över den mångfald av naturområden som finns i Egypten.

UTSLÄPP

Utsläpp härrör framför allt från Rezidors energiförbrukning (elanvändning och uppvärmning/kyla) och består huvudsakligen av koldioxidutsläpp. Eftersom Rezidor driver hotell i länder där freon fortfarande är tillåtet släpper företaget ut viss mängd freon. Freon används framför allt i luftkonditioneringssystem. De 1 225 kg CFC-11 som fortfarande används finns i hotell i Mellanöstern. Freonet håller emellertid på att fasas ut och hotellet uppmanas att se till att freonläckaget minimeras.

Eftersom merparten av Rezidors utsläpp är kopplade till energiförbrukningen satsar företaget på att minska sina utsläpp genom att minimera energiförbrukningen och gå över till förnyelsebara energikällor.

Tillsammans med Edinburgh Centre of Carbon Management genomfördes en studie av utsläppen av växthusgaser i Rezidors verksamhet under februari 2008 baserat på 2007 års uppgifter. Tidigare gjordes en studie 2006 utifrån uppgifter från 2005. Den studien omfattade både direkta och indirekta energikällor, freonläckage och avfallshantering. I år valde Rezidor att endast fokusera på energirelaterade utsläpp

eftersom uppgifterna om freon och avfallshantering inte är lika exakta som uppgifterna om energiförbrukningen.

Resultatet av studien visar att 279 128 koldioxidekvivalenter (222 372 ton 2005) släpptes ut från verksamheten. Företagets klimatpåverkan har således ökat i absoluta tal. Förklaringen är framför allt att många nya hotell har öppnats, särskilt i länder utanför Västeuropa. Mätt i antal gästnätter minskade Rezidors kolavtryck med 5% 2007 jämfört med 2005 (32,14 koldioxidekvivalenter 2005 mot 30,51 under 2007).

Precis som tidigare nämnts finns det stora regionala skillnader. Framför allt beror detta på skillnader i energimixen i de olika länder där Rezidor driver hotell. Eftersom merparten av företagets koldioxidutsläpp (76%) kommer från elanvändning är Rezidor särskilt intresserat av vilka energikällor som används i de olika länderna där verksamhet bedrivs och av möjligheten att använda förnybara energikällor.

Detta blir särskilt tydligt om man ser till koldioxidutsläppen per land. I Norge är företagets klimatpåverkan mätt i kilo koldioxidekvivalenter per gästnatt endast 3,49. Förklaringen är framför allt att man i Norge använder sig av vattenkraft, men man har där också fattat ett aktivt beslut att köpa miljövänlig el med energicertifikat. I Frankrike är motsvarande siffra 6,90 kg per gästnatt, vilket huvudsakligen förklaras med att kärnkraft är en stor andel av energimixen i landet. I Tyskland är kolavtrycket 22,64 kg per gästnatt, i Storbritannien 28,71, Ryssland 37,43 och Irland 42,59. Det största avtrycket finns i Saudiarabien med 109,21 kg koldioxidekvivalenter per gästnatt.

I likhet med vad som nämns i avsnittet om energiförbrukning har vissa länder och hotell med stor klimatpåverkan även en hög energiförbrukning, vilket också inverkar på hotellets slutliga påverkan. Det finns alltså fortfarande mycket som kan göras för att minska energianvändningen och hotellets klimatpåverkan. Utöver att minska energiförbrukningen kan den göras mer effektiv och man kan mer aktivt gå över till förnyelsebara energilösningar.

I fråga om elektricitet väntas dess andel av Rezidors totala klimatpåverkan öka i takt med att företaget växer i Ryssland, Östeuropa och Mellanöstern där beroendet av olja och kol för elproduktion fortfarande är hög jämfört med exempelvis Norden och vissa andra länder i Västeuropa.

