

InterContinental Genève Sustainability Management Plan

« Sustainable development must meet our present needs, without preventing future generations from meeting theirs».

Gro Harlem Brundtland,
Norwegian Prime Minister, 1987

Lakes, mountains and fresh air are associated with the quality of life "made in Switzerland". Beyond the postcard image, this nature is part of Switzerland's identity and has forged its spirit.

To preserve these environmental assets, the Green Team, supported by the management, has published this sustainability management plan, with the aim of informing, communicating, raising awareness and guiding our colleagues, owners, guests and partners on our vision of sustainable development and the adoption of good practices within our establishment.

This plan includes the origins of the awareness of energy resources, the specificities of our buildings, the environmental directives to be respected, whether they are communal, cantonal or federal, and the tools at our disposal to help us reach our objectives for the coming years in terms of energy performance. Workplace safety, hygiene, quality control and our socio-economic commitment to our employees are also detailed.

This plan is completed by:

- an environmental policy
- an environmental purchasing policy
- a follow-up of actions point by point

This plan is published in its entirety on our establishment's intranet.

Summary

The hotel.....	4
Intercontinental Hotels Group (IHG)	5
Hotel's committees.....	6
Sustainable development.....	8
Definition	8
Three pillars of sustainable development	8
2030 agenda for sustainable development.....	9
Journey to Tomorrow – IHG	9
Environmental protection	11
Hotel's environmental policy	11
Responsible procurement policy	12
IHG Green Engage tool.....	12
Green Globe certification	13
IHG environmental policy	13
Swisstainable.....	13
Waste management.....	14
Energy management	17
International climate agreements.....	17
Swiss energy policy.....	17
Swiss legal frame.....	19
Existing legislation regarding environmental policy (not exhaustive)	19
Energy Agency for the Economy (Agence de l'Energie pour l'Economie - AEnEC)	20
Quality management.....	21
InterContinental Hotels & Resorts standards	21
LQA Standards	21
Quality Evaluation.....	21
Customer satisfaction measurement - HeartBeat.....	23
HotellerieSuisse classification.....	23
Health and safety	24
MSST guideline (guideline CFST 6508).....	24
IHG Brand Safety Standards	24
Automatic defibrillator DAE.....	25
Personal protective equipment (PPE)	25
Product safety data sheets.....	25

Fire fighting training	25
BLS First Aid training.....	26
Hygiene	26
HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)	27
Community programs.....	27
IHG Code of Conduct.....	28
Preventing human trafficking	28
National Collective Bargaining Agreement for Hotels, Restaurants and Coffee shops (CCNT)	28
Recognition cards	28
Giving for Good Month.....	29
Great Place to Work label	29
« Entreprise Formatrice » label	29
OK:GO initiative	29

The hotel

InterContinental Genève, inaugurated on January 31, 1964, is located in the heart of the United Nations district. This lush 18-story, 66-meter high building, classified as a historic building in the 1960s, overlooks Lake Geneva and the city of Geneva, offering a unique view of Mont Blanc and the Jura mountains.

Ideally located halfway between the city center and Geneva's international airport, the hotel is close to international and multinational organizations, PALEXPO, the main exhibition and conference center, and the Geneva International Conference Center (CICG).

In the 2000s, InterContinental was revitalized with a complete renovation, led by New York designer Tony Chi, who infused it with the quintessential Zen atmosphere. Walking through the hotel, one discovers many unique and iconic works of art.

Today, InterContinental Genève is home to 333 rooms, the "Woods" restaurant, famous for its Sunday brunch, the "Les Nations" bar, a cigar lounge, a Cinq Mondes Spa as well as a swimming pool, "Le Poolside", which is open in summer. A conference and banqueting area of more than 2,000 square meters is divided into 16 rooms. In 2020 and for two consecutive years, it received the World Travel Awards for "Best Business Hotel" and "Best Suite" for its Residence located on the 18th floor of the hotel.

Highlights

- 333 rooms including 56 suites on 18 floors
- Cab stand and TPG bus stop in front of the hotel
- Bicycle garage
- Charging stations for electric cars
- A restaurant "Le Woods" open daily for breakfast, lunch and dinner. On Sundays, guests can enjoy the famous brunch.
- Business center with free internet access and printer
- Fitness, sauna, steam room and spa
- Underground parking
- Banquet and conference center with 16 modular rooms
- "Green engage" tool with real measures to reduce our impact on the environment.
- "Greener stay" program to reward the most environmentally conscious guests

An ideal location

10 minutes from Geneva International Airport and the Cointrin train station

5 minutes from Palexpo

5 minutes from the United Nations

2 km from the city center

Intercontinental Hotels Group (IHG)

IHG is one of the world's largest hotel companies, dedicated to providing "True Hospitality for everyone". It is headquartered in Denham, UK.

IHG Group has a focused portfolio of seventeen brands (sixteen hotel chains and three loyalty programs) and operates nearly 6'000 hotels in more than 100 countries worldwide.

- InterContinental Hotels & Resorts
- Crowne Plaza Hotels & Resorts
- Holiday Inn
- Holiday Inn Express
- Holiday Inn Club Vacations
- Six Senses
- Regent
- Kimpton Hotels & Restaurants
- Hotel Indigo
- Even Hotels
- Hualuxe Hotels & Resorts
- Voco
- Avid
- Staybridge Suites
- Atwell suites
- Candlewood Suites
- Vignette Collection
- Iberostar

Hotel's committees

Different committees run for the group's two hotels in Geneva: Crowne Plaza and InterContinental Genève. They cover the following topics:

- **Quality Team**

The Quality Team meets monthly and is composed of department heads and members of management.

Role

- Ensures compliance with Crowne Plaza and InterContinental brand standards as well as the classification criteria required by HotellerieSuisse
 - Implements the "Quality evaluation" program imposed by IHG: self-evaluation, action plan, etc.
 - Analyzes the results of customer feedback.
-

- **Green Committee**

Green Committee des hôtels se réunit les 3^{èmes} vendredis de chaque mois, à 15h00.

Green Committee members are volunteers from each department.

Role

- Implements and ensures compliance with IHG environmental standards
 - Monitors action plans to achieve IHG's carbon footprint, energy, water and waste recycling goals
 - Implements an action plan to achieve Green Globe certification
 - Raises awareness of good habits and green practices among employees
 - Develops actions to raise awareness of sustainable development among employees and customers
 - Proposes ideas to improve our practices in terms of sustainable development
-

- **Food Safety Committee**

The Food Safety Committee on the 3rd Tuesday of each month at 2:30 pm.

Role

- Applies the HACCP rules
 - Analyzes and enforces the guidelines of audits conducted by Amicolab
 - Follows up on the monthly analysis of Amicolab
-

- **Risk Management Committee**

The Risk Management Committee meets on the 2nd Tuesday of each month at 10:00 am.

Role

- Applies the MSST directive
- Fire safety of the hotel
- Pests
- Risk assessment
- Follow-up of CSA Risk Management IHG

Sustainable development

Definition

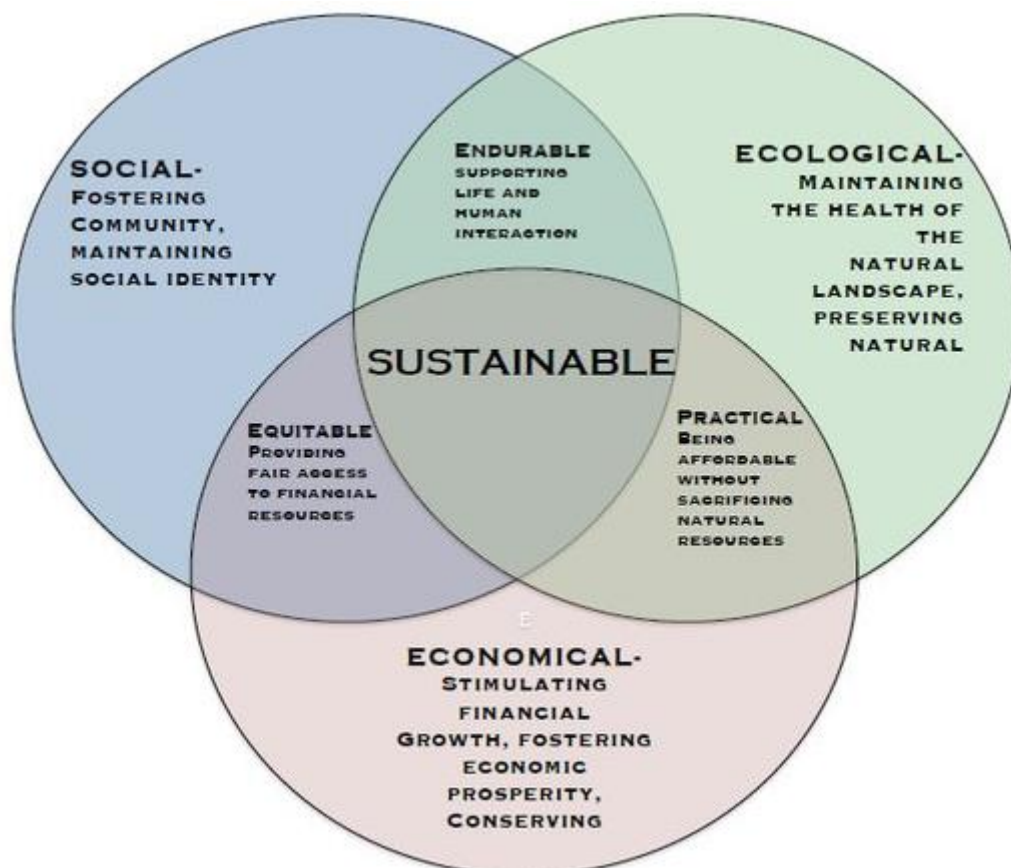
Sustainable development "...must meet our present needs without preventing future generations from meeting theirs.

