



HOUSE OF HOTELS | בית של מלונות

דו"ח ESG
2024

תוכן עניינים

3	ממייסד ומנכ"ל הקבוצה	מובילים את החוויה, מחוייבים לעתיד
4	רשת מלונות פתאל	
4	חזון וערכים	
5	פריסה גלובלית	
6	ESG בפתאל והנושאים המהותיים	בית של מלונות אירוח עם אחריות
8	דיאלוג עם מחזיקי העניין	
9	חברויות בארגונים	
9	אירוח עם השפעה	
10	אודות הדו"ח	
12	רווחה, בריאות ובטיחות אורחים	תיירות ואירוח ירוק
13	חווית לקוח ושביעות רצון	
13	פרסום ושיווק אחראי	
13	נגישות	
14	ניהול סביבתי	אחריות סביבתית
15	אנרגיה	
15	אנרגיה מתחדשת	
16	ניהול מדרך פחמן	
17	ניהול וטיפול בפסולת	
18	כלכלה מעגלית	
18	שימוש במים	
19	מגוון ביולוגי	
21	הלב האנושי של פתאל	אחריות חברתית
22	זכויות אדם	
22	שוויון מגדרי והזדמנויות שוות	
23	יחסי עבודה	
23	סביבת עבודה בטוחה	
24	גיוס עובדים וקליטה	
24	תחלופת עובדים	
24	בטיחות ובריאות עובדים	
26	הכשרה, העשרה ופיתוח	
28	הערכה ומשוב	
28	שימור עובדים, שביעות רצון ורווחה	
29	פתאל למען הקהילה	
32	דירקטוריון פתאל	אחריות ניהולית וממשל תאגידי
33	הנהלת פתאל	
34	ציות	
34	תכנית אכיפה בתחום ניירות ערך	
34	תגמול בכירים	
34	יושרה ואתיקה עסקית	
35	אי סדרים	
35	ניהול סיכונים ומערך ביקורת	
36	אבטחת מידע והגנת הפרטיות	
36	המשכיות ושגרת חירום	
36	רכש מקיים ושרשרת ערך אחראית	
38		מחוייבים לצמיחה אחראית
40		נספחים ואינדקס GRI

מובילים את החוויה, מחוייבים לעתיד

בר־קיימא, בשמירה על הסביבה ובתרומה לקהילות המקומיות. אנו מאמינים כי הצלחה עסקית אמיתית נמדדת ביכולת לשלב בין צמיחה כלכלית, מצוינות תפעולית והשפעה חיובית ומתמשכת.

ההון האנושי שלנו - אלפי עובדים מסורים ברחבי העולם, הוא שמעניק משמעות לערכי הרשת. הגיוון התרבותי, השילוב בין הדורות, והשקעה מתמדת בהכשרה ובהעצמה מקצועית הם הבסיס לחוסן הארגוני שלנו. אנו רואים באנשים שלנו שגרירים של מצוינות ואחריות - בלב כל חוויית אירוח שאנו מציעים.

פתאל ממשיכה לפתח וליישם פתרונות אירוח חדשניים המותאמים לעידן משתנה ולמגוון רחב של אורחים: משפחות, אנשי עסקים, מטיילים ונופשים. מלונותינו משלבים חוויה אורבנית עם אירוח בנופי נופש מרהיבים, ומציעים שירות אישי, מתקדם ואמין. אצלנו, החוויה היא הליבה, והשירות הוא הערך העליון.

בעת שאנו מביטים קדימה, אנו מחוייבים להמשיך להוביל את ענף המלונאות הישראלי והבינלאומי מתוך אחריות, יציבות וחזון. זהו מסע של מצוינות ושל מחויבות לדורות הבאים - להעניק חוויית אירוח משמעותית היום, תוך בניית עתיד טוב, אחראי ובר־קיימא למחר.

אני מזמין אתכם להצטרף אלינו למסע של אחריות, למידה וצמיחה. זהו מסע מתמשך שבו אנו בוחנים את עצמנו בכל צעד ואנו שואפים לחדש ולהשתפר - למען אורחינו, עובדינו, הקהילות שבהן אנו פועלים והעולם שסביבנו. נמשיך לצעוד קדימה באמונה ובמחויבות ולהוביל את ענף המלונאות לעתיד אחראי, מתקדם ומשמעותי יותר.

שלכם,

דוד פתאל




ממייסד ומנכ"ל הקבוצה

השנה האחרונה סימנה עבורנו פרק מיוחד במסע של רשת מלונות פתאל- מסע של אחריות, צמיחה ותקווה.

בתקופה של אתגרים חברתיים וכלכליים, בישראל ובעולם, המשכנו להוכיח כי חוסנה של הרשת נמדד לא רק בנתוני צמיחה, אלא גם ביכולת לגלות גמישות, אחריות וערבות הדדית- בלט שוב כוחה של קהילת פתאל - משפחה אחת גדולה, חוצה מדינות ויבשות, המאוחדת בערכים של חמלה, מקצועיות, ואמונה עמוקה בכוחו של האירוח האנושי. מתוך קושי צמחה הזדמנות - לגלות מחדש את המשמעות האמיתית של "מארחים באהבה", לא רק כסיסמה, אלא כדרך חיים.

אנו פועלים באמונה כי תפקידנו כרשת גלובלית מובילה הוא להוביל באחריות ולהשפיע לטובה- על אורחינו, על עובדינו, על הקהילות שבהן אנו פועלים, ועל הסביבה כולה. הרשת מחוברת למרקם המקומי בכל מקום שבו היא פועלת, ותורמת לקהילה באמצעות יוזמות חברתיות, שיתופי פעולה חינוכיים ופרויקטים ייחודיים המקדמים הכלה, שוויון ונתינה. כרשת הפועלת בלמעלה מ־150 יעדים ברחבי ישראל, אירופה והים התיכון, אנו רואים באחריות התאגידית נדבך מרכזי בזהותנו הארגונית. פתאל ממשיכה להשקיע בפיתוח

רשת מלונות פתאל

הקבוצה אשר הוקמה ב- 1998 ע"י דוד פתאל, מתמקדת בהחזקה, תפעול וניהול של בתי מלון והיא נסחרת בבורסה לניירות ערך בתל אביב. מלונות הקבוצה פונים למגוון רחב של קהלי יעד וסגנונות אירוח, בהם נופש ופנאי, תיירות עסקית, תיירות תרבותית ותיירות חווייתית, וזאת במטרה להציע חוויות אירוח מגוונות המותאמות לצורכי אורחים שונים.

הקבוצה פועלת תחת 6 מותגים




תפוסה ממוצעת
*77%


53,432
חדרים פעילים*


305
בתי מלון פעילים*


שווי שוק
9.75
מיליארד ש"ח
(נכון לנובמבר 2025)

*נכון למאי 2025. למידע נוסף אודות פעילות הקבוצה

חזון וערכים

החברה שואפת להוביל את עולם התיירות והאירוח, תוך מחויבות לערכים ברורים המנחים את דרכה. אנו מאמינים בכוחם של חדשנות ויצירתיות לייצר חוויות חדשות ורלוונטיות, ובחשיבותה של יוזמה אישית וארגונית כדי להניע שינוי וצמיחה. החברה מחויבת למתן דוגמה והובלה באחריות תוך מעורבות חברתית ולתרומה לקהילה. בלב העשייה שלנו עומד ערך ה-**אירוח מכל הלב**, מתוך רצון להעניק חוויות משמעותיות לאורחים, לשותפים ולעובדים כאחד.

מעורבות בקהילה

חתימה מתמדת
למצוינות

עידוד חדשנות
ויצירתיות

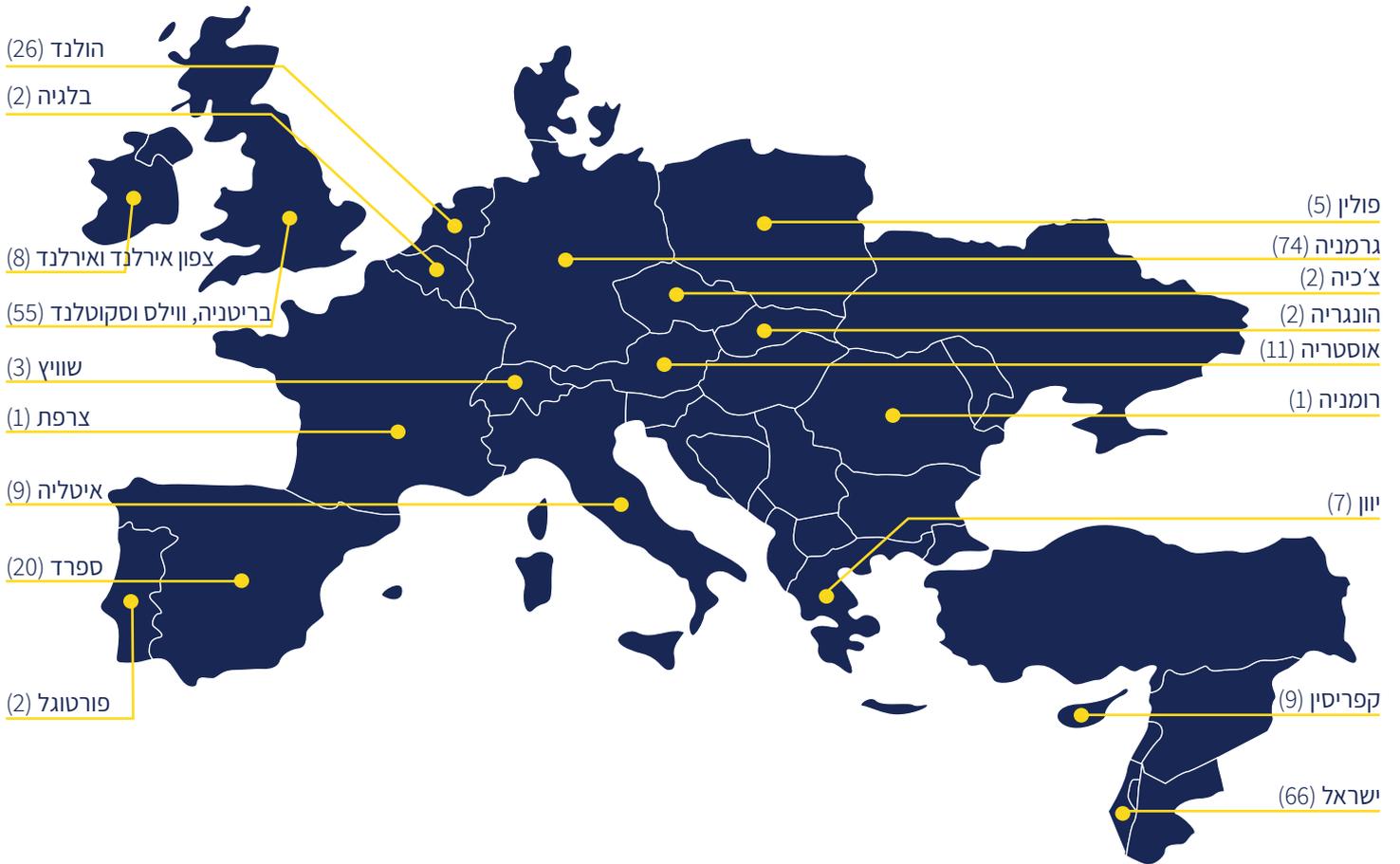
אירוח מכל הלב

יוזמה והתמקצעות
מתמשכת

אחריות אישית
ודוגמה אישית

טיפוח ההון האנושי

פריסה גלובלית



בית של מלונות | אירוח עם אחריות

אירוח עם אחריות עבורנו משמעותו הקפדה על מתן חוויה המשקפת דאגה לאנשים, לקהילות ולסביבה. באמצעות שילוב עקרונות של אתיקה, קיימות וכבוד למגוון חברתי ותרבותי, שואפת הרשת להציע חוויית אירוח שהיא לא רק מקצועית ומהנה - אלא גם אחראית ובעלת השפעה חיובית.

פתאל מאמצת תפיסת אחריות הרואה בכל נכס חלק מ"בית מלונות אחד" המאוחד תחת מחויבות משותפת לקיימות. המשמעות היא חיבור בין חוויית האירוח האישית - חום, נוחות ושירות מוקפד - לבין אחריות גלובלית משותפת, החוצה גבולות גאוגרפיים ותרבותיים. תחת קורת גג אחת, כל מלון מבטא את ייחודו המקומי אך פועל על פי ערכים וסטנדרטים אחידים של קיימות ואחריות.

הפעילות נשענת על עקרונות יסוד המנחים את כלל האזורים בהם פועלת הקבוצה:

- **גג משותף** | כל מלון נתפס כחדר בבית הגדול - ומחויב לקיימות, איכות השירות ולערכים הגלובליים של הרשת.
- **מקומי בתוך הגלובלי** | כל נכס מבטא את התרבות והקהילה המקומית, תוך שמירה על סטנדרטים אחידים של אחריות סביבתית וחברתית.
- **יעילות וקידמה** | הרשת חותרת ליישום תהליכים אחידים לניהול סביבתי מיטיב ושיפור ביעילות התפעולית.
- **בית שמטפח אנשים** | העובדים והאורחים נתפסים כחלק מהמשפחה, והרשת מקדמת רווחה, הוגנות ושוויון הזדמנויות.
- **אחריות לדורות הבאים** | הבית אינו מקום זמני - אלא נכס לדורות. כך גם הרשת מחויבת לייצר השפעה חיובית, ארוכת טווח וברת קיימא על סביבתה.

ESG בפתאל והנושאים המהותיים

החברה רואה באחריות התאגידית חלק בלתי נפרד מזהותה. מאז שנת 2019 החברה מפרסמת דוחות אחריות תאגידית ופועלת באופן מתמשך לשיפור המערכות, התהליכים והעמקת הפעילות בתחום, בהתאם לציפיות מחזיקי העניין המשתנות.

ניהול התחום מופקד בידי סמנכ"ל הכספים של הקבוצה, לצד צוות ייעודי האמונים יחד על גיבוש האסטרטגיה הכוללת בתחום ומיקוד הפעולות הנדרשות. בחלק מהאשכולות האזוריים מונה גורם ייעודי לנושא, ובכל חטיבה פועל נציג המשמש כשגריר ומלווה את הפעילות בכל הנוגע לאיסוף מידע, ביצוע בקורות, מסירת נתונים בעת הצורך. נציגים אלה מגיעים ממגוון תחומים - משאבי אנוש, משפטי, תפעול ועוד - ומשקפים את החשיבות בשיתוף פעולה רב-תחומי לניהול התחום. בימים אלה, החברה פועלת לגיבוש תשתית ארגונית חוצת-רשת, שתסדיר ותאחד את כלל תהליכי הניהול והדיווח בתחום, במטרה להבטיח עבודה אחידה בכלל אזורי הפעילות.

בהתבסס על דרישות מתודולוגיות בינלאומיות ופרקטיקות מקובלות בתחום, החברה מקיימת באופן שוטף תהליך לאיתור והגדרת הנושאים המהותיים ביותר לפעילותה. במסגרת היערכות החברה לדיווח, החברה ערכה תיקוף מחדש של הנושאים המהותיים ומחזיקי העניין המרכזיים, מתוך מטרה ליישר קו עם ציפיותיהם ולהבטיח מענה מיטבי לאתגרים ולהזדמנויות בענף.