Ett urval av goda exempel

- I februari 2007 blev Rezidor Hotel Group det första internationella hotellföretag att erbjuda alla gäster möjligheten att kompensera för koldioxidutsläpp i samband med deras resa till ett av företagets hotell. De gör detta genom att lösa in poäng i företagets lojalitetsprogram goldpoints plusSM.
- Radisson SAS Hotel Ålesund i Norge var det första av koncernens hotell som arrangerade ett klimatneutralt (carbon neutral©) evenemang för gästerna. Det skedde i samband med ceremonin då hotellet tog emot den prestigefyllda nordiska svanenmärkningen – en av världens mest respekterade miljömärkningar och ett tecken på kvalitetskontroll på miljöområdet. Hotellet donerade pengar till CarbonNeutral© Company. Dessa ska användas till ett solenergiprojekt i Indien och ett trädplanteringsprojekt i Uganda.

BÖTER OCH INCIDENTER

Inga miljörelaterade incidenter eller böter har rapporterats på hotell- och koncernnivå.

Socialt ansvar

Rezidors värderingar vägleder organisationen och medarbetarna i deras vardag. Värderingarna är öppenhet, tillit, respekt, förtroende, kämparanda, flexibilitet, delaktighet och "z-faktorn". Rezidor måste se till att företagets värderingar inte åsidosätts, inte ens när man måste anpassa sig till lokala förutsättningar.

För att ge vägledning till personalen – såväl ledning som anställda – vid hotellen och de regionala kontoren om hur Rezidor vill att verksamheten ska bedrivas och företagets sätt att göra affärer, har en etisk kod tagits fram. Den är tänkt att bli vägledande för hur saker och ting uträttas på Rezidor. Koden har granskats av en extern människorättsjurist och följer andan i IBLF:s Human Rights Guidelines. Efter flera omgångar av intern återkoppling från personalansvariga godkändes koden av ledningsgruppen. Den kommer att delas ut till hotellet under våren 2008 och ingår i två olika dokument. För de anställda ingår den som en etisk kod i Radisson SAS och Park Inns personalböcker. För hotellcheferna och avdelningscheferna utformas den som en mer omfattande kod och ingår i ECOMAN, Rezidors ekonomiska manual.

I koden beskrivs Rezidors engagemang för service och gästernas säkerhet, personalens rättigheter, i fråga om till exempel arbetstid, jämställdhet, skäliga löner och barnarbete, intressekonflikter, intressenters inverkan och öppenhet, korruption, inköspolicy, ansvarsfullt företagande, kommunikation, överträdelser och rapportering.

Det är oerhört viktigt för Rezidor att hantera företagets inverkan på localsamhällena och dess roll som arbetsgivare på bästa sätt. Hotellets

- Ett nära samarbete mellan personalavdelningen och avdelningen för ansvarsfullt företagande resulterade i varumärkesbyggande böcker för Radisson SAS och Park Inns personal. De innehåller även omfattande information om ansvarsfullt företagande och Rezidors etiska kod.
- I juni valdes World Childhood Foundation till Rezidors internationella välgörenhetsorganisation. World Childhood Foundation är redan Carlson-hotellens organisation för välgörenhet så beslutet innebär att det blir lättare att stödja utsatta barn i ett mer globalt perspektiv.

chef har det operativa ansvaret för frågor som rör de anställda. Till sin hjälp har hon eller han personalavdelningen och de personer som arbetar med frågor som rör ansvarsfullt företagande på respektive hotell. I egenskap av serviceföretag är de anställda Rezidors viktigaste tillgång.

PERSONALPOLITIK OCH ANSTÄNDIGT ARBETE

Arbetskraft

Under 2007 hade Rezidor Hotel Group 5 572 (5 447) anställda i hotell med leasingavtal, varav 3 087 (2 848) kvinnor. Om samtliga avtalstyper tas med i beräkningen arbetar över 26 000 personer under något av Rezidors hotellvarumärken.

Rezidor Hotel Group sysselsätter det stora flertalet människor som lever i närheten av hotellet. Företaget anställer en skiftande och relativt ung arbetskraft och försöker rekrytera ledningspersoner internt genom att erbjuda utbildning och en intressant karriärväg. Vissa hotell har anställda med över 25 olika nationaliteter.

Rezidor anlitar en oberoende organisation för att göra en årlig medarbetarundersökning kallad Klimatanalys som bedömer de anställdas tillfredsställelse. Under 2007 sjönk resultaten för samtliga avtalstyper något till 85,1 (av 100) från 85,5 under 2006. Antalet svar från medarbetarna ökade från närmare 16 500 under 2006 till 17 798 under 2007.