In other words, sustainable development is the concept that defines the transition and change that our planet and its inhabitants need to live in a more equitable, healthy and environmentally friendly world.

Three pillars of sustainable development

Le développement durable suppose un mode d'organisation basé sur 3 piliers essentiels :

- Economic efficiency by reducing extreme poverty and by guaranteeing employment for the greatest number of people in an economic activity that is worthwhile. The sustainable economy is a healthy management of human activities without harming humans or the environment.
- Social equity, to ensure that all members of society have access to basic resources and services (education, health, food, housing) to meet the needs of humanity, reduce inequalities and maintain social cohesion.
- Environmental quality, of human activities to limit environmental impacts, preserve ecosystems and natural resources in the long term.



2030 agenda for sustainable development

The 17 Sustainable Development Goals (SDGs) and their 169 targets (sub-goals) form the cornerstone of the 2030 Agenda set by the United Nations. They take into account the economic, social and environmental dimensions of sustainable development in an equitable way and integrate for the first time poverty eradication and sustainable development in a common framework.

The SDGs are to be achieved by all UN member states by 2030. This means that all countries are called upon to jointly address the world's urgent challenges. Switzerland is also called upon to achieve these goals at the national level. In addition, incentives must be created for non-state actors to contribute more to sustainable development.



Countries also promise to fight climate change. All the objectives integrate environmental protection.

Journey to Tomorrow – IHG

Our new Journey to Tomorrow business plan provides IHG with a powerful framework to ensure a bright future for travel for all by 2030.

This plan will make IHG a stronger organization, thanks to our inclusive culture that helps our colleagues thrive. It reflects the needs of our communities, from supporting social change to advancing human rights. It helps protect the planet today and for generations to come.

Aligned with our goal of "True hospitality for everyone," Journey to Tomorrow is a key element in achieving our strategic priority of caring for our people, our communities and our planet in line with the United Nations' goals.



Our 10-year responsible business plan

Our goal is to help shape the future of responsible travel together with those who stay, work and partner with us. We will support our people and make a positive difference to local communities, while preserving our planet's beauty and diversity... not just today but long into the future.

IHG
HOTELS & RESORTS



Champion a diverse culture where everyone can thrive



Improve the lives of 30 million people in our communities around the world



Reduce our energy use and carbon emissions in line with climate science



Pioneer the transformation to a minimal waste hospitality industry



Conserve water and help secure water access in those areas at greatest risk



Playing our part in achieving the

Empower our people to help shape the future of responsible travel

Environmental protection

We understand the impact of our activities on the environment and take active steps to measure and minimize it.

We are committed to ensuring that our business grows in a sustainable manner, always mindful of the resources we use and the opportunity to do things differently.

Hotel's environmental policy

Since 1964, our 333 rooms have been home to diplomats, heads of state, prominent artists and famous athletes, many of whom have made and continue to make our history. Our restaurant "Woods" offers local and seasonal cuisine. Our guests can also enjoy a refreshing drink at the "Les Nations" bar, which offers a menu of vintage cocktails. In summer, the outdoor pool "Poolside" offers a green interlude in the city.

At InterContinental Genève, and more broadly at IHG, we believe that luxury can be responsible. We are talking about purposeful luxury.

We strive to manage our activities in an environmentally and socially responsible manner, with a view to constant quality and improvement. We are indeed aware that our activity has a significant impact on our environment. Through this policy, we seek to propose ways to reduce the impact of our activities on the environment.

Thus, the hotel's environmental policy is based on six pillars, namely:

- The IHG Green Engage tool
- Our responsible business plan "Journey to tomorrow"
- IHG Environmental Policy
- Green Globe certification
- The Ambition Negawatt charter in partnership with the Services Industriels de Genève
- The Swiss Swisstainable label

The objectives of InterContinental Genève include the following goals:

1. Reduce our overall energy consumption and carbon footprint compared to 2019 results: by -1.3% in 2022 and -5% in 2025.
2. Involve all employees, suppliers and partners in a process of continuous improvement in collaboration with our customers, in order to better respond to the needs of the community and to advances in terms of environmental preservation, notably through employee training: at least one training/awareness-raising session per employee per year.

3. Comply with and, where appropriate, exceed all relevant environmental regulations.
4. Raise environmental awareness among customers and employees by promoting a healthy lifestyle and responsible environmental practices by organizing at least 4 environment-related actions by December 2023.
5. Inform our customers, partners and the public about the company's environmental activities by intensifying public relations work.
6. Contribute to sustainable development

To reduce our impact, we communicate our expectations of external parties and suppliers in a transparent manner.

Our priorities are to:

- Limit your purchases to your real needs in order to avoid unnecessary surplus
- Favour, as much as possible, recycled, reusable, repairable, biodegradable, recoverable, fair trade and/or eco-labelled products
- Choose vegetables and fruits in season
- Minimize solid waste and packaging
- Ask our suppliers to adhere to fair labor and business practices, respecting labor laws and providing proof of compliance.
- Recycle, donate or reuse our materials

This environmental policy was approved by the entire Green Committee on January 20, 2023 in Geneva.

It is signed by the Executive Director and distributed internally. It is reviewed annually.

Responsible procurement policy

See appendix

IHG Green Engage tool

Green Engage is IHG's online sustainability program for all of our hotels. The tool helps us manage and track our energy and water consumption, carbon emissions and waste to minimize our operating costs and environmental impact.

Use of the IHG Green Engage system is a global standard for all IHG hotels and is therefore part of our standards.

IHG Green Engage consists of four levels of certification.

Achieving level 1 and entering monthly data into the management tool are InterContinental brand standards.

Each year, we are given targets to achieve directly on the platform or via the metrics (hotel targets).

IHG hotel booking sites indicate the level of IHG Green Engage certification achieved by each hotel (from 1 to 4), helping guests identify hotels that are committed to sustainability.

Green Globe certification

In 2014, InterContinental Genève decided to participate in the Green Globe program.

Green Globe is a global certification and performance improvement program specifically designed for the travel and tourism industry and helps companies improve their economic, social and environmental sustainability, while being rewarded and recognized.

Green Globe standards provide a framework for organizations to conduct a comprehensive assessment of their environmental sustainability performance, through which they can monitor improvements and achieve certification. A selection of over 380 compliance indicators is applied to 44 individual certification criteria. Applicable indicators vary by certification type, geographic area and local factors.

To achieve certification, companies must be in compliance with each of the 44 core criteria and achieve a compliance rate of more than 50% for the indicators corresponding to each criterion.

Some critical indicators are mandatory and must be met to obtain certification.

The hotel was certified for the first time in 2014 with a compliance rate of 90%.

IHG environmental policy

See appendix

Swisstainable

As a unique destination, Switzerland is following a typical Swiss sustainability strategy: Swisstainable.

Swisstainable embodies the need to get closer to nature:

- Enjoying the authentic nature as close as possible
- Living the real local culture
- To consume locally
- Staying longer and immersing yourself more in the culture

InterContinental Genève is a member of Swisstainable.