במסגרת התהליך ביצענו סקירה ענפית ובחנו פעילותן של חברות מובילות בענף ופרקטיקות מקובלות, הצפנו אתגרים ענפיים, בחנו גופי אנליזה וסוכנויות דירוג, סקרנו תקני דיווח ומתודולוגיות מקובלות, זיהינו מחזיקי עניין

מרכזיים וקיימנו דיאלוג עם מחזיקי עניין פנים-ארגונים, דירגנו ותיעדפנו את הנושאים הפוטנציאליים על בסיס מידת השפעתם על החברה ורמת חשיבותם בעיני מחזיקי העניין. התהליך נועד להבטיח כי הנושאים המהותיים משקפים הן את צורכי מחזיקי העניין והן את סדרי העדיפויות האסטרטגיים של החברה, תוך שילוב שיקולים נוספים שזוהו במהלך הבדיקה.

הנושאים המהותיים לפתאל:

ממשל תאגידי	חברה	סביבה
ציות	זכויות אדם	התייעלות תפעולית
אתיקה	בריאות ובטיחות תעסוקתית	אירוח ירוק
דיאלוג עם מחזיקי העניין	סביבת עבודה בטוחה	חוסן אקלימי
חווית לקוח	הכשרה, העשרה ופיתוח עובדים	
אבטחת מידע והגנת הפרטיות	גיוון ושייכות	
רציפות עסקית בשעת חירום	קשרי קהילה	
שרשרת אספקה אחראית		



דיאלוג עם מחזיקי העניין

דיאלוג עם מחזיקי העניין מאפשר לנו לשלב את קולם של האורחים, העובדים, המשקיעים והקהילות בעיצוב עתיד החברה. זהו הבסיס לבניית אמון, לשיפור מתמיד וליצירת חוויית אירוח עם השפעה חיובית לאורך זמן והוא נדבך מרכזי עבורנו בניהול אחראי.

מחזיקי העניין המרכזיים של החברה משקפים את המרחב הרחב בו אנו פועלים - מאורחים ועובדים ועד משקיעים, ספקים, רגולטורים וקהילות מקומיות. עם האורחים, אנו מקיימים שיח רציף באמצעות סקרים לאחר השהות, מערכות דירוג אונליין, מוקדי שירות לקוחות, מועדוני לקוחות ותכניות נאמנות, לצד נוכחות פעילה באתרי הזמנות וברשתות החברתיות. מול העובדים מתקיים דיאלוג דרך פורטלים פנים-ארגוניים, ביניהם במרכז אירופה באמצעות מערכת ה-LEAPP, סקרי שביעות רצון, מפגשי הדרכה, ערוצי תקשורת פנימיים וכלים אנונימיים לדיווח, מתוך מטרה לשמר סביבת עבודה בטוחה ומקדמת. המשקיעים והגופים הפיננסיים נענים באמצעות דיווחים שוטפים, דוחות לשוק ההון, דיווחים כספיים, דו"חות ESG ושיחות תקופתיות. עם הספקים ונותני השירות אנו פועלים בערוצי שיח המבוססים על חוזים, פורטלי ספקים והדרכות מקצועיות, שמטרתם להבטיח שרשרת אספקה אחראית. מול רגולטורים, ממשל ורשויות מקומיות מתנהל דיאלוג באמצעות דיווחי חברה, דוחות לשוק ההון, פגישות ישירות ושיתופי פעולה מקצועיים. לבסוף, מול הקהילות המקומיות והחברה האזרחית, אנו מקיימים שיח ופעילות באמצעות פרויקטים משותפים, תמיכה בעמותות ויוזמות חברתיות.

מכלול ערוצי הדיאלוג הללו מהווים בסיס איתן להבנת הציפיות, לניהול אחראי של פעילות החברה ולהמשך יצירת ערך משותף עם כל מחזיקי העניין.

חברות בארגונים



אירוח עם השפעה

החברה רואה ביעדי הפיתוח ה-SDGs) מצפן גלובלי לפעילות אחראית וברת קיימא. כמי שמובילה את תחום המלונאות והאירוח בעשרות מדינות, חשיבותם של יעדים אלו מתבטאת בהצבת סטנדרט משותף לפעילות עסקית שיש לה השפעה רחבה על אנשים, קהילות והסביבה. הרשת פועלת לממש את תרומתה להישגים בתחומים מרכזיים הרלוונטיים במיוחד לענף המלונאות, התיירות והאירוח, וביניהם:



שינוי אקלים 13
הפחתת פליטות פחמן, מעבר לאנרגיה מתחדשת והיערכות לשינוי אקלים.



צריכה וייצור אחראיים 12
התייעלות אנרגטית, ניהול וטיפול בפסולת פסולת, ניהול מזון אחראי וצמצום שימוש במשאבים.



ערים וקהילות מקיימות 11
חיזוק הקשר עם קהילות מקומיות, קידום רכש מקומי ותמיכה ביוזמות חברתיות וסביבתיות.



הוגנות העסקה וזמינות כלכלית 8
יצירת מקומות עבודה מגוונים והוגנים, קידום פיתוח עובדים ותמיכה בצמיחה מקומית.



מים נקיים 6
חיסכון במים ושימוש במערכות מתקדמות לטיהור, מיחזור וניהול מים.



בריאות טובה 3
הבטחת סביבה בטוחה ובריאה לאורחים ולעובדים, תוך קידום רווחת הקהילה.

החברה ממשיכה לעקוב ולבחון באופן מתמיד כיצד היא יכולה לייצר השפעה סביבתית וחברתית מיטיבה על אתגרים גלובליים אלה, ולממש את אחריותה כגורם מוביל בענף התיירות והאירוח.

אודות הדו"ח

הדו"ח סוקר את פעילות וביצועי מלונות פתאל בלבד ואינו מתייחס לפעילות אחרת נוספת שלא הוגדרה במפורש של פתאל החזקות או מלונות פתאל באזורים שאינם מפורטים. הדו"ח סוקר את פעילות וביצועי החברה בתחומי האחריות התאגידי, בדגש על אחריות חברתית, סביבתית וניהול תקין של התאגיד, ב-4 אזורי פעילות עיקריים:

בנלוקס	בריטניה ואירלנד	מרכז אירופה	ישראל
בלגיה והולנד	אנגליה, סקוטלנד, אירלנד, צפון אירלנד ווילס	גרמניה, ספרד, אוסטריה, איטליה, שווייץ, פולין, הונגריה, צ'כיה, רומניה	פעילות החברה בישראל
BN	UK	CE	IL

- מחוץ למסגרת הדו"ח | פעילות החברה באגן הים התיכון (קפריסין ויוון), פעילות החברה באירופה במדינות שאינן מצוינות באופן מפורש מעלה תחת אשכול CE. כמו כן הדו"ח אינו סוקר פעילות אחרת הנכללת תחת קבוצת ההחזקות – בין היתר פעילות Master Collection, פתאל טרמינל, Journey ו-ROOMS, SwitchUp.

- הדו"ח סוקר את פעילות הרשת בתקופה שבין ינואר - דצמבר 2024.

- הדו"ח נכתב בהתאם למתודולוגיית ה-GRI המקובלת ברמת "Core".

- הדו"ח הנוכחי מתייחס להיקף פעילות החברה כפי שהוגדר ונבדק במסגרת תהליך איסוף הנתונים והמידע לשנת הדיווח. ככל שלא נאמר במפורש, פעילות מסוימת אינה נכללת בדיווח.

- הדו"ח נכתב בהתאם לתהליך סדור של איסוף מידע ונתוני ביצוע באמצעות שאלונים ייעודיים, ראיונות פנים-ארגוניים, נתוני מערכות החברה, ובמקרים רלוונטיים ובמידת האפשר נעשתה בקרה של חברת הייעוץ המלווה על איכות המידע והנתונים שנמסרו.

במהלך שנה זו פעלה החברה לטייב את תשתית איסוף הנתונים וליישר קו ביחס לסוגי המידע הנאספים והמדדים המנוטרים באופן שוטף, כהיערכות לדיווח זה ולדוחות עתידיים. מטבע הדברים, הביצועים הכלולים בדוח אינם ממצים את כלל פעילות החברה בתחום אלא נועדו לשקף תמונה כללית של פעילותה וביצועיה בתחומי ה-ESG באזורים השונים. כמו כן, החברה עוקבת בימים אלה אחר דרישות רגולציה מתהוות ונערכת במידת הצורך ליישומן, לרבות טיוב ושיפור תהליכי בקרת האיכות לדו"ח בהמשך ככל שתידרש לכך.

ככל שהדוח כולל הצהרות או התייחסויות לכוונות עתידיות, הרי שאלו כפופות לגורמים חיצוניים שונים - כלכליים, רגולטוריים, סקטוריאליים ואחרים שאינם בשליטת החברה, והיא אינה מחויבת לעדכן הצהרות אלו, אך תפעל ככל שניתן בהתאם לתנאים המשתנים. בכל מקרה של אי התאמה, הדוחות הרשמיים של החברה הם הקובעים והמחייבים.

הדו"ח מיועד לנשים וגברים כאחד והמספרים בו עוגלו למעלה או למטה לקריאה נוחה.

לשאלות אודות הדו"ח ניתן לפנות לשחר עקה במייל: ShaharAk@fattal.co.il

הדו"ח נכתב בליווי חברת MirrorESG, המתמחה בניהול ודיווח ESG ו-Impact (השפעה). למידע נוסף:

ניצן ליטבך ו/או אילה לבני שהם, MirrorESG בכתובת www.mirroresg.com





תיירות ואירוח ירוק

בעולם המלונאות המודרני, חוויית האורח אינה מסתכמת בנוחות החדר או באיכות השירות - היא כוללת גם את הערכים והאחריות שמאחורי החוויה. מגמות עולמיות בענף מדגישות את הצורך של אורחים לשלב בין חופשה מהנה לבין תרומה חיובית ושילוב ערכים של קיימות, לצד שירות מוקפד ואישי.

החברה רואה באירוח ירוק נדבך מרכזי בתפיסת הקיימות שלה. תפיסה זו מתבטאת ביישום פרקטיקות המפחיתות את ההשפעה הסביבתית של פעילות המלונות, לצד שמירה על חוויית אירוח איכותית. במסגרת זו, המלונות פועלים להתייעלות אנרגטית והגברת שימוש במקורות מתחדשים, צמצום צריכת אנרגיה ובקרה על צריכת מים, ניהול פסולת ושימוש בחומרי ניקוי ידידותיים לסביבה. בנוסף, החברה מעודדת את האורחים לקחת חלק פעיל בהתנהלות מקיימת, ומטמיעה תרבות ארגונית תומכת הכוללת הדרכות לעובדים בנושא.

בכל אזור פעילות החברה בוחנת באופן שוטף את מוקדי הפעילות המהותיים ביותר להשפעה סביבתית ומפתחת פתרונות תהליכיים, ארגוניים ותפעוליים ייחודיים לכל אזור בהתאם לאתגרים המקומיים. מהלך זה כולל בחינת פרקטיקות ניהול מתקדמות, שימוש בטכנולוגיות חדשניות והטמעת פעולות הדרושות לשיפור מתמיד של ביצועי החברה. החברה רואה בלקוחותיה שותפים לדרך, ומחויבת לספק להם חוויית אירוח הוליסטית - כזו המשלבת איכות, נוחות ובטיחות לצד התחשבות בהיבטים סביבתיים וחברתיים. כתאגיד גלובלי, אנו רואים באחריות זו ערך אסטרטגי שמחזק את האמון עם האורחים, מציב סטנדרט חדש לענף, ומאפשר לנו להיות לא רק מובילי חוויית אירוח, אלא גם שחקן משמעותי בהובלת תיירות מקיימת לעתיד בקנה מידה גלובלי.

רווחה, בריאות ובטיחות אורחים

רווחת האורחים ניצבת בליבת תפיסת האירוח של החברה. חוויית אירוח איכותית, בריאה ובטוחה אינה רק תנאי לשביעות רצון, אלא גם ביטוי לאחריות רחבה יותר כלפי אנשים וקהילות. יצירת סביבה המקדמת בריאות, נוחות, נגישות ובטיחות תורמת לאורחים באופן ישיר, ובמקביל מציבה סטנדרט גבוה של אחריות חברתית. קשר זה בין רווחת האורחים לבין קיימות משקף את ההבנה כי חוויות חיוביות וארוכות טווח נבנות תוך שילוב של מצוינות בשירות יחד עם דאגה לרווחה אנושית, שכן בריאות ובטיחות האורחים מהוות מרכיב מהותי באחריות התאגידית של כל רשת מלונאות, ונקודת מפתח לבניית אמון ושימור מוניטין.

הרשת מאמצת נהלי ניקיון והיגיינה מחמירים לצד הדרכות שוטפות לעובדים בתחומי בטיחות אש, עזרה ראשונה ופינוי חירום. מערכות ותשתיות בטיחות נבדקות באופן שוטף, תוך קיום סקרי שביעות רצון לאורחים לשיפור מתמיד. בנוסף, מוטמעים פרוטוקולים לשמירה על היגיינה מוגברת הכוללים חיטוי תכוף, עמדות חיטוי ידיים, ושימוש בטכנולוגיות חדשניות כגון פתרונות ללא מגע. במקביל, מושם דגש על פרטיות, נגישות ושירות אישי בטוח, לצד בניית תרבות ארגונית של אחריות, שקיפות וניהול סיכונים, בהובלת ההנהלה המקומית, אשר פועלת בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים ובכפוף לצרכים הייחודיים של אזור פעילות.

חויית לקוח ושביעות רצון

בקבוצת פתאל, המשימה שלנו היא להבטיח כי אורחינו יחוו שביעות רצון ויקבלו מענה מלא לאורך כל תקופת שהותם. אנו שואפים לספק חוויית אירוח מיטבית, כדי להבטיח נוחות מלאה ושירות מותאם אישית. איסוף משוב מהאורחים מהווה נדבך מרכזי בהבנת חווייתם ומאפשר שיפור מתמיד של רמת השירות. לצורך כך, החברה פועלת באופן שיטתי לאיסוף משובים מערוצים פנימיים וחיצוניים מובילים בתחום המלונאות.

8.8 TRUSTYOU

8.6 Booking.com

ניהול קשרי לקוחות | החברה פועלת לטפח קשרים ארוכי טווח עם אורחיה, תוך מתן עדיפות לערוצי תקשורת נגישים ומגוונים. המטרה היא לאפשר לכל אורח, בכל מקום, ליצור קשר נוח וישיר עם צוותי השירות. לשם כך, מוטמעות מערכות CRM בנקודות הממשק המרכזיות - מרכזי הזמנות, פורטלים מקוונים ודלפקי קבלה, המספקות מענה מותאם לצורכי הלקוחות בכל שלבי הביקור. בנוסף, נעשה שימוש בכלים דיגיטליים משלימים ליצירת תמונה הוליסטית של חוויית האורח ושיפור מתמיד של שביעות הרצון, בהתאם למידע והפידבק הנמסר מהלקוחות.

פרסום ושיווק אחראי

החברה רואה חשיבות בניהול פעילות שיווקית ופרסומית אחראית, המבוססת על שקיפות, אמינות וכבוד לקהלים מגוונים. בהתאם לכך, החברה פועלת בהתאם לחוקים והתקנות הרלוונטיים באזורי הפעילות השונים ומקפידה להתאים את שפת השיווק והפרסום לקהלים שונים, לרבות אוכלוסיות מגוונות מבחינה תרבותית, גילאית וחברתית, תוך שמירה על גישה מכבדת, שוויונית ונגישה.

נגישות

מתן שירות נגיש הוא תנאי הכרחי לחוויית אירוח המאפשרת לכל אורח - לרבות אנשים עם מוגבלויות ובעלי צרכים מיוחדים, ליהנות מחוויית אירוח מלאה, בטוחה, מכבדת, עצמאית ונוחה ככל שניתן. אתרי האינטרנט של החברה מותאמים להנחיות נגישות בינלאומיות, ונכסי החברה עצמם מונגשים ומצוידים במתקנים ותשתיות ייעודיים על מנת לספק שירות איכותי לכלל האוכלוסיות בהתאם לדרישות רגולציה מקומית וצרכי הקהילה. תפיסה זו מבטאת את מחויבות החברה ליצירת סביבה מכילה, מכבדת ושוויונית. במידת הצורך ובהתאם לדרישות החוק המקומי, ישנו ממונה ייעודי לתחום, מתקיימות הדרכות עובדים לקידום שירות נגיש, הקניית כלים מעשיים למתן שירות נגיש והגברת מודעות לנושא. למידע נוסף אודות נגישות בישראל, נכסים גלובלי.