Läs mer i Not 10.

Kollektivavtal

Alla hotell inom Rezidor följer lokal lagstiftning om arbetstider och löner och de anställda har full frihet att ansluta sig till fackföreningar och förhandla kollektivt i enlighet med lokal lagstiftning.

I enlighet med EU:s direktiv om europeiska företagsråd (94/45/EG) har Rezidor tillsatt ett företagsråd som består av representanter från företagsledningen och personal från hotellet. Detta råd är valt fram till mars 2008.

Uppgifter om andelen anställda med kollektivavtal har inte samlats in.

Hantering av operativa förändringar

Rezidor strävar efter att hantera alla operativa förändringar på ett transparent och öppet sätt med målet att ge de anställda verkligt inflytande. I Europa bidrar ramverket för de europeiska företagsråden till att reglera frågor om information och beroendeställning. Varje år hålls möten där ämnen som rör företagets ekonomi, resultat, framtida satsningar och andra stora frågor diskuteras med arbetstagarnas representanter.

Om Rezidor beslutar att avveckla verksamhet eller avhända sig en hotelldrift fortsätter hotellet normalt att drivas (men med en annan ledning). På så sätt påverkas de anställda mindre av att Rezidor försvinner som ägare och arbetsgivare. Under året har 15 hotell tillkommit i Rezidorportföljen och inga hotell under management- eller hyresavtal har avbrutit sitt samarbete med Rezidor Hotel Group. När driften av ett hotell övertas av någon annan stannar de flesta anställda ändå kvar.



Hälsa, arbetsskador och säkerhet

Rezidor har ett säkerhetsprogram som är utformat för att skydda gäster, anställda och ägarnas investeringar samtidigt som man bibehåller eller till och med förbättrar gästernas och de anställdas tillfredsställelse. En av hörnstenarna i programmet är personalens säkerhet. Företaget uppmuntrar de anställda att rapportera faror och avvikelser, vidta omedelbara åtgärder för att förebygga fysiska eller materiella skador samt följa upp och se till att faror avlägsnas och avvikelser åtgärdas.

Rezidor Hotel Group har förstått att för att bibehålla de höga säkerhetsnivåer som gäster, anställda och ägare med rätta förväntar sig måste alla anställda vidta dagliga åtgärder på alla nivåer i alla hotell i alla länder. Företaget har en strukturerad dagordning för riskhantering kallad TRIC=S med förebyggande åtgärder som samlar in och sprider information inom bolaget. Kommunikationslinjerna för säkerhetsfrågor hålls öppna och fokus ligger framför allt på förebyggande åtgärder.

TRIC=S står för Threat Assessment, Risk Evaluation, Incident response and Crisis Management equals Safe, Secure Hotels.

- **Bedömning av hot:** Utöver kontroll av nyheter och medier prenumererar Rezidor Hotel Group på riskanalyser och varningstjänster från tredje part. Företaget uppmanar också sina hotell att aktivt delta i säkerhetsrelaterade forum på lokal nivå.
- **Riskbedömning:** Företagets unika internetbaserade internrevision hjälper hotellen att bedöma hur väl förberedda de är för eventuella risker genom att guida dem genom målsättningarna i de fyra hörnstenar som utgör grunden till Rezidors säkerhetsprogram: gästernas säkerhet, personalens säkerhet, driftssäkerhet och brandsäkerhet.
- **Reaktioner på incidenter:** Rezidors 1-2-3-filosofi för reaktioner på incidenter ger alla inom koncernen ett enkelt recept som kan användas även för de mest komplicerade problemen. 1) Slå larm (om något är fel rapportera det), 2) Rädda liv (kontrollera att ingen är skadad), 3) Lös problemet.
- **Krishantering och kommunikation:** Utöver Rezidors riktlinjer för krishanteringssystem i hotellen kan företagets alla General Managers få utbildning i programmet som är utformat för att hjälpa dem att:
 - förstå faktorerna i en kris och reaktioner från flera enheter
 - leda, styra och uppmuntra en lokal krishanteringsgrupp
 - upprätta och bibehålla effektiv kommunikation internt och externt
 - företräda företaget professionellt vid en katastrof eller kris för att skydda dess image och varumärke