Waste management

We process the following waste:



New for 2019 :



New for 2021 :



New for 2022



Each department has its own disposal points and applies its own waste management plan.

We collaborate with the company Transvoirie which manages for us the whole process of waste collection: removal, sorting, treatment, recycling and recovery of our waste in mutualized collection.

We give back the maximum amount of packaging directly to our suppliers at the time of delivery and transfer the goods in boxes following a color code.

Since 2022, the bread and pastries are distributed to the pigs of the Ferme du Lignon, our local eggs supplier.

Also in 2022, we have listed plastic packaging existing in the hotel in order to identify possible substitutes. Example: slippers in plastic packaging replaced by reusable tulle, etc.

Domestic waste

Waste cans available throughout the hotel.
The waste cans are transferred to the cost platform.

Paper / cardboard

Paper cans available throughout the hotel.
Paper cans available in every office.
Paper / cardboard is transferred to the cost platform
Pick up on request.

Organic waste

Disposable in outlets, kitchens and food court.
120-litre waste bins located on the delivery platform are removed 3 times a week.
Our wastes are transformed into biogas.

Tinplate

Recycling point in the maintenance department
Local trash compactor on the delivery platform
Pick-up on request.

Vegetable oils

Collection point located on the delivery platform.
Pick-up on request.

Glass (non-returnable)

Collection points in the stewarding department.
Glass is taken to the bin on the delivery platform.
Pick up on request.

Electronic devices

Container available at the maintenance department.
Pick-up on request.

Printer cartridges and toners

Pick-up by www.ecologic-recyclage.ch on request.

Wood/ metal

A dumpster is available on request for specific works.

Nespresso capsules

Recycling container in the office.
Pick-up on request

Green waste

On the delivery platform
Pick-up on request

Incinerable waste

Bin available on the delivery area.
Enlèvement sur demande.

Special waste

Bin for sprays, chemical products at the maintenance warehouse.
Pick-up on request.

Batteries

Collection points at the administration office and maintenance warehouse.
Pick-up on request

Light bulbs / neon

Bin available at the maintenance warehouse
Pick-up on request.

Room amenities

Given to Youth for Soap

Soap bars

Given to Youth for Soap

Bread and pastries

Given to the Ferme de Lignon's pigs.

Waste management training was initiated in December 2022 to familiarize employees with waste management, sustainable development, and to provide necessary reminders.

Energy management

International climate agreements

When it comes to climate issues, we cannot stop at borders. This is why an international framework has been set up so that countries can agree on the objectives to be reached in terms of CO₂ reduction as well as on the respective responsibilities of each country with regard to these objectives.

1989 Montreal Protocol (RS 0.814.021) aims at limiting the use of products harmful to the ozone layer

1992 United Nations Framework Convention on Climate Change

Currently, the international regulation regarding measures against climate change is the United Nations Framework Convention on Climate Change, which was adopted in 1992. This convention provides a global framework for intergovernmental efforts to address the challenge of climate change. It recognizes that the climate system is a shared resource whose stability is affected by CO₂ emissions and other greenhouse gases.

1992 Basel Convention (RS 0.814.05) regulates waste movement between countries

1997 Conference of the Parties (COP)

The COP is the supreme decision-making body of the Convention. Every year, all States that are parties to the Convention are represented at the COP, at which they review the implementation of the Convention and any other legal instruments that the COP adopts and take decisions necessary to promote the effective implementation of the Convention, including institutional and administrative arrangements.

2015 COP 21 and the Paris Agreement

In the context of COP 21 and to prepare for the post-2020 period, the 195 member states of the UNFCCC signed the Paris Agreement in 2015. Its main objective is to keep the global temperature increase well below 2°C and to lead even greater efforts to limit the temperature increase to 1.5°C above pre-industrial levels. The agreement aims to strengthen the capacity to cope with the impacts of climate change. Switzerland has also signed this agreement.

Swiss energy policy

The constitutional article on energy, the Energy Act, the CO₂ Act, the Nuclear Energy Act and the Electricity Supply Act are the building blocks of a modern and sustainable Swiss energy policy. The energy policy of the Confederation and the cantons consists not only of the creation of legal bases, but also of the development of perspectives, strategies, implementation programs and the evaluation of the measures taken at the communal, cantonal and federal levels.

It was not until 1990 that energy policy was anchored in the Federal Constitution. The constitutional article on energy states that "within the limits of their respective competencies, the Confederation and the cantons shall promote an adequate, diversified, secure, economically optimal and environmentally friendly energy supply, as well as an economical and rational consumption of energy". With such an extensive catalog of requirements, the bar is set very high for the Confederation and the cantons in terms of energy policy; this catalog also demonstrates how difficult it is to find solutions that meet all the requirements.

Since 1990, all the cantons have adopted their own energy policy laws and directives; with the entry into force of the Energy Act and its ordinance on 1 January 1999, the Federal Council fulfilled the mandate given to it by the people in 1990 by opting for the constitutional article on energy.

In addition to their energy policy legislation, the Confederation and the cantons have the "SwissEnergy" programme at their disposal, a concrete and directly applicable instrument for achieving energy and climate objectives. However, these objectives can only be achieved by strengthening the existing measures and by an even closer partnership between the Confederation, the cantons and the business community.

The cantons are contributing with a strategy tailored to the building sector. The harmonization of cantonal laws on the basis of the Model Energy Regulations of the Cantons (MoPEC) is underway: 23 cantons have already integrated the basic module into their energy legislation.

Swiss legal frame

In Switzerland, there are two federal offices that deal with energy and environmental issues:

- Swiss Federal Office of Energy (SFOE)
- Federal Office for the Environment (FOEN)

The SFOE and the FOEN are offices of the Federal Department of the Environment, Transport, Energy and Communications (DETEC).

There is also a parliamentary commission: Commission for the Environment, Spatial Planning and Energy (CEATE).

Environmental law

Environmental law is based on guiding principles which, independently of the various legal provisions, direct the laws and ordinances. They also influence the practical application of the provisions.

- Principle of prevention
- Principle of causality
- Principle of control at source
- Principle of comprehensive assessment
- Principle of cooperation
- Principle of causality

Source : www.bafu.admin.ch/droit-environnement-bref

Existing legislation regarding environmental policy (not exhaustive)

The Swiss legislation on environmental protection is particularly comprehensive:

- Constitutional article on energy of 23 September 1990 (Federal Constitution)
- Environmental Protection Act (EPA) of 7 October 1983
- Energy Act (LEne) of 26 June 1998
- Energy Ordinance (OEne) of 1 November 2017
- Federal law on the reduction of CO2 emissions of December 23, 2011
- Nuclear Energy Act (NEL) of 21 March 2003
- Nuclear Energy Ordinance (NEO) of 10 December 2004
- Electricity Supply Act (StromVG) of 23 March 2007
- Electricity Supply Ordinance (ESO) of 14 March 2008
- Water Protection Act (WPA) of 24 January 1991

- Watercourse Management Act (LACE) of 21 June 1991
- Forest Act (LFo) of 4 October 1991
- Federal law on the protection of nature and landscape (LPN) of July 1, 1966
- Federal law on hunting (LChP) of June 20, 1986
- Federal law on fishing (LFSP) of June 21, 1991
- Ordinance on the limitation and disposal of waste (OLED) of December 4, 2015
- Ordinance on the return, take-back and disposal of electrical and electronic devices (OREA) of January 14, 1998

Energy Agency for the Economy (Agence de l’Energie pour l’Economie - AEnEC)

InterContinental Genève works AEnEC since 2015.

AEnEC offers a simple, complete and reliable energy management service to reduce energy costs in our hotel with tools that comply with the ISO 50001 standard. It assists us in carrying out a complete energy audit.

SIG-eco 21's Ambition Negawatt approach

Energy savings are one of the key elements of the energy transition. They contribute to the preservation of natural resources and the climate, and to the phase-out of nuclear power at both local and global levels. Since 2007, the SIG-éco21 program has been successfully supporting the people of Geneva in reducing their energy consumption and CO2 emissions.

Supporting the objectives of the Swiss Confederation (Energy Strategy 2050) and the Canton of Geneva (2000W society), its ambition is to make Geneva the most efficient region in the world.