אחריות סביבתית

ענף המלונאות הוא ענף עתיר משאבים בעל השפעה משמעותית על הסביבה והאקלים. פעילות מלונאית כוללת שימוש נרחב באנרגיה - בעיקר לחימום, קירור ותאורה, צריכת מים גבוהה - בעיקר בחדרי אירוח, מטבחים, מתקני כביסה ובריכות, יצירת פסולת - בין היתר פסולת מזון, פלסטיק חד-פעמי, טקסטיל ואריזות, והשפעות נוספות הנובעות מניידות ותעבורה של אורחים ועובדים. ארגון התיירות העולמי מעריך כי מגזר התיירות והנסיעות אחראי לכ-8% מפליטות גזי החממה הגלובליות, כאשר בתי מלון מהווים רכיב משמעותי בנתון זה.

כרשת מלונאות גלובלית ומובילה, אנו רואים אחריות בטיפול בהשפעות הסביבתיות הנובעות מעצם פעילותנו - הפעלה ותחזוקה של אתרים, נכסים פיזיים ומתקני אירוח ברחבי העולם - באופן מיטיב ככל שניתן. אנו מודעים לכך שניהול אחראי של משאבי טבע הוא תנאי הכרחי הן לשמירה על הסביבה והן ליצירת חוויית אירוח מתקדמת, במטרה לאזן בין הצורך בחיסכון וביעילות לבין המחויבות לספק לאורחים חוויית אירוח איכותית ובעלת ערך מוסף.

ניהול סביבתי בפתאל

לצורך הדיווח על ביצועי הרשת בתחום, נבחרה יחידת המדידה "חדר תפוס" כבסיס להשוואה וקונסולידציה. בחירה זו מבטיחה אחידות בין כלל האזורים הגיאוגרפיים בהם פועלת החברה, מאפשרת השוואה, האחדה וקהרנטיות בדיווח, תוך התייחסות למאפייני הענף היחודיים ופעילות בתנאי שוק מגוונים. הבחירה בוצעה בהתאם לעקרונות ה-GRI והכרה במתודולוגיות ענפיות ייעודיות כמו HCMI.

בישראל אמון ממונה תחום האנרגיה גם על ניהול כולל של תחומי הסביבה והאקלים בחברה. במסגרת אחריותו הוא מוביל בקרה שוטפת ומעקב אחר היבטים סביבתיים מהותיים, בהם צריכת אנרגיה, מדידת מדרך הפחמן, שימוש במים וניהול פסולת, במטרה לשפר את היעילות התפעולית, לצמצם את ההשפעות הסביבתיות ולחזק את עמידת החברה בסטנדרטים מקובלים בתחום. ב-CE ישנו ממונה תחום ייעודי ובשנת 2023 החברה באשכול זה השיקה אסטרטגיית ESG. כך גם באשכול בנלוקס פועלים על בסיס מדיניות סביבתית ייעודית שאומצה ותכנית להתייעלות סביבתית ממוקדת. [למידע נוסף](#).

באשכול UK אומצה תכנית התייעלות סביבתית כחלק אינטגרלי מתכנית ה-ESG של הרשת באזור והיא כוללת מדיניות, יעדים ופעולות לשיפור מתמיד של הביצועים הסביבתיים. במסגרת זו, כל מלון עובר ביקורת שנתית על ידי Green Tourism, בהתאם לקריטריונים מוגדרים התומכים ביעדי התייעלות שנקבעו. בנוסף, מספר מלונות ברשת פועלים תחת תו התקן Green Key, יוזמה בינלאומית מובילה בתחום התיירות המקיימת, המעידה על עמידה בסטנדרטים מחמירים לניהול סביבתי במלונות.

אנרגיה

ענף המלונאות מאופיין בצריכת אנרגיה גבוהה הנובעת מהפעלת מערכות חימום, קירור, תאורה ותפעול שוטף 24/7- צריכה זו נדרשת לשמירה על רמת שירות גבוהה ועל נוחות האורחים, אך מהווה גם מקור מרכזי לפליטות גזי חממה, מה שהופך את ניהול האנרגיה לנושא מהותי. החברה פועלת לצמצום השפעתה הסביבתית והתייעלות אנרגטית באמצעות מעבר לאנרגיות מתחדשות, התקנת מערכות ניהול חכמות, שדרוג מערכות מיזוג ותאורה, שיפוץ נכסים בהתאם לסטנדרטים ירוקים והסברה לאורחים לעידוד התנהגות צרכנית אחראית.

<p>סך צריכה 433,567,165 קוט"ש</p>	<p>צריכת אנרגיה</p>
<p>ממוצע לחדר תפוס 45.14 קוט"ש (חוצה רשת) משקף ירידה של כ- 4.47% בממוצע בצריכה לחדר תפוס ביחס לשנת 2023 </p>	

החברה שואפת להמשיך ולהפחית את ההשפעות הסביבתיות הנובעות מצריכת אנרגיה באמצעות צמצום הביקוש והגברת היעילות האנרגטית וקבעה **יעדי הפחתה לשנת 2030**² לצד המשך הגדלת השימוש במקורות אנרגיה מתחדשים ונקיים.

אנרגיה מתחדשת

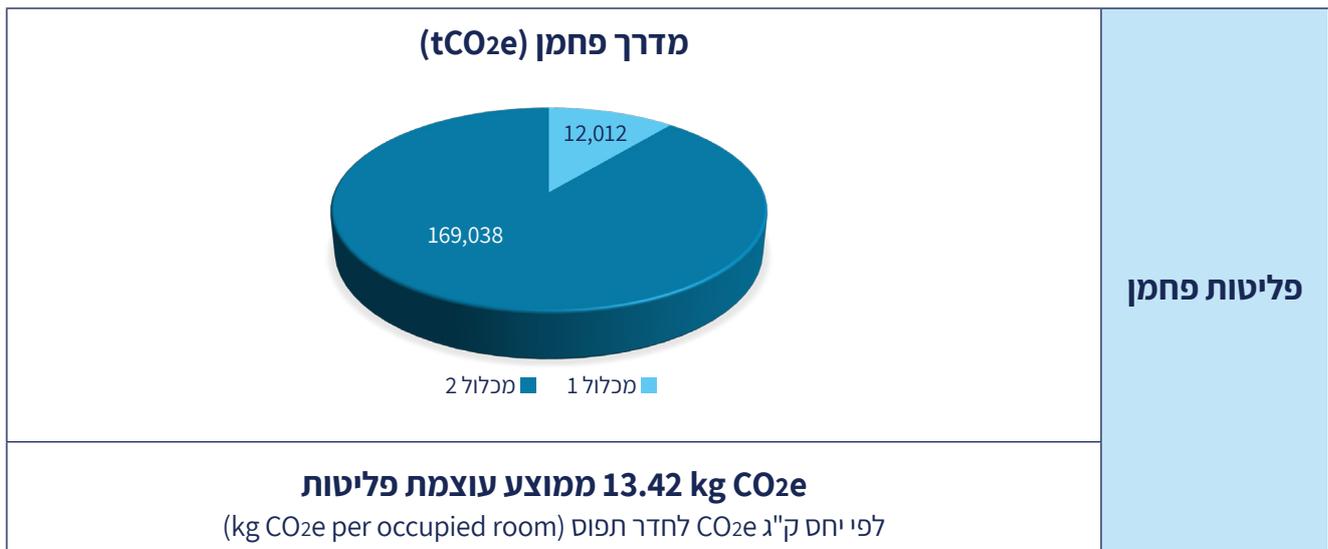
החברה ממשיכה להרחיב את פעילותה בתחום באנרגיה המתחדשת:

- בתקופת הדיווח, כ- 23 מיליון קוט"ש צריכת חשמל ברשת ממקורות אנרגיה מתחדשת
- חלה עלייה דרמטית בצריכת אנרגיה ממקורות מתחדשים, בהשוואה לשנת 2023 
- בתקופת הדיווח כל החשמל שצרכה החברה באשכול בנלוקס נרכש או יוצר ממקורות אנרגיית רוח מתחדשת, מה שמצמצם משמעותית את טביעת הרגל הפחמנית ביחס לשנת 2023 צריכת החשמל התבססה על תמהיל רגיל מה-grid, בעוד שב-2024 החברה עברה לרכוש או להשתמש ב-100% חשמל ממקורות רוח (Green power).
- במהלך 2024, מלון HH Altona בגרמניה רכש כ-50% מצריכת החשמל שלו ממקורות רוח מתחדשים באמצעות ספקית האנרגיה Scholt צעד המבטא את מחויבות החברה להפחתת פליטות ולעידוד שימוש באנרגיה נקייה לצד החשמל המסופק מהרשת המקומית.
- באשכול UK ואירלנד החברה ממשיכה בתהליך שדרוג ותיקון מערכות המיזוג בבתי המלון לשיפור היעילות האנרגטית ולהפחתת צריכת החשמל.

² למידע נוסף אודות יעדי החברה בנספח 1

ניהול מדרך פחמן

מִדְרֵךְ הפחמן הוא נושא מהותי לענף המלונאות בשל צריכת אנרגיה, מים ומשאבים בהפעלת מערכות המלון, מטבחים ומכבסות, לצד פליטות עקיפות משרשרת הערך ביניהן רכש, פסולת ותחבורה. החברה פועלת להפחתת השפעותיה באמצעות התייעלות אנרגטית, שדרוג מערכות, וניהול אחראי של משאבים. בתחום הניידות, צי הרכבים הקטן של החברה המונה 259 רכבים מנוהל בגישה אחראית הכוללת מעבר הדרגתי לכלי רכב חשמליים והיברידיים, התקנת עמדות טעינה, ובחינת פתרונות תחבורה ירוקים לאורחים ולעובדים. ניהול אחראי של נושא זה מאפשר לחברה להפחית את השפעתה הסביבתית, לשפר את היעילות התפעולית ולחזק את תרומתה להתמודדות עם שינויי האקלים.



הרשת מאמצת את עקרונות ה-HCMI, תקן בינלאומי ייעודי לענף המלונאות שנועד לאפשר מדידה אחידה, שקופה ובר-השוואה של טביעת הרגל הפחמנית של בתי מלון, ביחס ליחידות רלוונטיות כגון חדרים תפוסים, אורחים ואירועים. יישום התקן מאפשר לחברה לשפר את דיוקה במדידה, להשוות ביצועים מול שחקנים נוספים בענף ולעמוד בציפיות מחזיקי עניין וסטנדרטים בינלאומיים מתקדמים.

Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI)

הרשת שואפת להפחית את ההשפעות הסביבתיות הנובעות מפליטות פחמן מפעילותה, וקבעה יעדי הפחתה לשנת 2030 באזורי הפעילות השונים.

* הנתונים המוצגים מבוססים על המידע הזמין בעת עריכת הדוח אינם משקפים באופן מלא את כלל נתוני הצריכה והפליטות של החברה, לרבות פליטות מכלול 3 אשר טרם נאספות באופן חוצה קבוצה. במהלך שנה זו החברה מקדמת תהליך שיטתי לשיפור איכות הנתונים, לטיוב מנגנוני המדידה והאיסוף, ולביסוס מתודולוגיה עקבית חוצת קבוצה לחישוב מדרך הפחמן לשנים הבאות. נכון לשנת 2024 מדידת מדרך הפחמן בישראל ובבלגיקה נעשתה באופן פנימי, כאשר UK וב-CE באמצעות צד ג' חיצוני לחברה שליווה את תהליך המדידה.

שימוש במשאיות חשמליות של חברת Hanos להובלת משלוחים יומיים של מזון טרי, משקאות, מוצרי ניקוי ציוד מטבח ועוד וצמצום למשלוח יומי אחד בלבד.



ניהול וטיפול בפסולת

ניהול אחראי של פסולת הוא נושא מהותי לענף המלונאות בשל היקפי הצריכה והפעילות. החברה פועלת להפחתת פסולת במקור, לצמצום שימוש בחומרים חד-פעמיים, להפרדה ולמיחזור, לצד יוזמות כגון תרומת עודפי מזון, שימוש באריזות מתכלות והצבת עמדות מילוי מים לאורחים. צעדים אלו מצמצמים הטמנה, משפרים יעילות תפעולית ותורמים לקידום עקרונות כלכלה מעגלית כחלק מתפיסת הקיימות של החברה.

סוגי פסולת עיקריים:



פסולת אלקטרונית ופסולת מסוכנת הנוצרת בהיקפים קטנים הנובעת בעיקר משימוש בכימיקלים לניקיון ותחזוקה, מנוהלת בהתאם לדרישות החוק והתקנים המקומיים, באמצעות מנגנוני פינוי ייעודיים וקבלנים מורשים על מנת להבטיח טיפול אחראי ובטיחותי.

IL CE הרשת בוחנת בהתאם לצורך ולמאפייני הפעילות המקומית, התנעה של פרויקט ייעודי בתחום ניהול וטיפול בפסולת כחלק מתפיסתה לשיפור מתמיד של ביצועיה הסביבתיים. הפרויקט כולל בחינה והטמעה של תהליכים, פרקטיקות ופתרונות לניהול פסולת מיטבי, לרבות חתירה לצמצום פסולת והגדלת היקפי הפסולת המועברת למחזור או לשימוש חוזר.

UK כלל המלונות פועלים בהתאם לנהלים מקומיים ולדרישות החוק, לרבות הפרדת פסולת והכשרת עובדים ליישום התהליכים. בשנת 2024 הושק פרויקט לגיבוש מדיניות פסולת אחידה ומעבר לחוזה מרכזי אחד לכלל המלונות, אשר יאפשר שימוש בפורטל נתונים מרכזי לניטור, מדידה וניתוח. הפרויקט צפוי להסתיים עד אוגוסט 2026 ויתרום לשיפור אחידות התהליכים ולחיזוק יכולות הדיווח והבקרה של החברה בתחום.

BN באשכול בנלוקס 100% מפסולת המזון בתקופת הדיווח הועברה למחזור ו-35% מכלל הפסולת המוצקה הועברה למחזור. **משקף עליה של 4% משנת 2023.**

במסגרת מאמצים לצמצום פסולת ולקידום כלכלה מעגלית, הושק פיילוט במספר נכסים לשימוש בבקבוקי יין מזכוכית הניתנים למיחזור.