Hotellen har fått en översikt över tillämplig lagstiftning om arbetsmiljö och yttre miljö via en internetbaserad rättsdatabas. Hotellen ombeds årligen genomföra en juridisk internrevision utifrån denna databas. Internrevisionen innehåller 80 frågor baserade på juridiska krav i lokal miljö- och arbetsmiljölagstiftning. Verktyget innehåller även en översikt över rättsliga krav och uppdateras varje kvartal. Revisionen är för närvarande tillgänglig för Danmark, Belgien, Frankrike, Irland, Tyskland, Norge, Polen, Ryssland, Skottland, Sverige och Storbritannien. Den omfattar därmed 58% av Rezidors hotell med hyres- eller managementavtal. Internrevisionen har utvecklats av externa miljöjurister och följer såväl EU:s som nationell lagstiftning.

Rezidorhotellen redovisar sjukfrånvaro och arbetsskador enligt nationell lagstiftning. Det genomsnittliga sjuktalet i Sverige var 6,96% (7,6) under 2007, beräknat i procent av de anställdas sammanlagda arbetstid.

Statistik om sjukfrånvaro enligt den svenska årsredovisningslagen, summa 2007

REZIDOR HOTEL GROUP AB	%
Summa sjukfrånvaro som andel av ordinarie arbetstid	6,96
Andelen långtidssjukskrivningar på 60 dagar eller mer av den totala sjukledigheten	45,68
SJUKFRÅNVARO SOM ANDEL AV VARJE GRUPPS ORDINARIE ARBETSTID	
Sjukfrånvaro uppdelad på kvinnor och män:	
Sjukfrånvaro kvinnor	8,24
Sjukfrånvaro män	4,81
Sjukfrånvaro per åldersgrupp:	
Sjukfrånvaro hos personal upp till 29 år	3,03
Sjukfrånvaro hos personal mellan 30 och 49	7,61
Sjukfrånvaro hos personal 50 år eller äldre	12,78

Uppgifter från Rezidors legala enheter i Sverige.

Utbildning

Business School @ Rezidor hade 750 (503) deltagare under 2007. Koncernen fortsatte också sitt arbete med att utveckla ett mentorprogram som ska ge hotellpersonal möjlighet att utvecklas och uppmuntra att söka befattningen som hotelldirektör. Rezidor tror på intern rekrytering och under 2007 utnämndes 22 deltagare i mentorprogrammet till hotelldirektör. Programmet omfattar för närvarande 44 personer. Företaget har dessutom tagit emot över 750 studenter för praktik från internationella hotellskolor under 2007.

Hotellen utbildar även de anställda i vikten av ansvarsfullt företagande (RB) i ett fortlöpande program där de lokala utbildarna själva utbildas. Syftet är att göra de anställda delaktiga så att de kan fatta medvetna beslut som gynnar miljön och lokalsamhället. De första RB-utbildningarna inleddes 2003 och sedan dess har hotellen uppmanats att genomföra RB-utbildning för sina anställda. Under 2007 deltog 42% av de anställda inom alla varumärken i RB-utbildning.

På grund av kontinuerliga förändringar inom området ansvarsfullt företagande beslutades 2007 att uppdatera RB-utbildningen. Anställda som genomgått RB-utbildning tillfrågades om sina erfarenheter och uppmanades att föreslå hur utbildningen skulle förbättras. Med utgångspunkt från resultaten av undersökningen har nu en RB-utbildning utvecklats som består av två delar – "Living Responsible Business" och "Leading Responsible Business". Den senare är en helt ny del och är särskilt avsedd för avdelningschefer. En testutbildning genomfördes i januari 2008 och den fullständiga utbildningen beräknas lanseras sommaren 2008.