The Ambition NegaWatt program encompasses the SIG-eco21 program and is aimed more specifically at large consumers. It can be summarized as follows: "building a sustainable energy strategy together" and includes the following elements:

- Commitment and charter “Ambition Negawatt”
- Planning
- Energy analysis
- Energy performance objectives (energy savings)
- Definition of energy performance actions (EPA)
- Awareness raising of employees
- Measurement of energy performance actions results
- Performance indicators
- Annual management review

Quality management

In order to provide service and amenities that meet our guests' expectations, our hotel must continually improve. Using a variety of tools and programs, the hotel can receive feedback from guests, identify areas for improvement and establish corrective action plans.

InterContinental Hotels & Resorts standards

- **Global Design Guidelines:** this document is designed to provide clear guidance on how to bring design signatures to life at InterContinental Hotels & Resorts. It brings together the graphic standards.
- **Brand Safety Standards:** safety standards are intended to help IHG hotels identify, get prepared for, minimize and respond to fire, health and safety risks that may have a negative impact on our guest and colleagues.
- **Operations Standards:** this document includes standards required for hotel operations that apply to InterContinental Hotels in Switzerland.

LQA Standards

The evaluations cover over 800 individual service "touches" in all hotel departments. Each service is rated individually. The evaluation results in a detailed written report, which provides an overview of the service experience and clear recommendations on how it could have been improved.

An anonymous on-site evaluation is carried out yearly. It is three days or two nights long and measures all aspects of the guest's stay. This audit takes into account over 800 benchmarks, emotional intelligence and brand-specific standards.

A final report including quantitative and qualitative feedback, as well as photos and digital recordings are provided by the consultant to management.

Quality Evaluation

The "Quality Evaluation" program was launched by IHG in 2018 across Europe. In 2019, it was made available worldwide. The Quality Evaluation will support in protecting our brands and defines the minimum expectations in the guest experience that our hotels should be delivering in a consistent manner.

A virtual or on site audit is planned on a yearly basis. The auditor assesses the following elements:

Onsite Quality Evaluation (OQE) – 5 categories					
Strategic Priority Standards	Brand Standard	Brand Safety Standard	Cleanliness	Condition	Brand Experience Evaluation
75%	85%	100%	85%	85%	Score used as a performance indicator *
Virtual Quality Evaluation (VQE) – 2 categories					
Pass mark threshold					

IHG Way of Clean

Due to COVID-19 crisis and emerging heightened hygiene sensitivities, cleanliness remains top priority. Strict cleaning and cleanliness protocols are key to ensure employees and guests' safety and have remained in IHG brand standards since then.

- Employees are expected to clean guest rooms and all public areas following the IHG Way of Clean 5S program
- Cleaning schedule (daily, weekly, monthly and periodic) and inspections must be followed and recorded in accordance with the IHG Way of Deep Clean and Preventative Maintenance program.
- Cleaning chemicals and tools must be used according to specifications to ensure effective cleaning processes.
- The color-coding system for microfiber cloths must be followed at all times to avoid cross-contamination during the cleaning process.



Customer satisfaction measurement - HeartBeat

HeartBeat is the global customer satisfaction measurement system provided by IHG and supported by Medallia software. It is one of the best ways to measure guest satisfaction:

- Dashboard, for an overview of trends
- Feedback, for details by guest
- Key drivers, to identify areas for improvement
- Ranker, for comparison with other hotels in the brand
- Scoreboard, for quantified results
- Social reviews, for reviews published on booking sites and social networks (IHG Reviews, Booking.com, Google Business, Hotels.com, Tripadvisor, etc.)

HotellerieSuisse classification

HotellerieSuisse is the creator and owner of the official Swiss classification of which we are affiliated to.

The classification is customer-oriented and ensures a clear market positioning for the hotel and a direct promise of quality for the guest.

HotellerieSuisse guarantees credibility, standards and relevance of the hotel stars. In this way, the organization contributes to the continuous development of the quality of the Swiss hotel industry. Both guests and hoteliers benefit from the benefits of the hotel classification.

HotellerieSuisse (Swiss Hotel Association) introduced the classification system in Switzerland in 1979.

The classification criteria are reviewed every five years to adapt to new international standards and future guest expectations, requiring the establishments to undergo a new inspection each time.

Our hotel is classified as 5 stars superior. The last inspection took place in January 2022.

Health and safety

Safety first. More than comfort or style, guests want to feel safe in a hotel.

For all our employees, we are also committed to safety and health through appropriate work organization, supervision and training.

We attach great importance to health, safety and well-being of our employees and guests.

MSST guideline (guideline CFST 6508)

MSST stands for « appel à des médecins et autres spécialistes de la sécurité au travail », but also mais also refers to the development of a safety system within companies and thus to systematic prevention.

Concrètement, l'objectif est de prévenir les accidents et les maladies professionnelles et d'éviter ainsi des souffrances, des heures d'absence et des coûts en adoptant une approche systématique.

MSST guideline :

- regulates the use of physicians and other occupational safety specialists (MSST);
- requires hazard identification and action planning,
- formulates requirements for the company's safety system.

A company that is not exposed to special hazards but has at least 50 employees is required to implement the MSST directive, which is the case with our company.

Our safety manager is in charge of the MSST guideline. The aim of the process is to identify dangers affecting health and safety of employees. Reports summarize the identified hazards, precise situations of exposure, proposed measures and any comments made in consultation with the Risk Management Committee.

IHG Brand Safety Standards

The IHG Security Standards were established in 2004 in response to existing security and safety risks outlined in the IHG Property Standards. In 2011, they were transformed into a set of global brand safety standards, which were implemented in July 2012. They established a global set of common requirements for addressing security risks in the design, construction and operation of hotels.

In 2014, a process of reformatting the brand standards was initiated to prepare for publication in an online brand standards manual. This process was completed in 2016 and the "Updated Brand Safety Standards" went into effect on January 1, 2017.

IHG's safety standards are intended to help hotels identify, prepare for, minimize and respond to fire, health and safety and security risks that may negatively impact our "people."

Where local regulations are more stringent than IHG's safety standards, the local regulations must be followed. If IHG's requirements are more stringent, they must be applied, unless local regulations explicitly prohibit their implementation.

Automatic defibrillator DAE

Our hotel has two defibrillators that are easy and quick to use by everyone. They are located at reception's back office and near the pool.

Personal protective equipment (PPE)

Employees are required to use personal protective equipment (PPE) when necessary. Employers are required to make the necessary PPE available to their employees and to cover the associated costs. They must ensure that PPE is always in perfect condition and ready for use.

PPE is defined as any equipment worn by a person for the purpose of protection against hazards that may threaten his/her health.

The hotel provides safety shoes to all relevant employees, including technical, cost-control, stewarding and kitchen staff.

Product safety data sheets

All our cleaning or chemical products are referenced and the complete product sheet is available on the property's intranet.

Fire fighting training

Every year, most of our employees participate in the training with the mobile simulator, which is parked at the back of the hotel.

The mobile simulator makes it possible to recreate real fires in a limited space. The participant is thus immersed in real intervention conditions. They have access to all technical safety equipment (fire detection, emergency lighting, evacuation signs, emergency exits, smoke vents, sprinklers, fire stations with extinguishers, etc.) which they can use as they wish and in complete safety.

The aim is to train all our employees in the first reflexes to be carried out when a fire is discovered as well as in the behavior to adopt in case of evacuation.

31 persons trained in 2020

37 persons trained in 2021

38 persons trained in 2022

BLS First Aid training

BLS First Aid training focuses on the theory and practice of the alarm, approaching an unconscious victim (adult and child), the lateral position of safety, recognizing clinical signs of a cardiac arrest victim and cardiopulmonary resuscitation (CPR), with a demonstration of the placement of an AED and realistic scenarios.

At the end of BLS First Aid training, participants are able to respond in a safe manner, approaching a conscious and unconscious victim (adult and child) according to the SRC algorithm, alerting 144, carrying out BLS measures and setting up an AED while waiting for professional help.

This training is offered to our employees every year. 24 personnes formées en 2019

21 persons trained in 2020

6 persons trained in 2021

9 persons trained in 2022

Hygiene

We use the company Amicolab to control the hygiene and safety of food.

Terms of reference

- 3 follow-up audits per year, spot visits. The purpose of the audits is to control the kitchens' operations, backoffices, bar as well as the documentation of self-audit:
 - personnel hygiene
 - work hygiene
 - supplier labelling
 - premises' cleaning and disinfection
 - leftovers and waste management
 - premises and facilities
 - transport, reception of goods
 - storage
 - different stages of production
 - service and display
- Staff training in hygiene and self-checking
- Regular analytical validation:
 - food quality
 - shelf life (aging study)
 - materials and equipment microbial sampling
 - hands microbial sampling
 - water potability analysis

- Suspected foodborne illness response
- Building hygiene :
 - air microbiological analysis
 - research of legionnaires' disease in water
 - housekeeping follow-up (surface samples by impression in the rooms)

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

The HACCP is a system that identifies, evaluates and controls significant hazards to food safety (NF V 01-002).