כלכלה מעגלית ומעבר לחומרים רב שימושיים ומתמחזרים

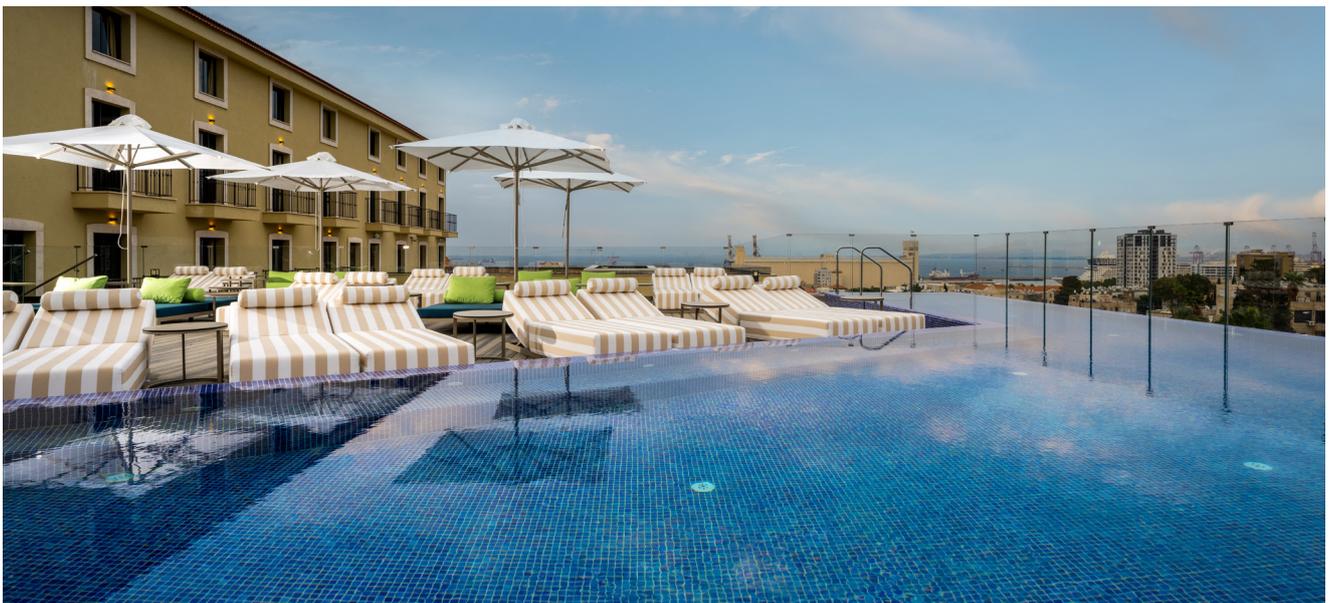
כחלק ממדיניות הכלכלה המעגלית של החברה בבנלוקס, המיטות והמזרנים נשלחים למיחזור מקצועי עם כל החלפה, וכלל הרהיטים הישנים מועברים לשימוש חוזר באמצעות שירותי פינוי ומיחזור ייעודיים, במטרה לצמצם פסולת. כמו כן, על מנת לעודד שימוש במוצרים רב פעמיים ומתמחזרים בוצעו מהלכים שונים ביניהם הותקנו גילי מגבות רחיצות בכל שירותי השירותים במקום ניירות חד פעמיים, הופסק השימוש בבקבוקוני סבון חד פעמיים בחדרי הרחצה ובאריזות מנות אישיות בארוחות הבוקר, אשר הוחלפו במתקני הגשה חוזרים. כמו כן, הוחלף השימוש בבקבוקי מים מפלסטיק בבקבוקים רב שימושיים של Made Blue והושקה תוכנית מיחזור ייעודית לקפסולות קפה בחדרים. כמו כן, נעשה שימוש אך ורק בכרטיסי מפתח העשויים PVC ממוחזר או במבוק.

שימוש במים

ענף המלונאות מתאפיין בצריכת מים גבוהה במיוחד, הנובעת מהפעלת חדרי אירוח, מתקני בריכה וספא, מטבחים, מסעדות ומכבסות. כתוצאה מכך, ניהול אחראי של משאב חיוני זה מהווה נושא מהותי לענף ולהשפעתה הסביבתית. שימוש לא יעיל במים עלול להכביד על משאבים מקומיים, במיוחד באזורים בהם קיימת מגבלת זמינות, ולהשפיע על קהילות וסביבות טבעיות סמוכות. החברה מכירה בחשיבותו של נושא זה ורואה בו אחריות מרכזית כחלק ממדיניות הקיימות שלה. בהתאם לכך, היא פועלת ליישום תהליכים לשימוש מושכל במים, צמצום בזבז, הטמעת פתרונות לחיסכון ומיחזור, ובקרה שוטפת אחר צריכה. גישה זו נועדה להבטיח מענה הולם לצורכי האורחים תוך שמירה על המשאב לטובת הדורות הבאים.

סך צריכת המים | 9,360,644 מ"ק
0.75 מ"ק צריכה ממוצעת לחדר תפוס (חוצה רשת)

החברה הגדירה יעדים לצמצום צריכת המים וליישום פעולות לשימוש יעיל ומושכל במים בכל אזורי פעילותה³.

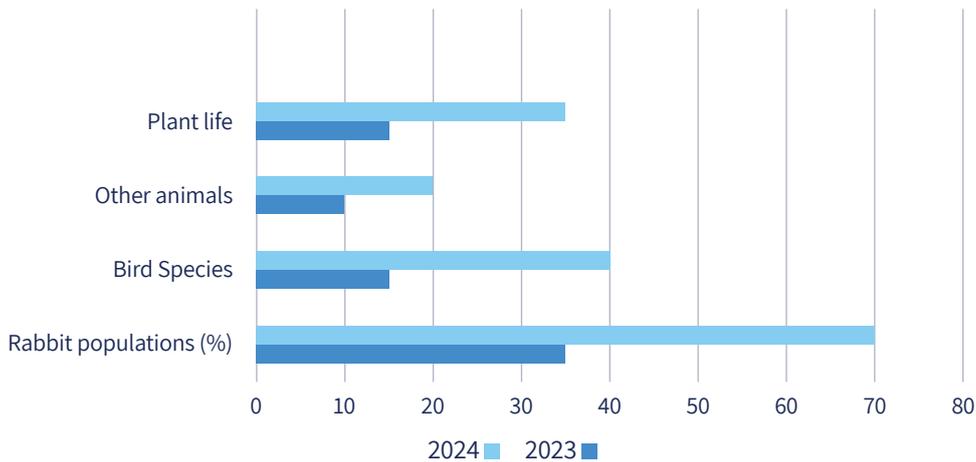


³ למידע נוסף אודות יעדי החברה בנספח 1

מגוון ביולוגי

הרשת מודעת לכך שפעילות המלונות עשויה להשפיע על מערכות אקולוגיות מקומיות. מתוך כך היא מיישמת מדיניות לצמצום הפגיעה במגוון הביולוגי ומקדמת יוזמות לשימור בשיתוף גופים מקומיים וארגוני סביבה. הפעילות מתבצעת בהתאם לדרישות רגולטוריות וסטנדרטים בינלאומיים, ומשקפת מחויבות לתיירות אחראית.

אשכול UK | מגוון ביולוגי



נבנו בתי קינון, הותקנו מתקני שתייה לדבורים ונשתלו פרחי בר לאורחים ולעובדים, לצד חלוקת כרטיסי זרעים לשתילה ביתית או עסקית.

נוספו אדניות ו"מלונות חרקים" שהעשירו את המרחב הירוק והבילו לעלייה במיני בעלי חיים מקומיים, בהם ארנבים, ברווזים וציפורים.

הביולוגי שלו ב-25% בתקופת הדיווח. Leonardo Hotel Swindon העלה את ציון המגוון

בחלק מהמלונות מיושמות גם טכנולוגיות מעקב כמו eBird ו-iNaturalist, המאפשרות לנטר את מגוון המינים ולזהות תחומי טיפול ושימור עתידיים.

על אף שבמרכז אירופה לא זוהו עד כה אזורים מוגנים בעלי רגישות אקולוגית, החברה מכירה בחשיבות התחום ותבחן במידת הצורך צעדים להערכה שיטתית, במטרה לזהות השפעות פוטנציאליות ולגבש תוכניות ניהול ושימור מתקדמות.

כל אזור פעילות ברשת פועל על מנת לקבוע יעדים לשיפור בביצועים הסביבתיים בפעילות בתחומים השונים, באמצעות הפחתת צריכת המשאבים, שימוש מושכל ומיטיב בהם, הטמעת פתרונות תהליכיים ומערכתיים שיתרמו לעמידה ביעדים שהוצבו בכל אזור והמשך הובלתה בתחום. חלק מהיעדים נקבעו לשנת 2027 כחלק מתוכנית ביניים, ואחרים לשנת 2030 במסגרת חזון ארוך טווח. יעדים אלה נמדדים באמצעות מדדים כמותיים מוגדרים.⁴

⁴ למידע נוסף אודות יעדי החברה בנספח 1

אחריות חברתית

העובדים הם הלב האנושי של הרשת והכוח המניע מאחורי חוויית האירוח. מקצועיותם, מחויבותם ויכולת ההקשבה שלהם לצורכי האורחים הופכות אותם לגורם מרכזי בהבטחת איכות השירות ובמתן חוויות בלתי נשכחות. הרשת רואה בעובדים נכס אסטרטגי ומהותי להמשך הצמיחה ופועלת להשקיע ברווחתם, בפיתוחם המקצועי ובהעצמתם כחלק בלתי נפרד מתרבות הרשת וממחויבותה לקיימות.



הלב האנושי של פתאל

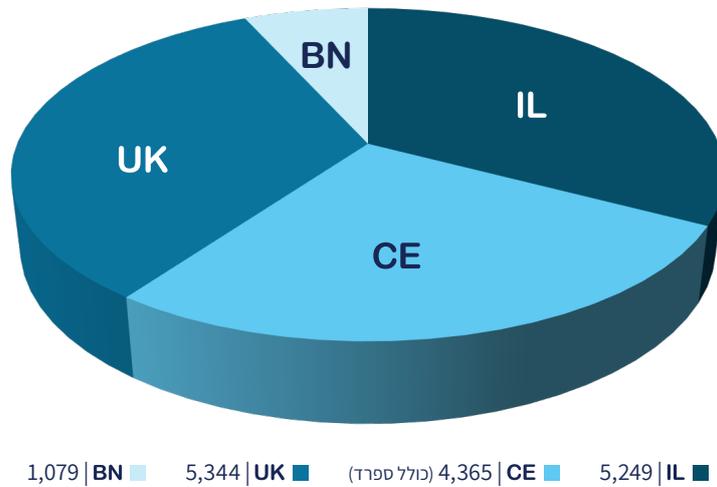
1,198
עובדי קבלן
(*בנלוקס, ספרד וישראל)

1,249
נשים בתפקידי
ניהול

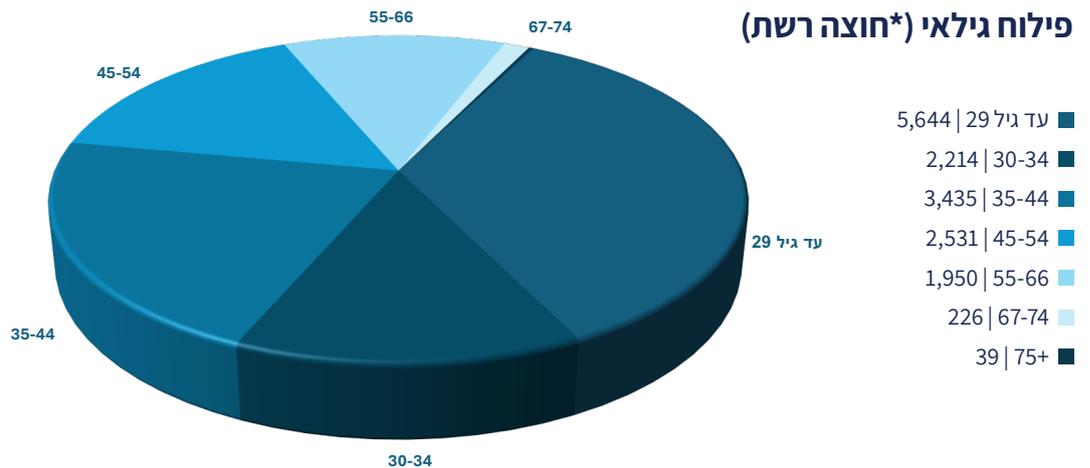
43%
נשים

16,039
עובדים

פילוח עובדים לפי אשכול גיאוגרפי



פילוח גילאי (*חוצה רשת)



בישראל, בהתאם לרצון העובד, מידת הצורך וההתאמה, החברה מאפשרת המשך העסקה גם לאחר גיל הפרישה הרשמי.

זכויות אדם

החברה רואה בהגנה על זכויות אדם חלק בלתי נפרד ממחויבותה החברתית והעסקית, ומתייחסת לנושא כאל יסוד מרכזי בפעילותה הגלובלית. כרשת הפועלת בעשרות מדינות ובעלת נגיעה ישירה לרבות אנשים - עובדים, אורחים, לקוחות וספקים - היא מחויבת להבטיח שמירה על זכויות יסוד כגון הזכות לשוויון והיעדר אפליה, הזכות לתנאי עבודה הוגנים ובטוחים, הזכות לבריאות ולביטחון, הזכות לפרטיות והזכות לחופש ביטוי והתאגדות. בהיותה רשת בינלאומית בעלת שרשרת ערך רחבה והתקשרויות מרובות עם ספקים וקבלנים, החברה מקפידה להטמיע עקרונות גלובליים מקובלים לשמירה על זכויות אדם, ובכלל זה עמידה בסטנדרטים בינלאומיים מקובלים, לצד עמידה מלאה בהוראות הדין המקומי בכל אזור פעילות.

כמעוגן בקוד האתי, החברה מחויבת לפעול ביושרה, בשקיפות ובאחריות, תוך נקיטת מנגנוני בקרה ומניעה אפקטיביים כנגד כל צורה של עבדות מודרנית או סחר בבני אדם בפעילותה העסקית ובשרשרת האספקה, ולעודד דיווח פתוח ובתום לב ללא חשש לפגיעה או התנכלות. באשכול UK קיימת מדיניות בתחום, כך גם באשכול בנלקס אומצה מדיניות ייעודית בנושא בשנת 2024 המסדירה מנגנונים פנים-ארגוניים ליישום תפיסת החברה בתחום ואכיפתו ובמרכז אירופה ממונה תחום ייעודי והוא אמון על יישום תפיסת החברה ואכיפתו בפעילות.

שוויון מגדרי והזדמנויות שוות

החברה רואה בקידום שוויון זכויות הזדמנות בסיסית ובנדבך מרכזי בתרבות הארגונית שלה. כחלק מגישה זו, החברה מאפשרת חופשת לידה לנשים ולגברים כאחד, במטרה לאפשר לכל עובד ועובדת לאזן בין חיי משפחה לעבודה, וליטול חלק משמעותי בגידול הילדים. מתן האפשרות לשני ההורים ממחיש את מחויבות החברה לשוויון מגדרי, לצמצום פערים בשוק העבודה וליצירת סביבת עבודה הוגנת ומכילה. מהלך זה תורם לרווחת העובדים ומשפחותיהם, ומשקף את הערכים החברתיים של החברה.

262 חופשות לידה בתקופת הדיווח. עליה של 43% ביחס לשנת 2023

החברה רואה חשיבות עליונה בשמירה על שוויון הזדמנויות ומתן תגמול הוגן לכל עובדיה. במסגרת זו, מתבצעות בחברה בדיקות שוטפות לזיהוי פערי שכר, תוך הקפדה כי לא יתקיימו פערים מגדריים או אחרים שאינם מבוססים על שיקולים ענייניים בלבד, כגון ותק, ניסיון, כישורים רלוונטיים ותפקיד. במסגרת זו, החברה מציעה מגוון רחב של תוכניות הכשרה בכל הדרגים - החל מחיזוק מיומנויות בסיסיות בתפקידי הליבה ועד תוכניות בוגרים וניהול להכשרת דור המנהלים הבא, אשר מפורסמות ופתוחות לכל העובדים מכל מגדר או רקע. בין פעילויות החברה בנושא:

- בתקופת הדיווח אשכול UK פרסם מדיניות DEI לצד אמנת הגיוון, השוויון וההכללה, הכוללת צעדים יישומיים להבטחת שוויון הזדמנויות בכל שלבי הקריירה - משימוש בשפה ניטרלית מגדרית במודעות דרושים ועד נגישות שווה להכשרות ולקידום.
- החברה מתייחסת לחגים ולמועדים של דתות שונות ואפשרות לכל עובד לבחור תשעה ימי חופשה על פי אמונתו. בתהליכי המיון והקליטה נעשות התאמות מגדריות, גילאיות ותרבותיות, ובפרסומיה משולבים מסרים של סביבה רבת-תרבותית, בטוחה ומקבלת, לרבות התייחסות למגוון התאים המשפחתיים הקיימים.