Löner

Rezidor följer lokala regler och praxis när det gäller ersättning och erbjuder skäliga löner. Företaget ser en möjlighet i att investera i personal och arbetar hårt för att erbjuda goda arbetsförhållanden så att de anställda stannar kvar. Det bidrar till att hotellen kan erbjuda service av hög kvalitet, något som är viktigt för att skapa värde och skilja sig från andra hotellkedjor och varumärken. Personalkostnader som löner, utbildning och förmåner är utan tvekan den största utgiften för företaget: 52.7% vilket motsvarar 266 MEUR.

Läs mer i Not 10.

MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER

De viktigaste människorättsfrågorna i hotellbranschen är skäliga löner, kvinnors rättigheter, kompetenskrav, möjlighet till facklig anslutning och kollektivförhandlingar. Rezidors förhållande till sina anställda bygger på FN:s förklaring om de mänskliga rättigheterna. Alla hotell inom Rezidor följer lokal lagstiftning om arbetstider och löner och de anställda har full frihet att ansluta sig till fackföreningar och förhandla kollektivt i enlighet med lokal lagstiftning.

Ansvarsfulla investeringar och inköp

Alla kontrakt med underleverantörer som överstiger 100 TEUR, eller har en kontraktstid på längre än tre år, måste hanteras via den centrala inköpsavdelningen som kontrollerar att mänskliga rättigheter följs inom ramen för samtliga kontrakt. Ett stort antal andra områden beaktas vid inköp, exempelvis miljöpåverkan och lokala inköp, se avsnitten Inköp och lokala leverantörer, Investeringar i infrastruktur och Materialanvändning.

Stöd till mänskliga rättigheter

Rezidor driver hotell i länder där korruption och brott mot mänskliga rättigheter förekommer. Företaget deltar inte på något sätt i eller tolererar metoder som bryter mot internationella deklarationer. Rezidors närvaro kan tvärtom vara positiv. Företaget arbetar praktiskt för att undanröja denna typ av sociala problem och i stället stärka lokala grupper genom en ansvarsfull verksamhet.

Unga arbetstagares rättigheter är viktiga med tanke på att hotellbranschen i hög grad anställer yngre människor. Under 2007 var över en tredjedel (36,2%) av Europas hotell- och restauranganställda mellan 15 och 29 år (Eurostat, 2007). Många hotelljobb anses vara låglöneyrken men hotellbranschen erbjuder goda möjligheter till avancemang jämfört med andra branscher. Det är mycket viktigt att se till att det inte förekommer barnarbete i företagets hotell. Detta sker genom lokala anställningspolicier och kontrolleras noggrant.

Mångfald och hantering av diskriminering

Det är också viktigt att ha en god förståelse och respekt för kulturella skillnader eftersom Rezidor i vissa hotell har anställda från över 25 olika länder och är verksamma i 42 länder. Mångfald bland de anställda på företagets hotell har funnits lika länge som hotellbranschen själv. Att arbeta i olika länder och hotell är ett grundläggande steg i utbildningen för en anställd. Rezidor Hotel Group stöder överflyttningar mellan alla hotell i alla länder vilket gör att de anställda kan växa med företaget och utvecklas. På samma sätt som hotellets gäster är individer med individuella behov och önskemål är också att de anställda individer med olika bakgrund och kultur. Personalen anställs för sin inställning och vilja att betjäna kunderna. Kulturella skillnader gör att Rezidor som arbetsgivare och värd ännu bättre kan sörja för kundernas individuella behov.

Rezidors policy för lika möjligheter innebär att diskriminering på grund av ålder, ras, religion, kön eller funktionshinder inte är tillåten och företagets alla hotell har rutiner för att se till att detta följs.

Föreningsfrihet och kollektivförhandlingar

Alla hotell inom Rezidorkoncernen garanterar att deras anställda är fria att ansluta sig till fackföreningar och förhandla kollektivt i enlighet med lokal lagstiftning.

I enlighet med EU:s direktiv om europeiska företagsråd (94/45/EG) har Rezidor tillsatt ett företagsråd som består av representanter från huvudkontoret och personal från hotellen. Detta råd är valt fram till mars 2008. Varje år hålls möten där frågor som rör företagets ekonomi, resultat, framtida satsningar och andra stora frågor diskuteras med arbetstagarnas representanter.