Based on 7 principles, implementation of HACCP follows a logical sequence of 12 steps, including analysis of hazards and the determination of critical control points.

The HACCP focuses on the 3 classes of hazards for food hygiene:

- biological hazards (viruses, bacteria)
- chemical hazards (pesticides, additives)
- physical hazards (wood, glass).

In our establishment, the hygiene committee is in charge.

Community programs

We play an active role in the community's development and support local projects.

We know that our success and the well-being of those who work in and around our property are closely linked.

IHG Code of Conduct

At IHG, doing business responsibly is an essential part of our culture. It underpins our entire strategy and our commitment to providing genuine hospitality to all.

The IHG Code of Conduct helps us all make the right decisions. It sets out the principles that all of us at IHG must follow, wherever we are in the world. It also tells us where to go if colleagues are facing a difficult issue and need extra help.

The Code is applicable to all our directors, officers and employees.

The IHG Code of Conduct is a mandatory annual training course on MyLearning for all employees.

Preventing human trafficking

« Preventing human trafficking » is part of the mandatory annual training that each employee must complete each year.

National Collective Bargaining Agreement for Hotels, Restaurants and Coffee shops (CCNT)

This agreement is an integral part of each employment contract and covers the following areas:

- Contract applicability and duration
- Employment relationship start and end
- Salary
- Working hours and breaks
- Salary compensation and social insurance
- General regulations
- Formal regulations

For matters not covered by the CCNT, the Swiss Code des Obligations is authoritative. The tenth title indicates all obligations related to the employment contract (Art 319 to Art 362).

Recognition cards

We want employees to feel valued and appreciated. The recognition cards are there to acknowledge employees' efforts. Everyone can fill out a recognition card for an employee whose efforts deserve to be recognized.

A recognition card is also made for each positive comment received on HeartBeat or social networks.

The recognition cards are approved by the management. The employee receives a voucher for a brunch after 10 recognition cards.

Giving for Good Month

At IHG, we have a true passion for helping and caring for others.

Each September, the entire month is dedicated to making a positive difference by coming together and carrying out volunteering for communities or the environment.

Great Place to Work label

We believe in shaping corporate culture through lived values. These values are lived when they are supported by the organizational strategy and vice versa. We are convinced that processes in companies can shape the corporate culture. These include: inspiring, informing, listening, valuing, developing, paying attention, celebrating, participating, recruiting and welcoming.

We are convinced that the world can be a better place if organizations are actively committed to their corporate culture and provide a climate of trust.

We have thus decided to aim for the Great Place to Work label.

« Entreprise Formatrice » label

Training companies play an important role in the professional and social integration of young people. Thanks to the "Entreprise Formatrice" label, they signal their commitment and thus strengthen their image.

Since 2022, we welcome 3 apprentices in our establishment:

- An apprentice in the kitchen
- An apprentice in pastry making
- An apprentice in catering specialist



OK:GO initiative

The aim of the initiative is for each tourism company to provide customers with accessibility information on its offer, in order to facilitate travel planning for people with disabilities and senior citizens. To this end, OK:GO provides a systematic way of entering and communicating accessibility information. It is not a question of making architectural adaptations to the infrastructures or identifying infrastructures that are accessible to people with disabilities. It is simply a matter of providing customers with correct information about the accessibility of a place, in the same way as an address or opening hours.

Partnership with associations

Partage : food bags realization in September 2021 and collection of foodstuffs and hygiene products for the charity's recipients in 2022

ASL : knotweed removal in September 2021

Youth for Soap : soap recycling

Croix-Rouge : donations of linen and organization of a wardrobe sale in September 2021 and September 2022

La Virgule : donation of unsold Sunday brunch food

Actifs : welcome of disabled persons in the laundry

Centre Ornithologique de Réhabilitation (COR) : help with bird care on a half day

Net Léman : Lake Geneva cleaning in May

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Geneva, December 27th 2022



Hans HEIJLIGERS
General Manager



English

We acknowledge our responsibility to respect the environment and manage our impacts for the benefit of the communities in which we operate, and we are committed to measuring and managing those impacts and finding innovative ways to reduce them. We will:

- implement sound environmental practices in the design, development and operation of our hotels
- encourage the development and integration of sustainable technologies
- endeavour to reduce our use of energy and water, and re-use and recycle the resources consumed by our business wherever practical
- engage our customers, colleagues, hotel owners, suppliers and contractors in our efforts to protect the environment
- provide the training and resources required to meet our objectives
- monitor, record and benchmark our environmental performance on a regular basis
- make business decisions that take these commitments into account
- communicate our policies, practices and programmes to all our stakeholders.

US English

We acknowledge our responsibility to respect the environment and manage our impacts for the benefit of the communities in which we operate, and we are committed to measuring and managing those impacts and finding innovative ways to reduce them. We will:

- implement sound environmental practices in the design, development and operation of our hotels
- encourage the development and integration of sustainable technologies
- endeavor to reduce our use of energy and water, and re-use and recycle the resources consumed by our business wherever practical
- engage our customers, colleagues, hotel owners, suppliers and contractors in our efforts to protect the environment
- provide the training and resources required to meet our objectives
- monitor, record and benchmark our environmental performance on a regular basis
- make business decisions that take these commitments into account
- communicate our policies, practices and programs to all our stakeholders.



INTERCONTINENTAL®
GENÈVE

PURCHASING POLICY

Décembre 2022

Jérôme Folco
Directeur des Achats

Hans Heijlgers
Directeur Général

1. Purchasing Manual :

Les recommandations faites dans la politique d'achat doivent être suivies par l'hôtel.

Elles sont issues du chapitre 9 de l'Hôtel Accounting Manual.

Celui-ci étant consacré aux Achats, Réception de Marchandises, Comptabilité Fournisseur, Contrats et Dépenses de voyage. Se référer à l' [Annexe 1 - 2018 IHG Full Service Hotel Accounting Manual.pdf](#)

Ces recommandations sont également issues de l' [Annexe 2 - IHG-Global-Procurement-Policy.pdf](#)

Ce manuel définit les conseils à suivre et les procédures à respecter pour les achats, rédiger les cahiers des charges, les appels d'offres, choisir les fournisseurs, préparer et suivre la commande.

2. Ethique et Conflits d'intérêts

IHG a mis en place un Code de conduite et d'éthique auquel chaque employé d'IHG, incluant le personnel des hôtels détenus ou gérés par IHG, doit adhérer et se conformer (Accounting Manual 9.3.2). Il se réfère à l' [Annexe 3 - IHG Code de conduite.pdf](#)

Le code de conduite IHG inclut les points suivants :

- Le respect et la réduction de notre impact sur l'environnement (via notamment le programme IHG Green Engage et via la certification Green Globe)
- Un code de conduite envers nos partenaires, collègues, fournisseurs. Un code de conduite spécifique est dédié à l' [Annexe 4 -Vendor_code_of_conduct_2018.pdf](#)
- Les règles à suivre lorsque l'on vous propose cadeaux et invitations

Afin de maintenir au mieux les intérêts de la compagnie, il est interdit de solliciter ou d'accepter, directement ou indirectement de l'argent, des objets de valeur ou un traitement préférentiel de la part d'individus ou de sociétés qui font ou souhaitent faire des affaires avec l'hôtel quand accepter pourrait influencer ou paraître influencer les décisions prises pour le compte de l'hôtel.

Chaque employé doit suivre la formation Code of conduct Anti-Bribery sur Merlin.

La liste des cadeaux reçus figure dans un registre tenu par la Direction Générale et signée chaque semestre par la Direction Financière. [ihg gifts and entertainment register template - managed hotels.xlsx](#)

Tous les employés doivent déclarer chaque cadeau reçu et ne doit pas dépasser une valeur de 70€ (100\$) par an.

3. Délégation de Pouvoir (« Delegation of Authority » - DOA)

La délégation de pouvoir définit quels employés sont autorisés à engager des dépenses, qu'elles soient d'ordre courant ou d'investissement et dans quelles conditions.