- החברה מקיימת הדרכות ייעודיות לכלל המנהלים והעובדים בנושא גיוון וסביבה רבת-תרבותית, כאשר 100% מהעובדים הרלוונטיים עוברים הדרכה.
- בשנת הדיווח נערכה החברה בישראל לקליטת כ-300 עובדים מהפיליפינים, שכללה תוכניות והכשרות מותאמות תרבותית.
- בבנקס החברה מסתייעת בחברה המתמחה בתחום של פיתוח נשים לתפקידי ניהול ומרחיבה בימים אלה את תכניתה בנושא.

יחסי עבודה

בחלק מהאשכולות האזוריים בהם פועלת החברה קיימים איגודי עובדים והסכמים קיבוציים, ובאחרים לא, אך תפיסת החברה היא לאפשר את זכות ההתאגדות ולפעול בשקיפות ובהוגנות בכל מקום בו היא פועלת. כל עובדי החברה במרכז אירופה מועסקים בחוזים אישיים בהתאם לדיני העבודה המקומיים בכל מדינה, ובמדינות בהן נדרשים הסכמים קיבוציים - החברה מקפידה לעמוד בדרישות ולהחילם במלואם. במדינות כמו ספרד, הונגריה וגרמניה, בהן אין חובת הסכמים קיבוציים, תנאי ההסכמים משתקפים במערכות תגמול חלופיות. **בישראל 100% מהעובדים מועסקים תחת הסכמים קיבוציים.** כמו כן בהולנד בהתאם לחוק המקומי קיים וועד עובדים פנימי שנבחר על ידי העובדים ומייצג אותם מול ההנהלה בנושאים שונים. החברה מאפשרת גמישות תעסוקתית בתיאום עם המנהל הישיר.

סביבת עבודה בטוחה

החברה רואה בהון האנושי את המשאב העיקרי והחיוני ביותר להמשך צמיחתה והצלחתה. עובדים הם עמוד השדרה של חוויית האירוח והשגרירים המייצגים את ערכי החברה בפני אורחיה בכל נקודת מגע. מתוך תפיסה זו, החברה מקפידה לייצר אקלים ארגוני תומך ובטוח, המשמר סביבת עבודה ראויה, שוויונית, הוגנת, מכבדת, בטוחה ומוגנת, ללא אפליה מכל סוג שהיא - לכלל עובדיה. היא פועלת למנוע כל סוג של הטרדה, לרבות הטרדה מינית, התנכלות או התעמרות בעבודה, ומטפחת סביבת עבודה חברית ונעימה המאפשרת לכל עובד לשוב מדי יום למקום עבודתו מתוך תחושת ביטחון, שייכות ולממש את הפוטנציאל האישי והמקצועי שלו. החברה מכירה בכך שיכולים להיווצר קשרים אישיים במסגרת הפעילות והקוד האתי של החברה מעגן ומסדיר את הנושא ונקבעו נהלים סדורים המאפשרים התאמות לשמירה על מקצועיות במידת הצורך.

בתקופת הדיווח הועלו 23 מקרים של טענות בנושאים של הטרדה או התנכלות בכלל החברה אשר נבדקו וטופלו בהתאם לנהלים. החברה שואפת לכך שכל עובדיה ייהנו מתקופת עבודתם, אך מכירה בכך שעלולות להתעורר סוגיות שונות בסביבת העבודה, ועל כן מיישמת מדיניות דלת פתוחה ומעודדת פנייה במקרים אלה.

גיוס עובדים וקליטה

החברה מחויבת למדיניות גיוס שוויונית המבטיחה מתן הזדמנות לכל מועמד ומועמדת. תהליכי הקבלה לעבודה מתמקדים בכישורים, יכולות וניסיון רלוונטי בלבד, במטרה להבטיח בחירה עניינית ומתאימה של עובדים חדשים. באופן דומה, תהליכי הקידום בחברה מבוססים על שיקולים מקצועיים וענייניים בלבד - כגון התאמה לתפקיד, יכולות, ותק והישגים מוכחים - תוך הקפדה על שוויון הזדמנויות.

• 6,240 עובדים חדשים נקלטו בתקופת הדיווח

• בתקופת הדיווח הועסקו בחברה 569 בעלי מוגבלויות אשר השתלבו בתפקידים שונים בפעילות

• 3.6% ממצבת ההון האנושי בעלי מוגבלויות. משקף עליה של 0.6% משנת 2023

החברה מייחסת חשיבות רבה לתהליכי קליטה יעילים ואפקטיביים מתוך הבנה כי חוויית הקליטה משפיעה באופן ישיר על מחוברות העובד ועל איכות חוויית האירוח. ברשת מלונאות בה השירות ניתן בזמן אמת ובאינטראקציה ישירה עם אורחים מגוונים, ישנה חשיבות מיוחדת להטמעה מהירה של ערכי החברה, חיבור לתרבות הארגונית והיכרות עם הנהלים והתהליכים המקובלים. תהליך הקליטה כולל היכרות עם החזון וערכי הרשת, הכשרות מקצועיות, חשיפה לסטנדרטים של שירות ואירוח, הקניית כלים מעשיים, היכרות עם תנאי ההעסקה, אחריו העובדים, שכר, הטבות ותהליכי הערכת ביצועים וישנן הדרכות בנושאים שונים ביניהם הקוד האתי, נהלי לבוש והיגיינה, בטיחות וביטחון, שימוש במערכות דיגיטליות ומדיניות שימוש במדיה החברתית.

בדרך זו מבטיחה החברה כי עובדיה מהווים שגרירים לערכיה ולמצוינותה, וכי חוויית האירוח נשמרת ברמה הגבוהה ביותר עם כניסתם לתפקיד תוך פיתוח תחושת שייכות.

תחלופת עובדים

תחלופת עובדים מהווה אינדיקטור מרכזי ליציבות ההון האנושי ולמידת המחוברות של העובדים לחברה. בענף התיירות והמלונאות קיימת מטבע הדברים רמת תחלופה גבוהה יותר ביחס לסקטורים אחרים, בשל מאפיינים ייחודיים כגון עונתיות, העסקת עובדים זמניים, עבודה במשמרות ואופי שירות אינטנסיבי. הרשת עוקבת אחר נתוני התחלופה באופן שוטף, וביחס לחברות אחרות בענף שואפת לשמור על רמות מבוקרות, תוך השקעה ברווחת העובדים, פיתוח מקצועי, ותכניות לשימור עובדים, במטרה לחזק מחויבות ולצמצם עזיבות לאורך זמן.

• 34.7% תחלופת עובדים בממוצע בתקופת הדיווח (*חוצה רשת).

שיעור תחלופת העובדים נמוך מהממוצע בענף ומעיד על יציבות ארגונית, שביעות רצון גבוהה של עובדים ויכולת החברה לשמר הון אנושי איכותי לאורך זמן.

בטיחות ובריאות עובדים

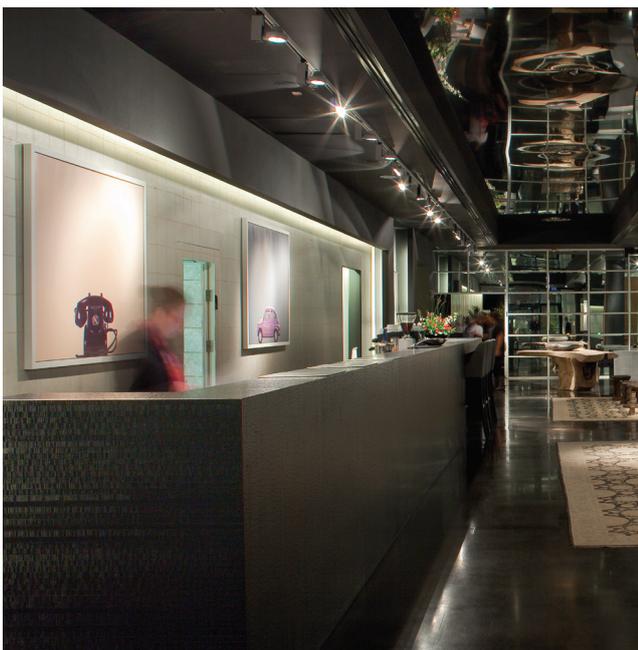
באשכול בנלוקס החברה מפעילה תכנית מקיפה לניהול נושא הבריאות והבטיחות בעבודה, המבוססת על עקרונות של מניעה, שיתוף, שקיפות ושיפור מתמיד. התכנית כוללת קביעת יעדים ותכנית שנתית לניהול בריאות תעסוקתית, לצד מחזורי תקשורת ובקרה. האחריות מחולקת בין ההנהלה, מנהלים ישירים, עובדים, ממוני בטיחות פנימיים וספקי מומחיות חיצוניים, כאשר כל אחד ממלא תפקיד מוגדר ביישום המדיניות. במסגרת זו מבוצעים תהליכים שיטתיים של ניהול היעדרויות ושילוב מחדש בעבודה, זיהוי והערכת סיכונים, בדיקות רפואיות מונעות, הדרכות והעלאת מודעות, וכן היערכות לחירום ובטיחות אש. התכנית מתייחסת גם לקבוצות מיוחדות של עובדים, ניהול ותחקור תאונות, ותכנון תכניות שיפור בהתאם לצורך, וישנה התייחסות ייחודית לסיכונים מרכזיים המאפיינים את הענף.

בהתאם לדרישות החוק בהולנד, החברה מבצעת באופן שיטתי תהליך מיפוי והערכת סיכונים תעסוקתיים (Risk Inventory & Evaluation (RIE) במסגרת זו מזוהים ונבחנים כלל הסיכונים הפוטנציאליים בסביבת העבודה, לרבות סיכוני בטיחות, בריאות ותפעול. בהתאם לממצאים מגובשת תכנית פעולה ייעודית לצמצום חשיפות, מניעת תאונות ושמירה על רווחת העובדים. התהליך מתבצע ברמה שוטפת ומתעדכן בהתאם לשינויים בפעילות או בדרישות החוק.



במרכז אירופה תכנית הבריאות והבטיחות של החברה כוללת שלושה נדבכים מרכזיים: מנגנוני Occupational Health & Safety לניהול סיכונים ושמירה על סביבת עבודה בטוחה, שירותי רפואה תעסוקתית באמצעות רופאי חברה או מומחים חיצוניים, וכן אמצעי הגנה והיערכות למצבי חירום. מכלול זה מבטיח עמידה בדרישות החוק והתקנים הרלוונטיים, שימור רווחת העובדים והאורחים, והטמעת תרבות של אחריות ובטיחות לאורך כלל פעילות החברה.

ב-UK תכנית הבטיחות והבריאות של החברה היא מקיפה ורב-מערכתית, וכוללת התייחסות להיבטים מרכזיים הנוגעים לפעילותה השוטפת. התכנית משלבת ניהול סיכונים וביצוע הערכות סיכונים, ביקורות וביקורות ציוד (H&S Audits), הגנה על מידע, בטיחות מזון, שילוט והנחיות בטיחות במלונות, בטיחות אש ותהליכי בדיקות מול רשויות מוסמכות. בנוסף, ניתנת חשיבות רבה לניהול אירועי חירום במסגרת תכנית המשכיות עסקית, פרוטוקולי ניהול משברים, רישום, תיעוד ודיווח על תקריות. כמו כן, החברה מעמידה לרשות עובדיה את Aviva, פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת המאפשרת גישה ישירה ונוחה לייעוץ רפואי מקוון 24/7, תוכניות בריאות וכושר, תמיכה מנטלית ותזונתית ושירותי רווחה נוספים. שילוב שירות זה מהווה חלק מתפיסת החברה לקידום בריאות העובדים, יצירת איזון חיים-עבודה והנגשת כלים פשוטים ונגישים לשמירה על איכות חיים ורווחה אישית.



הכשרה, העשרה ופיתוח

ענף המלונאות הוא תחום דינמי ומתפתח ללא הרף, המושפע ממגמות גלובליות, חידושים טכנולוגיים וציפיות משתנות של אורחים. מתוך הבנה זו, החברה רואה בהכשרה, העשרה ופיתוח מקצועי ומיומנויות, נדבך חיוני להצלחתה ולהובלתה בענף ומאפשרת מסלולי קריירה עשירים ומגוונים. בין פעילויות הרשת בתחום:

LeoDo Academy | מודל ההדרכה והפיתוח של הרשת אשר בנוי כנתיב קריירה הדרגתי:



והכל לצד מרכז חדשנות הכולל כנסים, סדנאות ולמידה דיגיטלית, תוכנית חניכה אישית וליווי מקצועי, ומרכז השתלמויות הכולל הדרכות פנים-חברתיות ולמידה מקוונת.

בספרד נעשה שימוש באפליקציית Turiscool, פלטפורמת הדרכה מקוונת המיועדת לחברות בתחום התיירות והמלונאות. התכנים כוללים קורסים קצרים והפלטפורמה מאפשרת לנהל את כל צרכי ההכשרה בארגון במקום אחד.

במרכז אירופה עומדות לרשות העובדים תוכניות המשך במסגרת מערך GROW ללמידה ולהתפתחות, לרבות פלטפורמת למידה מקוונת עשירה המבטיחה אחידות מקצועית וסטנדרטים גבוהים בתחומי הליבה של פעילות המלונות - קבלה, משק, IT, מזון ומשקאות. המתווה כולו מחזק את הידע והמיומנויות, יוצר רשת קשרים מקצועית בין המשתתפים ומאפשר לעובדים לשלב למידה, חניכה והעשרה כחלק מתרבות ארגונית של מצוינות מתמשכת.



בבנלוקס החברה מפעילה תכנית הכשרה מגוונת לעובדים, הכוללת קורסים מקצועיים פרקטיים לצד פיתוח מיומנויות ניהול וריכוך שירות. התכנית מכסה תחומים מרכזיים בענף המלונאות כגון אירוח ומכירות, טיפול במצבי קונפליקט וביקורות אונליין, וכן פיתוח מיומנויות. במקביל ניתנות הכשרות טכניות וכלכליות ברמות שונות, ניהול פיננסי למנהלים שאינם אנשי כספים, היכרות עם שיווק וכלי עבודה ייעודיים והתייחסות ייחודית לעולמות משאבי אנוש. שילוב רחב זה מאפשר לעובדים להעמיק בידע המקצועי, לשפר ביצועים ולפתח מסלולי קריירה מגוונים.



בישראל פועלת **אקדמיית פתאל**, המעניקה לעובדים מסלולי הכשרה, העשרה ופיתוח מקצועי הכוללים סיורים, הכשרות ניהול בכל הדרגים ופיתוח מעשי בארץ ובחו"ל. לצד שיטת ניקוד המודדת התקדמות, פועלת יוזמת "לומדים מהשטח", במסגרתה משתפים עובדים תובנות לשיפור מתמיד. כחלק מהשקעתה בתחום הקולינריה, הרשת מקדמת פרויקטים עם שפים בינלאומיים, מפתחת קשרים לשיתופי פעולה עתידיים, ותורמת להכשרת דור השפים הבא.



לחברה תכנית קליטה סדורה לעובדים חדשים, הכוללת הכשרה מקצועית מקיפה בהיקף של לפחות 57 שעות מותאמות תחום ותפקיד, במטרה להבטיח השתלבות מיטבית, פיתוח מקצועי והקניית כלים לעבודה איכותית בסביבת השירות הדינמית של הרשת.