Ansvarsfull personalpolitik

Rezidors förhållande till sina anställda bygger på FN:s förklaring om de mänskliga rättigheterna. Alla hotell inom Rezidorkoncernen uppfyller lokal lagstiftning om arbetstider och betalning. Barn- eller tvångsarbete accepteras inte och förekommer inte inom Rezidors verksamhet. Detta säkerställs genom lokala anställningspolicier.

SAMHÄLLE

Turistsektorn är beroende av stabila lokala ekonomier och deras kultur- och naturarv. Hotellföretagen bidrar positivt till den sociala och ekonomiska utvecklingen i de regioner där de bedriver hotellverksamhet. Rezidor har huvudsakligen lokalanställd hotellpersonal och betalar lokal skatt. Hotellets gäster, både turister och affärsresenärer, handlar

lokala varor och tjänster och stärker därmed den lokala ekonomin. Hotellen är beroende av samhället och ytterligare investeringar i området för att stödja lokal välgörenhet kan bidra till att upprätthålla goda relationer med det lokala samhället.

Rezidor har en direkt och avgörande inverkan på framför allt lokala samhällen i egenskap av arbetsgivare och inköpare. För ytterligare information klicka på länkarna nedan där effekterna beskrivs.

Åtgärder mot korruption

I vissa länder där Rezidor är verksam är risken för korruption stor. Företaget har därför en uppförandekod och både ledning och personal utbildas i ansvarsfullt företagande. Dessa frågor tas också upp i interna kontrollförfaranden.

Rezidor vidtar omfattande åtgärder för att se till att det etiska uppträdande som slås fast den etiska koden fungerar som kärnvärde i alla affärsförbindelser. Rezidor Hotel Group har inte drabbats av några betydande händelser när det gäller korruption eller mutor som orsakat rättsliga åtgärder under 2007.

Policyutveckling och lobbying

Rezidor ger inga bidrag eller stöd, direkt eller indirekt, till politiska partier eller enskilda politiker. Rezidor är medlem i International Hotels & Restaurant Association och World Travel & Tourism Council som bedriver policyarbete för den internationella hotellbranschens räkning. Dessa organisationer arbetar också i allt större utsträckning med frågor som rör företagens sociala ansvar. IH&RA samarbetar aktivt med FN:s miljöprogram UNEP för att sprida budskapet att miljöåtgärder gynnar affärerna medan WTTC ansvarar för Tourism for Tomorrow Awards som visar att framgångsrika affärer och ansvarsfulla rutiner när det gäller turism går hand i hand. Rezidor är också en av de grundande medlemmarna i Prince of Wales Business Leaders Forums särskilda initiativ för turistbranschen, International Tourism Partnership, som arbetar för att driva frågor kring ansvarsfull turism, bistå branschen så att den på ett värdefullt sätt kan bidra till de länder och kulturer där den är verksam liksom till kunder, aktieägare och kommande generationer.

Böter och incidenter

Inga betydande böter för bristande efterlevnad har förekommit under 2007.

PRODUKTANSVAR

Även om företaget inte tillverkar eller säljer materiella produkter förväntar sig kunder och gäster att Rezidor ska hantera frågor som rör hälsa, trygghet och säkerhet, miljö och sociala frågor på bästa sätt. Företagets målsättning är att uppfylla dessa förväntningar genom programmet för ansvarsfullt företagande.

Ett mål är att det ska vara enkelt för gästerna att delta i programmet och göra något bra för miljön eller samhället när de bor hos Rezidor. I februari 2007 infördes en ny möjlighet för Rezidors trogna kunder som innebär att de kan lösa in sina goldpoints för att kompensera för utsläpp av växthusgaser i anslutning till sin vistelse på hotellet och resan till och från anläggningen.

Rezidor försöker också informera kunderna om det arbete som bedrivs till förmån för miljö och samhälle. Det sker genom interna informationskampanjer med affischer, vykort, informationsfoldrar i rummen och film via intern-tv om företagets framsteg inom ansvarsfullt företagande. Dessa aktiviteter har införts på över 95% (70) av hotel-len. Rezidor uppmuntrar även hotellen att berätta om sina satsningar på ansvarsfullt företagande på de egna webbplatserna och ger en allmän översikt över företagets syn på programmet på koncernens webbplats: responsiblebusiness.rezidor.com.