La délégation de pouvoir de l'hôtel est basée sur celle du groupe IHG. Voir l' [Annexe 5 - Europe Delegation of Authority 2017 \(Europe Managed Hotels\).doc](#) .

La délégation de pouvoir de l'hôtel concernant les achats est définie par les règles de signatures dans le logiciel FBM et est paramétré selon 2 niveaux de validations, comme suit :

- I) Magasins Boissons / Economat Alimentaire / Cuisine Food :
 - Niveau I :
 - Chef de département ou de service,

- Bureau des Achats.
- 2) Magasin Général / POMECE / Operating Equipment / Housekeeping / Articles Directs / Toutes les dépenses n'étant liées à un contrat :
 - Niveau 3 :
 - Chef de département ou de service,
 - Direction des achats,
 - Direction financières,
 - Direction Générale.

3.1. Rappel des Fonctions Autorisées à engager les dépenses

Seul le bureau des Achats est à même de valider une dépense ou de donner l'autorisation à un service d'effectuer la dépense. Ce, après avoir obtenu de toutes les signatures nécessaires (expliquées au point 3).

La signature d'une commande, d'une demande d'achat, d'un contrat ou de tout autre document engage la responsabilité du signataire et équivaut à l'acceptation de la dépense.

3.2. Responsabilité des Employés & du Comité Exécutif

Chaque membre du comité exécutif et chef de département est tenu de faire appliquer cette délégation de pouvoir dans son domaine de responsabilité, y compris de la communiquer et de la faire connaître à tout nouvel embauché dans son département.

3.3. Champ d'application

Cette délégation de pouvoir s'applique à toutes les dépenses liées à l'exploitation de l'hôtel (contrats, dépenses courantes, dépenses d'investissement...).

3.4. Autorisation Préalable

Il est obligatoire d'utiliser FBM pour toutes les commandes qui, grâce au système de signature électronique, justifie la date d'approbation et la date de la dépense. Ceci garantit le respect de la DOA.

Aucune commande orale ne sera reconnue.

4. Le Processus Achat

4.1. Introduction

Cette section a été créée dans le but de :

- S'assurer que les achats de l'hôtel soient effectués dans les meilleures conditions (qualité, coût, délais, service après-vente...).
- Adhérer à la politique d'achat du groupe ainsi qu'à ses procédures.
- Limiter les procédures administratives à leur minimum tout en maintenant un niveau de contrôle adéquat.

De manière générale, on distingue deux types d'achat :

- "Les achats réguliers" pour les articles commandés de manière régulière : les produits alimentaires, les boissons, les produits d'accueil, les imprimés...
- "Les achats ponctuels" pour des articles ou services utilisés de manière irrégulière ainsi que pour les fournisseurs auxquels nous aurons recours dans une situation particulière. « Les achats ponctuels » doivent faire l'objet d'une demande et d'une approbation décrite plus bas dans ce document.

4.2. Répartition des Responsabilités

Les responsabilités se répartissent comme suit :

- Chaque chef de département est responsable de sélectionner les produits en collaboration avec le service des Achats, Il est responsable de l'adéquation du produit avec le besoin, tout en restant dans les limites de son budget. Le Chef de Département est responsable des demandes d'achat émanant de son service. Il se doit de refuser toute demande qui dépasserait son budget ou qui lui semblerait injustifiée.
- Le service Achats est responsable d'assister les services dans leur rédaction du cahier des charges. Il déploie le processus d'appel d'offre. Il est en charge de sélectionner les meilleurs fournisseurs et d'établir une liste de fournisseurs référencés en liaison avec le siège du groupe. Il est le seul département habilité à effectuer les négociations avec les fournisseurs et de rédiger l'acte d'achat.
- L'économat a pour responsabilité de veiller au maintien des par-stocks du magasin boissons, magasin épicerie et magasin général, aux niveaux préalablement définis avec les départements opérationnels.
- Le service de réception des marchandises doit vérifier la conformité des produits en termes de qualité, quantité, DLC, température. Le réceptionnaire doit vérifier chaque bon de livraison, le tamponner, y noter son nom et le signer. La Réception Marchandise enregistre immédiatement les BL dans FBM. La Réception Marchandises doit également informer le

service achat de tous les problèmes majeurs ou récurrents qu'ils rencontrent avec les fournisseurs.

- Le service de comptabilité fournisseur est responsable de vérifier que les marchandises et services facturés ont bien été commandés et réceptionnés afin de régler les fournisseurs en temps voulu.

Par ailleurs, le service de réception des marchandises a le droit de refuser toute livraison pour laquelle aucun bon de commande valide n'existe. Ce service doit également être informé de toute livraison prévue qui concernerait :

- des gratuités pour l'hôtel,
- des produits sponsorisés,
- ou des produits en transit à destination de la clientèle.

4.3. Les Fournisseurs

L'hôtel applique une politique consistant à privilégier des fournisseurs certifiés ou qui ont mis en œuvre une pratique environnementale et/ou sociale. Les certifications des fournisseurs sont données uniquement par la Direction des Achats.

Tous les contacts et relations commerciales avec les fournisseurs se font par le bureau des achats. La liste des fournisseurs référencés est également enregistrée par la Direction des Achats.

Tous les fournisseurs référencés dans FBM ont la mention « Active » comme suit :

The screenshot shows the 'Vendor Information' window. On the left, there is a table with columns 'Vendor Code' and 'Vendor Name'. The first row is highlighted with a blue background and contains the values '902386' and 'SUTER VIANDES S.A.'. Above the table, there are radio buttons for 'All', 'Active', and 'Inactive', with 'Active' selected. On the right, there is a form with various fields. The 'Vendor Code' field contains '902386'. The 'Vendor Name' field contains 'SUTER VIANDES S.A.'. The 'Rating Information' field is empty. The 'Type' field contains 'B/O Account' and '2962'. The 'Type of Business' field contains 'N*Client 139242'. The 'Contact Person' field contains 'Christophe Lavy 079 474 93 55'. The 'Position / D.O.B.' field contains 'Eric Bercot 079 103 63 60'. The 'Number / Street' field contains 'Rue Blevignac 5'. The 'Post Code / Street B' field contains '1227' and 'N* de client 139 242'. The 'City / Country' field contains 'CAROUGE'. The 'Phone 1 / Phone 2' field contains '022.343.70.54' and 'carouge@suterviandes.ch'. The 'Fax / E-Mail' field contains '022.343.41.36' and 'Mathieu 079 812 52 72'. The 'Web Site' field contains 'www.suterviandes.ch'. The 'Discount %' field contains '0'. The 'Minimum Order' field contains '0'. The 'Active' checkbox is checked and circled. The 'Category / Post Cat.' field is empty. The 'Payment / Dispatch' field is empty. The 'Bank / Currency' field is empty. The 'Comments' field contains 'Resp.Vente / Pascal Pittet : 021 967 02 67 ou 079 251 63 92'. At the bottom, there is a 'Filter' field containing 'suter' and buttons for 'Add', 'Delete', 'Modify', 'Print', and 'Exit'.

4.4. Les Articles

En règle générale, la priorité de référencement sera donnée aux produits ayant les caractéristiques suivantes :

- Produits certifiés ou éco-labellisés,
- Biens réutilisables, récupérables et recyclés,
- Articles issus de la production locale et produits artisanaux,
- Biens, produits et services locaux

4.4.1. Denrées Périssables

Toute commande de denrées périssables doit se faire dans le logiciel FBM, par le Chef de Cuisine ou un de ses représentants désignés, par l'intermédiaire de listes de marché.

Les commandes doivent être enregistrées dans FBM par la cuisine afin que le service des achats puisse les traiter. Les commandes sont passées uniquement par le bureau des achats et doivent être saisies durant les heures définies par le bureau. Le service réception marchandises contrôle les quantités et la valeur des produits livrés. En cas d'écart quantitatif ou qualitatif, le réceptionnaire doit avertir immédiatement le bureau des achats afin que celui-ci prenne les mesures nécessaires.

Les prix sont mis à jours par le bureau des achats de manière hebdomadaire, mensuelle ou annuelle et sont indiqués à la rubrique « quotation » dans le logiciel FBM.

Les denrées périssables sont transférées dès réception aux cuisines pour stockage dans les chambres froides ou transformation immédiate.

Commandes après le service du soir : un rajout peut être fait le soir mais doit être enregistré par une demande d'achat dans FBM pour régularisation.

Commandes les week-ends, jours fériés : les commandes sont anticipées sur les jours ouvrables. Un rajout peut être fait en fonction de l'activité mais doit être enregistré par une demande d'achat dans FBM pour régularisation.