ב-**UK** החברה אימצה את תכנית The Academy, הכוללת אקדמיות מקצועיות למחלקות השונות בין היתר קבלה, מזון, כנסים אירועים ועוד, במטרה להעצים עובדים ולשדרג את חוויית האורחים – ומאפשרת לעובדים לשפר מיומנויות ולרכוש ידע בליווי מנהלים. ההכשרות מתקיימות במגוון פורמטים: למידה מעמיתים, וובינרים, למידה מקוונת, סדנאות פרונטליות ותכניות הכשרה מקצועיות בשיתוף גופים חיצוניים כמו Lifetime Training. בכך, החברה מעניקה לעובדיה מסלול פיתוח אישי ומקצועי מקיף וגמיש, המותאם לצרכי השוק המשתנים.

The Academy



12.1 שעות ממוצע לעובד

193,245 שעות הדרכה העשרה ופיתוח לעובדים בתקופת הדיווח

בנוסף, החברה פועלת לעידוד מצוינות והוקרת עובדים באמצעות פרסים והכרה רשמית, ומקיימת תוכניות הוקרה מגוונות הכוללות בחירת עובד החודש, מנהל הרבעון ופרס עובד השנה. יוזמות אלו מחזקות את תחושת השייכות, מעודדות מוטיבציה ומטמיעות תרבות ארגונית המוקירה הישגים ותרומה ייחודית של עובדים ומנהלים כאחד.

הערכה ומשוב

החברה מייחסת חשיבות רבה לקיומם של תהליכי הערכה ומשוב סדירים. תהליכים אלה מאפשרים לעובדים לקבל חיזוק חיובי על הישגיהם, להבין תחומים לשיפור ולהציב יעדים לפיתוח אישי ומקצועי. עבור החברה, הערכה ומשוב מהווים כלי ניהולי קריטי לשימור עובדים ובאמצעות משוב תקופתי, שיחות אחד-על-אחד והצבת יעדים מדידים, החברה יוצרת מנגנון רציף שמחבר בין ביצועי העובדים לבין הצלחתה הכוללת, ובכך מטפחת מחויבות הדדית ויציבות תעסוקתית לאורך זמן. בתקופת הדיווח למעט באשכול הפעילות בישראל בעקבות המלחמה, התקיימו תהליכי הערכה ומשוב סדורים. בממוצע 71% מעובדי החברה באשכולות בהם קיימו תהליכי הערכה ומשוב, השלימו תהליך זה.

במסגרת התהליך נשאלות שאלות רפלקטיביות לגבי הישגים, אתגרים, תחושת שייכות והערכה בצוות, עומס עבודה, וכן זיהוי צרכים וכלים נוספים הנדרשים לעובד. בנוסף, ניתנת תשומת לב להתבוננות קדימה ומיקוד יעדים להמשך.

שימור עובדים, שביעות רצון ורווחה

החברה רואה בהקשבה לעובדיה מרכיב חיוני ליצירת סביבת עבודה תומכת ומתקדמת. באמצעות קיום סקרי שביעות רצון תקופתיים המאפשרים לזהות צרכים, תחומים לשיפור והזדמנויות לחיזוק תחושת המחבורות בקרב העובדים. הממצאים מהסקרים מהווים בסיס לגיבוש תכניות עבודה ייעודיות, הכוללות צעדים לשיפור תהליכי עבודה, תנאי העסקה, איזון בין עבודה לחיים אישיים, וכן פעולות לקידום תרבות ארגונית מכילה ושוויונית. במסגרת זו, **בתקופת הדיווח 74% מהעובדים בישראל, CEI UK השתתפו בסקר שקיימה החברה.**

צעדים אלו מחזקים את תחושת ההקשבה והשייכות בקרב העובדים, ובכך תורמים ישירות לשימור ההון האנושי ולהפחתת שיעורי התחלופה, שהם אתגר מרכזי בענף המלונאות, מחזקת את המחויבות והמחבורות של העובדים לארגון, ומשפיעה לטובה הן על חוויית העובד והן על חוויית האורח.

ב- CE החברה עושה שימוש ב- Business Beat למדידת שביעות רצון ומעורבות עובדים. הכלי מאפשר קבלת משוב שוטף וישיר מהעובדים בנושאים שונים ומשקפת להנהלה תמונה עדכנית לצורך קבלת החלטות ושיפור מתמיד של סביבת העבודה.



במסגרת תכנית Leo Cares החברה השיקה מדריך ארגוני סדור המתייחס ל- 3 רבדים עיקריים של רווחת העובדים – בריאות פיזית, בריאות נפשית ובריאות כלכלית, וכולל טיפים, המלצות, מנגנונים וכלים פרקטיים בתחום.



כחלק ממדיניות הרווחה וההטבות, העובדים נהנים ממגוון רחב של תכניות, ביניהן שוברים בחגים ומועדים, מתנות באירועים אישיים, מנויי כושר, אירועי גיבוש וצוות, אירועי חברה, בונוסי יום הולדת לפי ותק ועוד. לצד זאת, החברה מעניקה כלים משמעותיים נוספים בדמות היערכות לקראת פרישה וחיסכון, והטבות בריאותיות הכוללות בדיקות וסקרים רפואיים, הלוואות בתנאים מיטיבים, ביטוחי בריאות מוזלים, חופשה לטיפול בקרוב משפחה בעת מחלה, תמיכה או סיוע בעת משבר אישי. כל אשכול מנהל תכנית רווחה עצמאית עם תקציב ייעודי, המאפשר התאמה לצורכי העובדים המקומיים, ומחזק את החיבור בין העובדים לחברה.

פתאל למען הקהילה

מאז הקמתה, החברה רואה עצמה מחויבת לא רק להצלחתה העסקית אלא גם לחוסן ולשגשוג הקהילה שבתוכה היא פועלת. החברה מבינה כי עם הצלחתה באה גם האחריות להחזיר לקהילה לתמוך באוכלוסיות הזקוקות לכך. לשתף את הידע, הניסיון והיכולות שנצברו על מנת לקדם יוזמות חברתיות ולחזק את הקהילה המקומית. תרומתה של החברה לקהילה מהווה נדבך משמעותי בזהותה, והיא שואפת ליצור ערך משותף ארוך טווח המשלב בין צמיחה עסקית לבין תרומה חברתית. בין פעילויות החברה בתחום:

תרומות | 2,238,826 ש"ח וכ- 2 מיליון שקלים נוספים תרומה בשווה כסף בישראל
(ישראל (52%), UK (27%) ו-CE (21%))

תחומי מיקוד



השכלה גבוהה ומחקר



שירותי רווחה



בריאות

תוכנית LeoDo היא תוכנית האחריות החברתית של רשת מלונות לאונרדו מבית קבוצת פאתל, הפועלת מתוך חזון של שילוב בין אנשים, סביבה וכלכלה. התוכנית נועדה לעודד מעורבות קהילתית, חיזוק תחושת השייכות בקרב העובדים, ויצירת תרומה חברתית אמיתית בכל מקום שבו הרשת פועלת. במסגרת התוכנית קיימות מדי שנה יוזמות מקומיות במלונות הרשת ברחבי אירופה וישראל, הכוללות שיתופי פעולה עם ארגוני צדקה, תמיכה באנשים עם מוגבלויות, פעילויות סביבתיות והתנדבות קהילתית. התוכנית מהווה נדבך מרכזי באסטרטגיית הקיימות של הקבוצה ומבטאת את מחויבותה של פאתל לקידום ערכים של אחריות, הכלה, קיימות והשפעה חיובית לאורך כל שרשרת הערך.

ה-Annual Charity Challenge של הרשת ב-UK הוא אירוע התנדבות וגיוס תרומות שנתי, בו משתתפים עובדי הרשת ומטה החברה ברחבי בריטניה ואירלנד. במסגרת המיזם מגויסים כספים למען עמותה נבחרת, ומדי שנה נבחר נושא חברתי שונה.



• **2,991 שעות התנדבות בחברה בתקופת הדיווח**

(לא כולל שעות התנדבות בישראל אשר החלה במעקב שעות ההתנדבות בשנת 2025)

נכון למועד פרסום הדו"ח אין לחברה מנגנון מעקב ותיעוד מלא של כלל שעות ההתנדבות של עובדיה בכלל ואזורי הפעילות. יחד עם זאת, החברה פועלת לבחינת פתרונות ארגוניים שיאפשרו בקרה טובה יותר על היקפי ההתנדבות, וזאת במטרה לשפר את יכולת המדידה והדיווח בתחום. במקביל, החברה ממשיכה לעודד את עובדיה לקחת חלק בפעילויות קהילתיות מגוונות, מתוך תפיסה כי מעורבות והתנדבות בקהילה הן נדבך חשוב באחריות החברתית של הרשת.

החברה מקדמת שיתופי פעולה חברתיים שונים. כך בין היתר בישראל נפתחו קורסים ייחודיים דוגמת קורס באומנות הבישול לאנשים עם מוגבלות. בין היתר, תכנית עתודת האחזקה באקדמית פתאל נבנית בשיתוף מכללת מישלב, משלבת הסמכה רשמית מטעם המדינה והמשך פיתוח פנימי במסגרת האקדמיה.

AUARA BE THE CHANGE

מפעל הפיס
הכל חוזר לקהילה



מישלב
לחשוב נכון

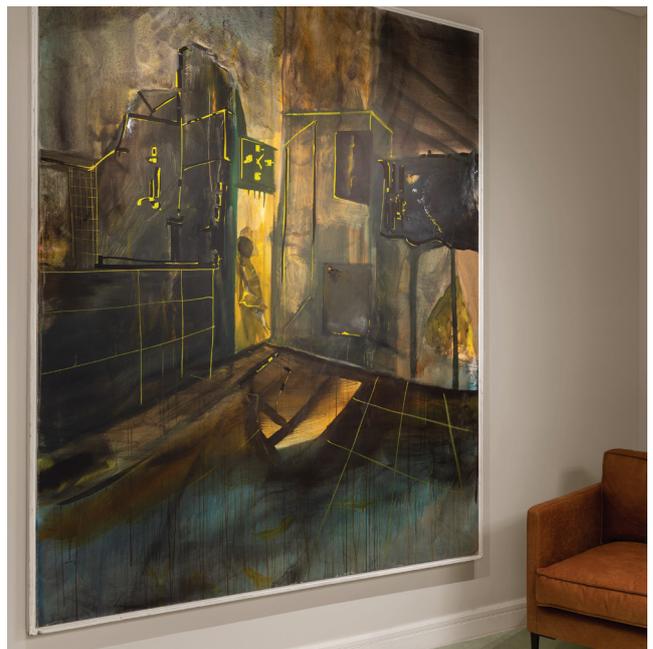
ערבות הדדית וחוסן בשעת חירום | הרשת ניצבה בעמדה ייחודית שאפשרה לה לספק מענה מידי, רחב ומקצועי למשפחות המפונים עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" - לא רק כלינה זמנית, אלא כתחליף לבית של ממש. הודות לפריסה הארצית, לתשתיות האירוח המתקדמות ולניסיון רב בניהול שירותים מורכבים, הצליחה הרשת להעמיד במהירות חלופה ראויה למגורים עבור אזרחים שנעקרו מבתיהם.

שילוב של סטנדרטים מלונאיים גבוהים עם חמלה אנושית ורגישות לצרכים ייחודיים אפשרו לה להעניק תחושת ביטחון, כבוד ושייכות, לצד מעטפת הוליסטית שכללה ביגוד, תרופות, צעצועים לילדים ותמיכה רגשית וקהילתית. צוותי המלונות יזמו פעילויות לילדים, סייעו בניהול חיי היומיום, ריכזו תרומות והקימו מרחבי למידה למפונים.

במקביל, החברה גילתה אחריות עמוקה כלפי עובדיה אשר שירתו במילואים ובני משפחתם. החברה ארגנה אירועי הוקרה למשרתי המילואים ובני משפחותיהם, שמרה על קשר רציף עם העובדים בזמן השירות, ושלחה חבילות מזון ומוצרים למשפחות המגויסים וליחידות הצבאיות. בנוסף, העניקה למשפחות אפשרות להשתמש בכרטיסי "תן ביס" ובכלי רכב של החברה, על מנת להקל על חיי היומיום בתקופת השירות.

אומנות בפתאל | הרשת פיתחה בשנים האחרונות אוסף אמנות רחב ומגוון הכולל יצירות בתחומי פיסול, ציור, צילום ומיצבים עכשוויים. האוסף נאצר בקפידה על ידי איריס ברק ומשלב אמנים בתחילת דרכם לצד אמנים מבוססים. היצירות מוצגות בשטחים הציבוריים של המלונות, כך שגם אזרחים וגם מבקרים חיצוניים יכולים ליהנות מהן, והן מותאמות לאופי הייחודי של כל מלון.

ייחודיות האוסף מתבטאת גם בשיתופי פעולה ענפים עם אוצרים מקומיים ואמנים מהסצנה המקומית בכל מדינה. האוצרות נעשית בשיתוף עם דמויות מובילות בעולם האמנות המקומי, כך שכל מלון הופך ליצירה שלמה המשקפת את התרבות והסביבה שבה הוא פועל. במקביל, נשמרת מחויבות להציג אמנות ישראלית בכל מלון, ובכך הרשת פועלת לגשר בין תרבויות ולהציג קולות מגוונים בשדה האמנות העכשווי.



אחריות ניהולית וממשל תאגידי

ניהול אחראי ושקוף הוא אחד מעמודי התווך של פעילות הרשת מאז היווסדה, ומלווה אותה לכל אורך הדרך בצמיחתה ובהתרחבותה. עקרונות אלו נשמרים באופן עקבי גם אל מול שינויים ארגוניים ופריסה גאוגרפית רחבה, ומהווים בסיס לאמון מחזיקי העניין, לחוסנה הפיננסי ולמיצוב החברה כמובילה בתחומה.

דירקטוריון פתאל

דירקטוריון הקבוצה אמון על פיקוח כולל על ניהול החברה, הגדרת האסטרטגיה ארוכת הטווח והבטחת עמידה בסטנדרטים גבוהים של ממשל תאגידי, אתיקה ושקיפות. הדירקטוריון מפקח על יישום מדיניות הארגון בתחומים העסקיים, הפיננסיים, החברתיים והסביבתיים, תוך הקפדה על ציות לחוקים ולתקנות הרלוונטיים בכל אזור פעילות. בנוסף, מלווה את הנהלת החברה בבחינת סיכונים מרכזיים, הזדמנויות אסטרטגיות והחלטות משמעותיות בצמיחה.

3	5	33%	16%	84%	6
וועדות דירקטוריון (ביקורת, מאזן, תגמול); 8 ישיבות; 100% השתתפות	ישיבות דירקטוריון; 100% השתתפות	בלתי תלויים	נשים	בעלי מומחיות פיננסית	דירקטורים

שם	תפקיד בדירקטוריון	וותק בדירקטוריון	מומחיות פיננסית	בעלי השכלה או ניסיון הקשורים לפעילות	וועדות דירקטוריון
דוד פתאל	דירקטור ומנכ"ל	26		כן	
שחר עקה	דירקטור רגיל וסמנכ"ל כספים	6		כן	ביקורת, מאזן, תגמול
יובל ברונשטיין	יו"ר הדירקטוריון	3		כן	
שמשון הראל	דירקטור רגיל	6		כן	ביקורת, מאזן, תגמול
גדעון אלטמן	דירקטור חיצוני (ב"ת)	1		כן	ביקורת, מאזן, תגמול
תמר יסעור	דירקטורית חיצונית (ב"ת)	1		כן	ביקורת, מאזן, תגמול

- הגב' תמר יסעור ומר גדעון אלטמן הצטרפו לדירקטוריון החברה בשנת 2024.
- קיימת הפרדה בין תפקיד יו"ר הדירקטוריון ותפקיד המנכ"ל והם אינם קרובי משפחה.
- חברי הדירקטוריון אינם כפופים למנכ"ל, למעט מר שחר עקה, סמנכ"ל הכספים של החברה המכהן גם כדירקטור.