Ett annat sätt att informera gästerna om det arbete inom ansvarsfullt företagande som utförs på hotellet är att ansöka om utmärkelser från externa parter. Några exempel på hotell som erhöll utmärkelser för sina utmärkta resultat inom ansvarsfullt företagande 2007 var följande:

- Radisson SAS Resort i El Quesir Egypten utsågs till TUI:s Miljövin-nare 2007, och fick utmärkelsen av det globala reseföretaget TUI:s miljöavdelning för sitt utmärkta miljöresultat och nyligen uppnådda status som GreenGlobe Benchmarked Bronze.
- Radisson SAS Resort i Sharm El Sheikh och Park Inn Sharm el Sheikh Resort fick i april 2007 Travelife Gold Award från First Choice Holidays and Flights PLC för sitt pionjärbete inom miljöhantering och samhällsstöd.
- I november 2007 belönades Radisson SAS Golden Sands Resort & Spa på Malta med en Gold Award for Built Projects vid International Awards for Liveable Communities som stöds av FN:s miljöprogram och är världens enda utmärkelse som fokuserar på bästa praxis när det gäller hantering av den lokala miljön.

Rökfrihet har blivit en viktig fråga för hotellbranschen eftersom många europeiska länder har infört rökförbud i offentliga lokaler, vilket även gäller hotellens lobby och restauranger. Länder som redan har förbjudit rökning är Belgien, Finland, Frankrike, Island, Irland, Italien, Norge, Portugal, Sverige och Storbritannien och under 2008 kommer förbudet att träda i kraft i Tyskland. Företaget utökar dessutom antalet rum för icke-rökare. Inom Radisson SAS och Park Inn eftersträvar företaget minst 80% rum för icke-rökare om det finns en lokal efterfrågan. I genomsnitt är 67% av hotellrummen avsedda för icke-rökare och i Skandinavien är genomsnittet 82%. Som en konsekvens av rökförbuden

som trätt i kraft i Europa under 2007 har antalet hotell som har helt rökfria allmänna utrymmen i det närmaste fördubblats sedan 2006 (67% i dag jämfört med 35% förra året).

Rezidor vill också förbättra gästernas välbefinnande genom att erbjuda träningsanläggningar med gym, swimmingpool och spa. Företaget strävar dessutom efter att erbjuda fräsch och hälsosam mat. Rezidor fortsätter att erbjuda ett brett utbud av hälsosamma val i sina restauranger och tar hänsyn till sådana komponenter som mättat fett och kolesterol. De allra flesta av företagets hotell (95%) strävar efter att anpassa sig till gäster med födoämnesallergier och 35% av hotel-len har allergitestade rum som certifierats av nationella allergiförbund. Hotellen erbjuder också ekologiska och rättvisemärkta produkter i allt större utsträckning. 53% (56) av hotel-len har ekologiska alternativ i sina restauranger och 54% (47) rättvisemärkta produkter som kaffe, frukt och spannmål.

Livscykelanalys

En stor del av företagets inverkan på samhälle och miljö härrör från verksamhet i leverantörsledet. Rezidor strävar efter att köpa produkter med låg miljöpåverkan under hela sin livscykel från leverantörer som visar miljömedvetenhet och samhällsansvar. Arbetet med att styra vem företaget köper produkter av och vad som köps är en viktig del av strategin för att minska företagets negativa inverkan på miljö och samhälle. Mer information finns under Materialanvändning.

Om ni har några frågor eller kommentarer, tveka inte utan kontakta:

Catherine Rubbens
Director, Responsible Business
Email: crubbens@rezidor.com

Sarah Rooney
Manager, Responsible Business
Email: srooney@rezidor.com

The Rezidor Hotel Group Corporate Office
Avenue du Bourget 44
B-1130 Bryssel
Belgien
Tel. +32 2 702 9000
Fax +32 2 702 9300

Radisson SAS



MISSONI

park inn

Regent