4.4.2. Denrées Non Périssables – Boissons et Autres Produits gérés par l'économat

Les produits gérés en stocks par l'économat sont les suivants :

- les denrées non périssables (épicerie, café, thé....),
- les boissons (alcools, vins, boissons non alcoolisées...),
- les produits utilisés par plusieurs services de l'hôtel afin de minimiser la valeur du stock et de rationaliser les achats (ex : imprimés utilisés par plusieurs services – enveloppes, papier à entête, produits d'accueil, produits nettoyage, papeterie, etc...)

La liste des produits et articles est disponible dans FBM.

Les prix sont mis à jours de manière hebdomadaire, mensuelle ou annuelle et sont indiqués à la rubrique « quotation » dans le logiciel FBM. Une étude de marché ou un appel d'offre est généralement établi au préalable avant de passer commande.

Des stocks minimum et maximum sont mis en place pour les boissons. Des inventaires sont effectués tous les mois pour les boissons.

Les responsables des points de vente font des demandes de réquisition à l'économat par l'intermédiaire du logiciel FBM. Aucune marchandise ne pourra être distribuée sans une demande de réquisition préalable. La personne réceptionnant les marchandises réquisitionnées doit apposer sa signature sur le bon de réquisition lors de l'enlèvement.

En ce qui concerne l'économat boissons, l'économe a la possibilité d'acheter de manière ponctuelle des quantités supérieures aux stocks maximum prédéfinis uniquement si l'activité banquet le requiert et seulement avec l'accord préalable du Service Achats.

Tout nouveau produit doit être approuvé par la Direction des Achats et référencé dans le logiciel FBM.

Les services gèrent également leurs stocks de boissons.

Le cost control vérifie régulièrement et inopinément les par-stocks de chaque service de manière trimestrielle.

4.5 : Les Commandes

4.5.1 Produits commandés chez les fournisseurs référencés.

La procédure ci-dessous s'applique pour tout produit standard référencé et non géré par l'économat ou par liste de marché.

Le service demandeur passe sa commande sur FBM, qui part ensuite aux Services des Achats pour demander et rentrer les 3 cotations. Après signature du Service Achat, de la Direction Financière et la Direction Générale, le bon de commande est envoyé au fournisseur par le Service des Achats. La Livraison doit passer obligatoirement par la Réception Marchandises qui tamponnera le BL et fera ensuite signer le service demandeur à la prise des produits.

L'approbation du chef de département est nécessaire, dans tous les cas, lors de la création de la demande d'achat afin de s'assurer que la dépense entre bien dans le budget du département.

Les dépenses de maintenance suivent également ce circuit.

4.5.2 Produits non référencés.

Selon les procédures du groupe IHG, un minimum de trois cotations (consultation auprès de 3 fournisseurs) est requis (chapitre 8.3.3 du manuel financier de la compagnie).

Une tolérance concernant les 3 devis est consentie uniquement dans les cas suivants :

- Achat d'un produit rare où peu voire pas de concurrence existe,
- Produit commandé une fois sans intention de réitérer la commande si montant de la commande est inférieure à 1,000 chf.
- Si le montant total est inférieur à 500 chf, le devis d'un seul fournisseur suffit,
- Si le montant total est compris entre 500 chf et 2'000 chf, deux devis comparables suffisent.

La demande d'achat (DA) doit comporter au minimum les informations suivantes :

- La nature et la description de l'article
- Les fournisseurs éventuellement identifiés
- L'unité d'achat (pièce, bidon, carton...)
- La quantité désirée
- La date de livraison souhaitée

L'ensemble de ces informations doit être transmis au service achats dans le corps de la DA, mis dans les commentaires et en pièce jointe pour le devis.

Le service achats s'assure que l'article ou une équivalence n'est pas déjà référencé, que la proposition est cohérente par rapport à la situation du marché (prix compétitif, opportunité de centraliser chez un fournisseur déjà référencé), que le budget est disponible avec le Directeur Financier et vérifie que l'hôtel peut s'engager dans une relation durable avec le fournisseur préconisé par le service.

Les livraisons reçues de marchandises sont soldées dans Acom par la Comptabilité Fournisseurs.

4.5.3 Prestations sur devis

Toutes demandes de prestations sur devis doit faire l'objet de 3 cotations et doit passer par FBM. Seuls les cas suivants sont exemptés des 3 devis :

- Contrat de maintenance passé avec un fournisseur mais nécessité de commander les pièces en supplément chez ce fournisseur.
- Les prestations refacturées aux clients. Ces prestations feront l'objet d'un contrôle supplémentaire de la comptabilité afin de s'assurer que les prestations soient effectivement refacturées au client.

4.6 Dépenses relatives aux déplacements professionnels (TAF & TER)

Chaque voyage doit être approuvé au préalable et faire l'objet d'un formulaire d'autorisation de voyage appelé TAF [TAF.xlsx](#)

Ce formulaire doit être signé :

- par un membre du Comex pour les salariés de l'hôtel,
- par le Directeur Général/Directeur des Opérations pour les membres du Comité Exécutif ou par le Directeur Régional concerné,

Il recense tous les frais qui seront occasionnés par ce voyage.

Toute dépense pour des voyages doit être approuvée par la Direction Générale, puis par la Direction Financière, quel que soit le montant de la dépense.

Chaque employé est tenu de trouver le transport dont le coût est le plus compétitif.

Le formulaire TAF signé doit être retourné à la comptabilité pour rapprochement avec la facture de l'Agence de voyages.

Le membre du Comité Exécutif signataire du TAF doit s'assurer que le déplacement est bien engagé dans l'intérêt de la compagnie et en ligne avec la politique voyage.

Les TER doivent être accompagnés de tous les justificatifs nécessaires. [TER_Forms vierge.xls](#)

4.7. Contrats (à l'exception des contrats d'intérim et des contrats de ventes

4.7.1 Proposition de nouveaux contrats

Tout nouveau contrat doit avoir fait l'objet d'un appel d'offres.

L'Appel d'Offre est piloté par le Service des Achats. Il préparera le formulaire « Contract Approval Form » [2017 - Contract Approval Form \(Managed\).docx](#) et le mettra en circuit de signature. Il informera le service lorsque toutes les signatures requises seront obtenues et s'occupera du suivi administratif du contrat avec le fournisseur.

Pour de plus amples informations sur le contenu des contrats, se référer au [« purchasing manual Chapter 9 »](#).

4.7.2 Circuit d'approbation et de signature

Tous les contrats d'achat de service ou de produits doivent être, au préalable, approuvés par la Direction Financière et par la Direction Générale avant que la responsabilité de l'hôtel ne soit engagée.

Tout contrat doit être impérativement signé par un représentant légal de la société avec laquelle il est conclu.

Tout contrat dont le montant engageant l'hôtel est supérieur à \$ 250 000 doit être soumis à une révision légale.

Pour les contrats dont le montant est inférieur à 250 000 \$, les signataires autorisés peuvent décider de faire revoir le contrat par le département légal à leur discrétion. Les exemples suivants montrent des contrats pour lesquels l'approbation du département légal est nécessaire quelle que soit la valeur monétaire du contrat car ceux-ci pourraient avoir un impact financier plus important que prévu ou pourrait faire l'objet d'engagements importants :

- Un contrat donnant accès à un tiers à des données concernant les clients ou employés de l'hôtel,
- Un contrat d'exclusivité duquel IHG ne pourrait se dégager avec une période de préavis courte,
- Un contrat ne protégeant pas la propriété intellectuelle d'IHG, ou inversement un contrat garantissant la protection des informations confidentielles du co-contractant,

Attention, il faut considérer la valeur totale du contrat sur sa durée. Exemple : un contrat d'une valeur annuelle de 100 000 € sur une durée de 3 ans a une valeur totale de 300.000 € et doit donc à ce titre être revu par le service légal du groupe.

4.7.3 Champ d'application

Ces règles sont applicables aux contrats d'achat de produits ou de service aussi bien qu'aux contrats d'échange de biens/services (« **barter agreements** »).

Les contrats de vente sont quant à eux régis par la politique de crédit de l'hôtel.

Les contrats dont la valeur totale sur leur durée n'excède pas 2,000€ ne sont pas soumis à l'obligation de la rédaction d'un Contract Approval Form et d'un Appel d'offre.