לחברה נהל סדור לעבודת הדירקטוריון אשר אושר בועדת הביקורת והדירקטוריון בשנת 2024, והוא משקף תפיסה רחבה של אחריותו כלפי החברה, הנהלתה, עובדיה, לקוחותיה ובעלי מניותיה. הנהל מגדיר את תפקידיהם וסמכויותיהם של חברי הדירקטוריון, ומסדיר את אופן ניהול ישיבות הדירקטוריון, לרבות סדרי העבודה, קבלת ההחלטות והפיקוח על פעילות הנהלה. באמצעות מנגנון זה, הדירקטוריון מבטיח קיומם של תהליכי ניהול תקינים, שקיפות מול מחזיקי העניין ועמידה בסטנדרטים גבוהים של ממשל תאגידי.

הנהלת פתאל

הנהלת החברה מורכבת מצוות מנוסה האמון על קביעת האסטרטגיה העסקית והובלתה ליישום בכלל אזורי הפעילות הגלובליים. הנהלה זו מבטאת שילוב בין מומחיות מקצועית רחבה לבין היכרות מעמיקה עם ענפי המלונאות, התיירות והפיננסים, ומובילה את פעילות הרשת מתוך מחויבות לערכיה ולמצפן ארגוני החוצה גבולות גאוגרפיים ויבשות. בזכות ניסיונה הרב ומעורבותה הפעילה, הנהלת הרשת מבטיחה המשכיות ניהולית, התאמה לשווקים משתנים ויכולת לייצר צמיחה ברת-קיימא לצד שמירה על תרבות ארגונית אחראית ומבוססת ערכים.

13.6 שנים | 23% נשים | 13 מנהלים
וּתְק ממוצע | נשים | מנהלים
בהנהלה

שם	תפקיד	וּתְק בחברה
דוד פתאל	בעלים ומנכ"ל	26
שחר עקה	סמנכ"ל כספים ודירקטור	21
נדב פתאל	מנכ"ל משותף ישראל	18
אסף פתאל	מנכ"ל משותף ישראל	21
רון ניסנבאום	מנכ"ל פתאל בריטניה, אירלנד, הולנד, בלגיה, ספרד ופורטוגל	3
יורם ביטון	מנהל פעילות פתאל מרכז אירופה	18
מולי כץ	סמנכ"לית כספים פתאל מרכז אירופה	3
ג'ייסון קרות'רס	מנהל פעילות בריטניה ואירלנד	7
גיא דארן	סמנכ"ל כספים בריטניה ואירלנד	7
אלכסנדר קלויט	מנהל לאונרדו הולנד ובלגיה	7
רוני אלוני	מנהל פעילות אגן הים התיכון	14
ענת פבריקנט	סמנכ"לית כספים פתאל נכסים (אירופה)	16
ליטל ברגיג	סמנכ"לית כספים בנלוקס	16

נדב פתאל ואסף פתאל מונו לתפקידים כמנכ"לים משותפים לפעילות החברה בישראל בשנת 2025. בשנת 2024 כיהנה הגב' אביה מזרחי-מגן כמנכ"לית החברה והייתה בתפקידים שונים במשך 22 שנים. למידע נוסף אודות מבנה הנהלה הבכירה בחברה.

ציאת

החברה, כחברה ציבורית הנסחרת בבורסה בתל אביב, רואה בציות לחוקים ולתקנות עקרון יסוד בפעילותה העסקית שכן עמידה מלאה בדרישות החוק היא תנאי הכרחי לשמירה על חוסנה הפיננסי ואמון מחזיקי העניין. החברה מקפידה על יישום רגולציה רלוונטית בכל אחד מאזורי הפעילות בהתאם לחוקים המקומיים ולסטנדרטים המקובלים. דגש מיוחד ניתן לעמידה בהוראות המס המקומיות, כחלק מתפיסת האחריות התאגידית והמחויבות לשקיפות ולניהול תקין- החברה מקפידה על דיווח כספי ומיסויי שלם, מדויק ובזמן, בהתאם לסטנדרטים חשבונאיים ורגולטוריים מקובלים. הדוחות משקפים נאמנה את מצבה של החברה, והחברה מיישמת בקרות פנימיות כדי להבטיח שקיפות, אמינות ואחריות מלאה. כמו כן, החברה פועלת בהתאם לדיני ההגבלים העסקיים ולחוקי התחרות החופשית, המהווים יסוד מרכזי לפעילות עסקית אחראית והוגנת.

תכנית אכיפה בתחום ניירות ערך

החברה מנהיגה תכנית אכיפה פנימית יעודית אשר אושרה בוועדת הביקורת ודירקטוריון החברה בשנת 2024 ונועדה להבטיח עמידה בדיני ניירות הערך בישראל ובהוראות חוק נלוות. התכנית מציגה קווים מנחים ברורים להוראות החוק על מנת לוודא יישום על ידי כלל עובדי החברה והפועלים מטעמה. התכנית מתייחסת להיבטים מרכזיים כגון קיום דיווחים נאותים ושקופים לשוק ההון, איסור שימוש במידע פנים, ניהול ובקרה של עסקאות עם בעלי עניין, וכן פיקוח על יישום כללי ציות מחמירים בכלל תחומי הפעילות. במסגרת זו נקבעו נהלים סדורים, מונו בעלי תפקידים יעודיים לאכיפה ונבנו מנגנוני פיקוח ובקרה פנימיים- למניעת הפרות אפשריות, איתור ליקויים ותיקונם. התכנית חלה על כלל עובדי החברה, כאשר כל הפרה של הוראות דיני ניירות ערך או התכנית עצמה נחשבת לעבירת משמעת המאפשרת לחברה לנקוט בצעדים משמעתיים בהתאם.

תגמול בכירים

לחברה מדיניות תגמול סדורה לבכירים אשר אושרה בוועדת התגמול, דירקטוריון החברה והאסיפה הכללית של בעלי המניות בשנת 2023. המדיניות נועדה לבסס מערכת תגמול הוגנת, שקופה ותחרותית, המחזקת את מחויבות ההנהלה לערכי החברה ולשמירה על מוניטין ואמון מחזיקי העניין והיא משקפת את תפיסת החברה כי מערכת התמריצים נועדה לחבר בין אחריות המנהלים וביצועיהם לבין הצלחת החברה בטווח הקצר והארוך. המדיניות כוללת שילוב של רכיבי שכר קבועים ותנאים נוספים לצד מענקים ותמריצים מבוססי ביצועים המותאמים ליעדים האסטרטגיים של החברה ולתוצאות העסקיות. במסגרת זו נבחנים מדדי הצלחה כספיים ותפעוליים לצד מדדים איכותיים של אחריות ניהולית וממשל תאגידי.

יושרה ואתיקה עסקית

לחברה קוד אתי מחייב, המשקף את מחויבותה לסטנדרטים גבוהים של יושרה, הגינות ומוסר עסקי בכל תחומי פעילותה. הקוד האתי מפורסם באתר החברה והוא חל על כלל עובדי החברה - ללא קשר למיקומם הגאוגרפי, תחום עיסוקם או דרגתם - ומבטא את הציפייה להתנהלות אחראית ושקופה בכל רמות הארגון. החברה מאמינה כי אתיקה אינה מסתכמת בעמידה בכללי החוק בלבד, אלא מהווה נדבך מרכזי בתרבות הארגונית שלה, והיא מיישמת עקרונות אלו לכל אורך שרשרת הערך - מול העובדים, הספקים, האורחים ומחזיקי עניין נוספים.

- כלל העובדים החדשים משלימים הליך היכרות וחותרים על הקוד האתי (*לא כולל הפעילות בספרד)
- בתקופת הדיווח כ-65% מהעובדים (במוצע ב-UK, CE וישראל) השלימו רענון על הקוד האתי

הקוד האתי קובע את ככלי ההתנהגות המצופים בתחומים שונים ביניהם ניגוד עניינים, מניעת שוחד ושחיתות, מניעת הלבנת הון ושימוש הוגן בנכסי החברה. אחריות הציות לקוד האתי חלה על כלל העובדים. בכל מקרה של חשש או שאלה בנושא, העובדים מתבקשים לפנות בראש ובראשונה לממונה הישיר. לחלופין, ניתן לפנות לגורמים הייעודיים המוסמכים המפורטים בנהלי החברה שנקבעו בכל אזור. מנגנון זה מבטיח דיווח מהיר, טיפול אחראי ושקיפות מלאה, תוך הגנה על המדווחים מפני פגיעה או התנכלות.

אי סדרים

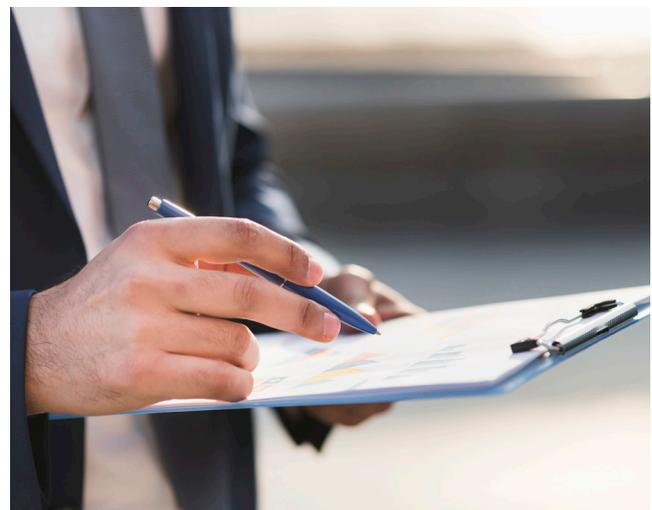
החברה רואה בחיזוק ממשל תאגידי תקין תנאי בסיסי לניהול אחראי ושקוף, ולשם כך מפעילה מנגנון ייעודי לדיווח על אי-סדרים. מנגנון זה מאפשר לכלל מחזיקי העניין לפנות באופן חסוי בכל מקרה של חשש להפרה או התנהלות בלתי תקינה. לכל אזור פעילות של החברה מונה ממונה ייעודי לנושא, האחראי לטיפול בדיווחים וביצוע תהליך בדיקה אחראי ומסודר. בתקופת הדיווח התקבלו 23 תלונות באמצעות המנגנון באזורים השונים או בפניה לממונה האתיקה הרלוונטי. התלונות המתקבלות במנגנון הדיווח מטופלות בתהליך סדור הכולל קבלה ורישום, שמירה על סודיות והגנה על המדווח, סיווג ובחינה ראשונית של הנושא, ביצוע בדיקה או חקירה מקצועית, גיבוש ממצאים והמלצות, ונקיטת צעדים מתקנים בהתאם. בסיום התהליך נערכת בקרה פנימית להטמעת לקחים.

בבנק לוקס החברה מפעילה אפליקציה פנים-ארגונית (Speak App) כאמצעי נגיש המאפשר לעובדים להביע דעות, להעלות חששות או לדווח על אירועים בנושאי אתיקה. האפליקציה מהווה חלק בלתי נפרד ממנגנוני האחריות והציות של החברה, ומבטיחה תהליך דיסקרטי, הוגן ובטוח לטיפול בפניות. שימוש במערכת זו מבוסס על אחריות משותפת של ההנהלה והעובדים כאחד, במטרה לשמור על תרבות ארגונית אחראית.

ניהול סיכונים ומערך ביקורת

החברה מקיימת סקרי סיכונים תקופתיים לזיהוי, הערכה ומיפוי של החשיפות המרכזיות בתחומי פעילותה. ממצאי הסקרים מהווים נדבך מרכזי בתכנון עבודת מבקר הפנים, המפתח תוכנית ביקורת שנתית ורב-שנתית המבוססת על תחומי הסיכון המהותיים ביותר. תכנית המבקר מובאת לאישור דירקטוריון החברה ובכך נוצרת סינרגיה בין תהליכי ניהול הסיכונים לבין מנגנוני הביקורת, המבטיחה פיקוח אפקטיבי, שיפור מתמיד של תהליכי הבקרה והגברת השקיפות והאמון מול מחזיקי העניין.

• 13,850 שעות ביקורת בתקופת הדיווח



אבטחת מידע והגנת הפרטיות

בענף המלונאות והתיירות קיימת חשיבות מירבית לניהול אחראי של פרטיות ואבטחת מידע, שכן החברות אוספות ומחזיקות מידע אישי רב ומגוון על אורחיהן אשר חיוני ליצירת חוויית אירוח מותאמת אישית. החברה רואה בהגנה על מידע זה נדבך מהותי בממשל התאגידי.

בכל אשכול אזורי ממונה תחום ייעודי, בעל הידע הנדרש והמומחיות בתחום, אשר מדווח לגורם ניהולי בכיר – במרבית האזורים לסמנכ"ל הכספים - ופועל בהתאם לתוכנית ארגונית ונהלי עבודה סדורים הנועדו להבטיח שמירה על סודיות, שלמות וזמינות המידע, בין אם מדובר בפרטי אורחים, תקשורת פנימית או תכניות אסטרטגיות. המדיניות כוללת הנחיות ברורות להתנהלות נכונה, עמידה בדרישות החוק והרגולציה, והטמעת מנגנוני הגנה מפני איומים משתנים – החל מפעילות סייבר עוינת ועד לאובדן מידע בשוגג.

פעילות החברה בתחום כוללת עמידה בסטנדרטים בינלאומיים מתקדמים כגון GDPR, קיום בדיקות שוטפות, לרבות מבחני חדירה ובחינה מתמדת של פתרונות וכלים חדשים לשיפור ההגנה, עדכון תדיר של מערכות המידע והטמעת פתרונות טכנולוגיים מתקדמים. כמו כן מתקיימות הדרכות והכשרות תקופתיות לעובדים להעלאת המודעות לחשיבות הנושא והנגשת כלים פרקטיים ליישום מדיניות החברה בתחום – לצמצום חשיפות וסיכונים.

- בישראל כלל העובדים החדשים משלימים הדרכה בתחום
- כ-68% מהעובדים בממוצע השלימו הדרכה בתחום בתקופת הדיווח
- בתקופת הדיווח טופלו 5 אירועים בתחום אבטחת המידע. **משקף ירידה של 41% משנת 2023.** ↓
- 7 מקרים שזוהו של דליפות, גניבות או אובדן של נתוני לקוחות בתקופת הדיווח. **משקף ירידה של 22% משנת 2023.** ↓

המשכיות ושגרת חירום

החברה הוכיחה כי בעת הצורך קיימות בידיה כלל התשתיות, הכלים והיכולות הנדרשים למעבר מהיר לשגרת חירום. במהלך מצבי קיצון, החברה ידעה לשמור על יציבותה הארגונית והפיננסית, להבטיח את רציפות הפעילות התפעולית, ולהמשיך לספק שירותים חיוניים לאורחים תוך שמירה על בטיחות ובריאות העובדים. יכולת זו נובעת מהיערכות מוקדמת, ניסיון מצטבר, וגמישות תפעולית המאפשרת לה להתאים עצמה במהירות לתנאים משתנים. החברה רואה בהמשך חיזוק תחום זה נדבך מרכזי בביסוס החוסן הארגוני ובשמירה על אמון מחזיקי העניין.

רכש מקיים ושרשרת ערך אחראית

החברה רואה בניהול אחראי של שרשרת האספקה חלק בלתי נפרד ממחויבותה לקיימות ולממשל תאגידי תקין. בכלל אזורי הפעילות מונה ממונה ייעודי לנושא, האחראי על בחינה ופיקוח מתמשכים של התקשרויות עם ספקים וקבלנים ויישום נהלי רכש סדורים. כחלק מהתהליך נבדקים היבטים סביבתיים וחברתיים בכל התקשרות, בין היתר בדיקת רישיונות תקפים, עמידה בציות לחוקים ולתקנות מקומיים הרלוונטיים ובחינת פרקטיקות עבודה הוגנות ושמירה על זכויות עובדים.