Les contrats pour lesquels le fournisseur n'augmente pas les tarifs l'année suivante peuvent être reconduits sans appel d'offre. Ils ne peuvent être reconduits qu'une fois avant d'être soumis à appel d'offre.

4.7.4 Registre des Contrats

Le service Financier tient un registre des contrats et communique chaque mois aux chefs de département par l'intermédiaire du directeur financier les contrats dont la période de préavis est imminente afin de valider l'opportunité de dénoncer le contrat, de le renégocier ou de le poursuivre.

4.7.5 Contrats signées par le siège du groupe IHG

Tous les contrats négociés par le siège d'InterContinental Hotels Group doivent être honorés. Tout problème éventuel concernant ces contrats doit être reporté immédiatement au service achat qui effectuera le suivi avec le siège.

4.8 Investissements (CAPEX)

4.8.1 Champ d'application

Un investissement est une dépense ayant pour but de modifier durablement les installations et les immobilisations de l'entreprise, à la différence des dépenses d'exploitation.

4.8.2 Exclusions : « Base Stock »

Il s'agit de produits utilisés à des fins opérationnelles et renouvelés fréquemment. Les achats du stock initial sont capitalisés mais non dépréciés donc passés en CAPEX.

Toutefois, les remplacements sont considérés comme charge directe et sont passés sur le compte de résultat (P&L). Les produits concernés sont entre autres:

- le linge de chambre (draps, peignoirs...),
- le linge de cuisine,
- les uniformes,
- la vaisselle, les couverts, la verrerie,
- les ustensiles de bar, et ustensiles de cuisine,
- les coussins, oreillers, couettes, dessus de lit, couvertures,
- les objets décoratifs,
- les accessoires de salle de bain...

4.8.3 Procédures à suivre

Tous les projets de rénovation et les dépenses majeures sujettes à amortissement doivent être approuvés par la Direction Financière et la Direction Générale. Ils doivent également respecter le budget de Capex de l'année en cours.

La demande de capex est sujette à un appel d'offre géré par le service Achat avec l'aide du service concerné.

Le service demandeur est responsable de la rédaction du cahier des charges détaillé. Le service achats est impliqué dans la rédaction du cahier des charges si nécessaire, dans le choix des fournisseurs consultés, dans les négociations et dans le suivi du circuit d'approbation.

Un formulaire de CCA (Capital Commitment Approval) et un résumé exécutif doivent être préparé pour chaque dépense.

Le Service Achat transmet au service financier le dossier complet (3 devis comparables et en cours de validité ou une explication détaillée justifiant la non présence de ces 3 devis).

Le Service Achat prépare le résumé ainsi que le formulaire de CCA et s'occupe de faire approuver la dépense.

Le service achats s'assure que la solution préconisée est cohérente par rapport à la situation du marché (prix compétitif, opportunité de centraliser chez un fournisseur déjà référencé), que les offres reçues des différents fournisseurs sont comparables, que le budget est disponible avec le Directeur Financier et vérifie que l'hôtel peut s'engager financièrement sans risques avec le fournisseur préconisé par le chef de département.

Les signatures d'approbation doivent se conformer à la DOA figurant sur le CCA.

Les commandes sont passées par le service Achats après que le formulaire de CCA ait été signé. Le service Achats en transmet une copie au service demandeur.

Le service de comptabilité fournisseur fait approuver le paiement de la facture au chef de département concerné ainsi qu'au responsable des achats

La facture devra également être approuvée par le Directeur Financier et réconciliée avec le montant approuvé dans le formulaire de CCA afin de s'assurer que le montant de l'investissement ne dépasse pas le montant autorisé.

Toutes demandes de capex doivent comprendre les documents suivants :

- CCA Approved Capital Project [CCA Approved Capital Project - February 2017.xlsx](#) est le formulaire à utiliser pour les capex prévus au budget de l'hôtel pour l'année en cours.
- CCA Day to Day Capital [CCA Day to Day Capital - February 2017.xlsx](#) est le formulaire à utiliser pour les capex non prévus au budget et doit être utilisé pour les urgences ou pannes.
- CCA Capital Seed Fund [CCA Capital Seed Fund - February 2017.xlsx](#) est le formulaire à utiliser pour les projets majeurs caractérisés par une rénovation, une modification conséquente d'un système, une dépense liée au bâtiment, un projet d'ordre « propriétaire »
- Les formulaires [Bid opening form 2017.rtf](#) et [Executive memo CCA_process 2017.doc](#) doivent également être utilisés pour les demandes de Capex.

4.9 Enregistrement des factures et autorisation de paiement

Toutes les factures doivent être adressées à l'hôtel à l'attention de la comptabilité fournisseurs.

La date de la facture détermine la date de paiement contractée. Si la facture n'est pas transmise immédiatement en comptabilité, le délai de paiement de celle-ci en sera d'autant retardé.

Chaque facture doit être datée du jour de réception à l'aide d'un tampon encreur et visée par le Directeur Financier.

La comptabilité fournisseurs vérifie :

- que les factures correspondent bien à la commande et à la livraison
- l'imputation comptable de la dépense.

Tout écart de tarif par rapport à la commande sera reporté au service achat pour vérification et validation ou demande de modifications. Le service Achats se chargera de la mise à jour du système FBM et mènera les investigations nécessaires.

Toute facture n'ayant pas fait l'objet d'une commande dûment approuvée et réceptionnée dans FBM devra faire l'objet d'une explication écrite du chef de département.

Les transferts bancaires pour paiement doivent être approuvés par le Directeur Financier et par la Direction Générale.

4.10 Petty Cash /Cash Advance/ Emergency

Les achats en espèces peuvent être nécessaires dans certaines conditions. Les règles qui régissent ces avances de caisse ou remboursements sont décrites ci-dessous :

4.10.1 : Définitions

Un petty cash est le remboursement par la caisse générale d'une dépense réalisée par un salarié pour le compte de l'hôtel.

Un cash advance est une avance d'espèces faite par la Caisse Générale pour une dépense à venir par un salarié pour le compte de l'hôtel.

4.10.2 : Procédures et Périmètres :

Le PETTY CASH concerne des dépenses urgentes, non prévisibles et de faible montant (< 200 chf).

Quelques exemples :

- achat en urgence d'un cadeau VIP
- taxi client pour délogement

Le CASH ADVANCE concerne :

- des dépenses urgentes d'un montant supérieur à 200 chf et inférieur à 1000 chf pour lesquelles le salarié ne peut pas faire l'avance de frais (exemple : quincaillerie urgente, matériel cassé à remplacer immédiatement pour un client, ...)
- des dépenses prévues et d'un montant élevé ne pouvant pas faire l'objet d'une demande d'achat (ex. : avance exceptionnelle pour un déplacement à l'étranger d'une personne n'ayant pas de carte affaire)

Les petty cash et les cash advance ne remplacent pas les demandes d'achat sous FBM : ils doivent rester exceptionnels car seule la demande d'achat garantit :

- des autorisations préalables
- une mise en concurrence de fournisseurs / le choix d'un fournisseur agréé

Ils ne remplacent pas non plus les notes de frais sur TER (pour les dépenses liées à un déplacement professionnel).

Quittance de paiement - Petty cash disbursement

A payer/Pay to		Fr. S.	
Explication/Explanation			
.....			
A porter au débit de/Charge to			
Compte No/Account No.	Approuvé par/Approved by	J'ai reçu le montant inscrit ci-dessus/I have the above amount received	
		Date	100.....
AG-42		Signature	

4.11 Carte de Crédit (utilisation)

Le bureau des achats est habilité à utiliser la carte de crédit de l'hôtel. Seul le Directeur des achats et son assistant sont autorisés à l'utilisation.

La carte de crédit est utilisée uniquement en dernier recours de paiement sur des sites internet sécurisés lorsqu'il n'y a pas d'autres moyens de paiement possible.

La carte de crédit est utilisée principalement pour des billets d'avion ou tout autre type d'articles ne pouvant être acheté chez nos fournisseurs habituels. Elle reste un moyen de paiement exceptionnel.

Son utilisation ne remplace pas la demande d'achat dans FBM. De plus, l'achat ne peut être effectué qu'après validation hiérarchique dans le logiciel.

Les utilisateurs de la carte de crédit ont quittancé le module dans Merlin « Handling Credit Cards Securely »

5. Administration du Système d'Achat (FBM)

La gestion administrative du système d'achat FBM est sous la responsabilité du responsable des achats.

Les contrôles à faire sont les suivants :

Contrôles

Fréquence