החברה פועלת, ככל שניתן, לקידום רכש מקומי כחלק מתרומתה לכלכלה האזורית ולחיזוק הקשר עם הקהילות בהן היא פועלת ומחויבת לניהול קשרים הוגנים ושקופים עם שותפיה העסקיים לרבות הקפדה על עמידה בהתחייבויות וחתירה ליצירת קשרים עסקיים מיטיבים לאורך זמן, שכן בענף המלונאות קיימים ספקים בעלי השפעה ישירה על חוויית האורח ועל יכולתה של החברה לעמוד בסטנדרטים סביבתיים וחברתיים - בהם קבלני

ניקיון, ספקי מזון ומשקאות, חברות תחזוקה ועוד. בין הצעדים הבולטים שננקטו באזורי הפעילות השונים:

ספקים חותמים על הקוד האתי של החברה ואומץ קוד אתי ייעודי לספקים.

UK CE

80% מכלל ההוצאות הספקים על ספקים מקומיים.

CE

במסגרת תהליכי המכרזים לבחירת ספקי שירותי כביסה, נבחרו מכבסות תעשייתיות הפועלות בהתאם לעקרונות קיימות, תוך שימוש יעיל במים ובאנרגיה, שימוש בחומרי ניקוי ידידותיים לסביבה ועמידה בתקנים סביבתיים מחמירים.

BN

35 מיליון אירו שולמו לספקים מקומיים עיקריים בימים אלה פועלים למיסוד קוד ייעודי.

BN

פולי הקפה נרכשים מספקים או חוות שקיבלו הסמכה מארגון ה־Rainforest Alliance – ארגון בינלאומי שמקדם חקלאות בת־קיימא, שמירה על הסביבה וזכויות עובדים או תקן קיימות דומה.

BN

כחלק ממדיניות הצריכה האחראית של החברה, באשכול בלוקס נעשה שימוש אך ורק בחומרי ניקוי ובסבונים ברי קיימא של חברת Diversey חומרים אלו נבחרו בשל הרכבם האקולוגי, יכולתם להתפרק ביולוגית והפחתת ההשפעה הסביבתית שלהם, ובכך תורמים לשמירה על בריאות העובדים והאורחים ולמצעור הזיהום הסביבתי.

BN



מחוייבים לצמיחה אחראית

זהו מסע של אנשים, ערכים והשפעה - מסע שבו אנו מובילים את החוויה, ומחוייבים לעתיד. החברה רואה את התחום כמסע מתמשך, הנשען על הקשבה רציפה לציפיות המשתנות של מחזיקי העניין ועל מענה לצרכים המתחדשים בענף והמסע שלנו אינו מסתיים כאן - הוא ממשיך ומתפתח בכל יום מתוך הבנה שאחריות אמיתית היא תהליך מתמשך, אנו ממשיכים ללמוד, להשתפר ולפעול למען עתיד טוב יותר - לחברה, לקהילה ולסביבה.

החברה פועלת בימים אלה על הסדרת תשתית ארגונית חוצת-רשת לניהול ודיווח אחיד ומתקדם של פעילותה בתחום - הן לנוכח ציפית מחזיקי העניין המשתנה, מעקב אחר רגולציות המתהוות בתחום והן תוך הכרה בחשיבותה של תשתית סדורה ואפקטיבית להמשך הדרך.

אנו מאמינים כי אחריות תאגידית איננה רק הצהרה, אלא דרך פעולה - כזו שמובילה אותנו לבחון את עצמנו, לשפר תהליכים, ולהציב סטנדרטים חדשים של מצוינות ואחריות בענף האירוח.



נספחים

נספח 1 | פילוח ביצועים סביבתיים לפי אזור פעילות

בנלוקס	בריטניה ואירלנד	מרכז אירופה *למעט ספרד ופורטוגל, מידע חלקי לגבי הפעילות באיטליה	ישראל	בסיס לחישוב: חדרים תפוסים (2024)
1,168,898	3,641,339	4,267,862	1,947,475	
אנרגיה				
18,553,134 קוט"ש	149,623,485 קוט"ש	110,932,676 קוט"ש	154,457,296 קוט"ש	סך צריכה אזורי
33.4 קוט"ש משקף ירידה של כ-17% בצריכת האנרגיה לחדר תפוס ביחס לשנת 2023	41.9 קוט"ש משקף ירידה של כ-0.5% בצריכה לחדר תפוס ביחס לשנת 2023	25.95 קוט"ש משקף ירידה של כ-0.25% קוט"ש לחדר תפוס ביחס ל-2023	79.31 קוט"ש משקף ירידה של 0.14% ביחס לשנת 2023. על אף שמדובר בירידה זעירה, בשנת 2024 מספר האורחים הממוצע בחדר היה גבוה ביחס לשנת 2023 ב-5.5%	ממוצע לחדר תפוס אזורי
מדריך פחמן				
בנלוקס	בריטניה ואירלנד	מרכז אירופה	ישראל	
3,674 tCO2e	14,299 tCO2e	NA	3,039 tCO2e	מכלול 1
- (100% שימוש באנרגיית רוח)	21,062 tCO2e	59,560 tCO2e	67,404 tCO2e	מכלול 2
3,674 tCO2e משקף ירידה של כ-51% מסך הפליטות ביחס לשנת 2023	35,361 tCO2e	59,560 tCO2e	70,443 tCO2e	סה"כ טון פחמן דו חמצני
3.4 kg CO2e	9.7 kg CO2e	13.6 kg CO2e	26.64 kg CO2e (מנורמל לפי כמות אנשים בחדר תפוס אשר בשנת 2024 עמד על 5.5% תפוסה גבוהה יותר).	עוצמת הפליטות (Emissions Intensity) לפי היחס ק"ג CO2e לחדר תפוס (kg CO2e)
21,012 tCO2e מכלול 1 169,038 tCO2e מכלול 2				סה"כ

מים				
בנלוקס	בריטניה ואירלנד	מרכז אירופה	ישראל	
262,276 מ"ק	1,035,252 מ"ק	5,856,281 מ"ק	2,206,835 מ"ק	סך צריכה אזורי
0.22 מ"ק משקף ירידה של 11.7% בצריכה לחדר תפוס ביחס לשנת 2023	0.29 מ"ק משקף ירידה של כ-34% בצריכה לחדר ביחס לשנת 2023	1.37 מ"ק	1.13 מ"ק ללא שינוי מהותי משנת 2023 על אף שבשנת 2024 מספר האורחים הממוצע בחדר היה גבוה ביחס לשנת 2023 ב-5.5%	ממוצע לחדר תפוס אזורי
יעדים				
בנלוקס (2030)	בריטניה ואירלנד (2030)	מרכז אירופה (2027)	ישראל (2030)	*לחדר תפוס
25%	הצוות האמון על התחום פועל בימים אלה על גיבוש תכנית סדורה בתחום לרבות אימוץ יעדים מתאימים	10%	10%	הפחתת צריכת אנרגיה
25%		10%	12%	הפחתת פליטות גזי חממה
15%		NA טרם נקבע	10%	הפחתת צריכת מים
50% הפחתה להטמנה 50% העלאת מחזור פסולת מוצקה		50% הפחתה להטמנה 50% העלאת מחזור פסולת מוצקה	NA טרם נקבע	ניהול פסולת

נספח 2 | אינדקס GRI

כללי

מיקום	שם האינדיקטור	מספר אינדיקטור
על הארגון ואופן תהליך הדיווח		
4,5	פרטי הארגון	2-1
10	היישואיות המופיעות בדיווחי הקיימות של החברה	2-2
10	תקופת ותדירות הדוח, איש קשר בחברה	2-3
6,7	חידוש מידע	2-4
10	ביקורת חיצונית לדוח	2-5
8	פעילות ומוצרים בחברה, שרשרת הערך ומערכות יחסים עסקיות אחרות	2-6
21	מצבת עובדים	2-7
21	עובדים שאינם בתעסוקה ישירה	2-8
ממשל תאגידי תקין ואתיקה		
32,33	מבנה והרכב הממשל התאגידי	2-9
32,33	קביעת הרכב ומינוי הדירקטוריון	2-10
32	יו"ר הדירקטוריון	2-11
32	תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול ESG	2-12
6,32	האצלת סמכויות לניהול השפעות ESG	2-13
32	תפקיד הדירקטוריון בדיווח על נושאי קיימות	2-14
34,35	ניגוד עניינים	2-15
32,34,35	תקשור ושיקוף אירועים חריגים לדירקטוריון	2-16
32	השכלה, ניסיון והכשרה של דירקטוריון החברה	2-17
32	ביצועי דירקטוריון החברה	2-18
34	מדיניות התגמול בחברה	2-19
34	תהליך קביעת מדיניות התגמול בחברה לדירקטוריון והנהלה בכירה	2-20
אסטרטגיה, מדיניות ופרקטיקות ממשל תאגידי		
6,9	הצהרה בנושא אסטרטגיית פיתוח בת-קיימא	2-22
6,7,34,36	הצהרה בנושא התנהלות עסקית אחראית ומדיניות החברה	2-23
6,7	דרכי יישום ההצהרה בנושא התנהלות עסקית אחראית	2-24
9	תהליכים להפחתת השפעה שלילית	2-25
34,35	מנגנונים לקבלת ייעוץ והעלאת חששות בנושאי אתיקה או ציות בחברה	2-26

34	ציות לחוקים ולתקנות	2-27
9	השתתפות החברה בארגונים והתאחדויות בתעשייה ומחוצה לה	2-28
דיאלוג עם בעלי עניין		
8	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	2-29
23	הסכמי עבודה קיבוציים	2-30

נושאים מהותיים

מיקום	שם האינדיקטור	מספר אינדיקטור
6,7	תהליך הגדרת הנושאים המהותיים	3-1
7	רשימת הנושאים המהותיים	3-2
6,7	ניהול נושאים מהותיים	3-3

נושאים ספציפיים

מיקום	שם האינדיקטור	מספר אינדיקטור
	ביצועים כלכליים	201
4	יצירה ותרומה של ערך כלכלי (ישיר)	201-1
12,14	השלכות פיננסיות, סיכונים והזדמנויות אחרות עקב שינוי אקלים	201-2
21,28	תכניות הטבות לפרישה	201-3
	נוכחות בשוק	202
29,37	השפעה כלכלית לא ישירה	203
29,30,37	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	203-2
	רכש אחראי	204
37	שיעור ההוצאה על ספקים מקומיים	204-1
	שוחד ושחיתות	205
34,35	הערכת נהלים ופרקטיקות לניהול סיכוני שחיתות	205-1
34,35	קיום הדרכות ותקשור פנימי בנושא נהלים ומדיניות נגד שחיתות	205-2
34,35	מקרי שחיתות, טיפול ופעולות שננקטו ע"י החברה במקרים של שחיתות	205-3
	התנהגות החברה בנושאים של אי-תחרות	206
34	פעולות משפטיות שננקטו נגד החברה בנושאי אי-תחרות, הגבלים עסקיים ומונופול	206-1
	מיסוי	207
34	גישת החברה למיסוי	207-1
34,35	מדיניות מיסוי, בקרה וניהול סיכונים	207-2

34	דיווח על בסיס מדינה (Country-by-country reporting)	207-4
נושאים ספציפיים		
	אנרגיה	302
15,40	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	302-1
15,40	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	302-2
15,40	עוצמת אנרגיה (Energy intensity)	302-3
14,15,40	הפחתת צריכת האנרגיה	302-4
14-16,18	הפחתה בדרישות האנרגיה של מוצרים ושירותים	302-5
	מים ומי ביוב	303
18,41	אינטראקציות עם מים כמשאב משותף – שימוש במים	303-1
18,41	ניהול השפעות הקשורות להזרמת מים	303-2
18,41	צריכת מים	303-5
	מגוון ביולוגי	304
19,41	אתרים תפעוליים בבעלות, השכרה, מנוהלת או סמוכה באזורים מוגנים ואזורים בעלי ערך מגוון ביולוגי גבוה מחוץ לאזורים מוגנים	304-1
19,41	השפעות משמעותיות של פעילויות, מוצרים ושירותים על המגוון הביולוגי	304-2
19,41	בתי גידול מוגנים או משוחזרים	304-3
	פליטות גזי חממה	305
16,40	פליטות ישירות - מכלול 1	305-1
16,40	פליטות עקיפות - מכלול 2	305-2
16,40	עוצמת פליטת גזי חממה (GHG emissions intensity)	305-4
14-16,40	הפחתת פליטות	305-5
	פסולת	306
17	טיפול בפסולת והשפעות משמעותיות של החברה הקשורות לפסולת	306-1
17,41	ניהול ההשפעות המשמעותיות הקשורות לפסולת	306-2
	הערכה היבטים סביבתית של ספקים	308
36,37	עבודה עם ספקים חדשים שנבדקו לפי קריטריונים סביבתיים	308-1
36,37	השפעות סביבתיות שליליות בשרשרת האספקה ובפעולות החברה	308-2
	תעסוקה	401
24	גיוס עובדים, שימור עובדים ותחלופת עובדים	401-1
26-28	הטבות לעובדים במשרה מלאה	401-2
22	חופשת לידה	401-3

	בריאות ובטיחות תעסוקתית	403
24,25,28,36	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-1
36	זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירות אירוע	403-2
24,25	שירותים הנוגעים לבטיחות תעסוקתית	403-3
24,25	שיתוף עובדים, ייעוץ ותיקשור בנושאי בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-4
12,13,24,26	הדרכות עובדים בנושאים של בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-5
24,25	קידום בריאות העובדים	403-6
24	מניעה והפחתה של השפעות בריאות ובטיחות תעסוקתיות הקשורות ישירות לעסק	403-7
	פיתוח והכשרה לעובדים	404
27	ממוצע שעות הדרכה והכשרה שנתי לפי עובד	404-1
26-27	תוכניות לשיפור מיומנויות העובדים וכן תוכניות סיוע במעברי קריירה	404-2
28	אחוז העובדים המקבלים פידבק ומשוב על הביצועים ופיתוח קריירה באופן קבוע	404-3
	גיוון והכללה	405
21	גיוון בהנהלה ובקרב העובדים	405-1
22	יחס בין רמות השכר ותגמול בין נשים לגברים	405-2
	מניעת אפליה	406
23	דיווחים על מקרי אפליה ואופן הטיפול	406-1
23	חופש התאגדות ומשא ומתן קיבוצי	407
22	העסקת ילדים - שילוב ילדים בחברה (כעובדים)	408
	קהילות מקומיות	413
8,29,30	פעולות, תוכניות פיתוח ואימפקט עם הקהילה המקומית	413-1
29,30	החברה נוקטת בפעולות משמעותיות שמונעות השפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2
	הערכת ספקים על פי פרמטרים חברתיים	414
36	בדיקת ספקים חדשים לפי קריטריונים חברתיים	414-1
36	השפעות שליליות של שרשרת האספקה ופעולות שננקטו למניעתן	414-2
	בריאות ובטיחות הלקוחות	416
12,13	הערכת האימפקט הבריאותי והבטיחותי של קטגוריות מוצרים ושירותים	416-1
12,13	מקרים של אי ציות הנוגעים להשפעות הבריאות והבטיחות של מוצרים ושירותים	416-2
13	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	417-3
	פרטיות לקוחות ואבטחת מידע	418
36	תלונות מבוססות הנוגעות להפרות בתחום הפרטיות ואובדן מידע של לקוחות	418-1

