Recueil de bonnes pratiques 2021
ELIOR

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Gouvernance responsable

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE
Particulièrement attentif à la santé et au bien-être de tous ses convives, au développement de l'ensemble de ses collaborateurs, ainsi qu'à l'impact de ses activités sur l'environnement. Elior est engagé depuis plus de dix ans dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise.

Signataire du Global Compact des Nations Unies depuis 2004, le Groupe est convaincu que sa responsabilité ne se limite pas à ses impacts directs, et qu'il doit contribuer positivement à son écosystème, à chaque étape de sa chaîne de valeur.

Le Groupe a concrétisé sa volonté de placer le développement durable au cœur de ses activités par le lancement en 2016 de sa stratégie de responsabilité sociale d'entreprise baptisée « The Elior Group Positive Foodprint Plan ». Les performances du Groupe en matière de RSE ont été reconnues par des organismes tiers (Gaïa Rating, EcoVadis…).

Les objectifs de « The Elior Group Positive Foodprint Plan » ont été enrichis dans le cadre de la mise à jour du plan New Elior, axée sur la réduction de l'empreinte carbone. Le Groupe a accéléré le déploiement de ses indicateurs de performance extra-financiers lui permettant de renforcer le suivi de ses engagements opérationnels.

Elior a construit sa stratégie Positive Foodprint autour de quatre enjeux majeurs de responsabilité identifiés par une analyse de matérialité réalisée en 2015 :
– Des choix sains et bons ;
– Des ingrédients durables ;
– Une économie circulaire ;
– Des équipes et des communautés locales dynamiques.

La pertinence des quatre axes a été confirmée par les résultats de la cartographie des risques extra-financiers conduite en 2018 qui est mise à jour annuellement afin de suivre les évolutions des parties prenantes externes ainsi qu'internes (voir section 2.1.3, « Cartographie des risques extra-financiers »*).

Extrait du message* de Gilles COJAN, Président du conseil d'administration : Restaurateur social et opérateur de service responsable, nos engagements RSE restent au cœur de notre proposition de valeur. Elior agit concrètement en faveur de la transition alimentaire vers le bio et le local, continue de soutenir l'agriculture française et offre des débouchés supplémentaires aux producteurs locaux. Dans le même temps, le Groupe s'engage avec l'ensemble de ses partenaires sur la voie de l'optimisation des modes de production et de transport pour limiter son empreinte carbone, et sur la réduction des emballages, notamment plastiques, pour lutter contre la pollution des océans.

Extrait du message* de Philippe GUILLEMOT, Directeur Général : Depuis le début de la crise sanitaire nous n'avons fait aucune concession sur nos engagements RSE. Conscients de notre rôle de restaurateur et d'opérateur de services responsable, nous avons misé sur des solutions durables, respectueuses des hommes et des ressources de la planète. Nous avons – pour la première fois – annoncé des objectifs chiffrés de réduction d'empreinte carbone, fondés sur des plans d'actions précis, définis et mis en œuvre par nos équipes opérationnelles dans toutes nos géographies.
Les indicateurs extra financiers d'Elior témoignent de cette ambition : par exemple, 42% des produits de la mer que nous servons dans nos cuisines viennent d'une pêche durable, 90% de nos sites trient leurs biodéchets et 100% de nos pays ont déployé un outil détaillé d'information nutritionnelle.

Le Nutri-Score, que nous sommes toujours les premiers et les seuls à avoir adopté dans notre secteur dès 2019, a depuis été déployé dans 642 restaurants d'entreprise et 455 écoles. Et au cours de l'exercice à venir nous continuerons d'intensifier son déploiement, fidèles à notre engagement en termes de qualité et de transparence nutritionnelle.

*voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Informations des parties prenantes

UN PILOTAGE RENFORCÉ
Elior assure un suivi annuel de l'ensemble de ses indicateurs extra-financiers. Pour un meilleur suivi des progrès de sa performance extra-financière, le Groupe a mis en place un suivi trimestriel de certains des indicateurs clés du Positive Foodprint. La consolidation de ces indicateurs couvre l'ensemble des géographies au sein desquelles le Groupe est implanté (hors Elior India).
Afin de donner une vision simple et transparente de sa démarche, la direction générale a décidé de communiquer une partie de ces

indicateurs extra-financiers en parallèle de la publication des résultats financiers trimestriels. Cela permet à l'ensemble des parties prenantes de suivre l'évolution des performances extra-financières du Groupe.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

Elior souhaite que les territoires au sein desquels il est implanté tirent profit de ses activités, en s'attachant notamment à favoriser l'intégration de personnes éloignées de l'emploi. Pour cela, le Groupe organise son recrutement en collaboration avec des partenaires locaux (agences d'emploi locales, associations, etc.) et refuse toute discrimination (voir section 2.6.4 « Promouvoir la diversité et l'inclusion »)*.

*Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Elior agit quotidiennement afin d'encourager et de favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Au 30 septembre 2021, 3 3161 collaborateurs du Groupe étaient en situation de handicap (soit 3,4% des effectifs - Hors Elior India).
Au sein de notre entité Elior Restauration Collective France : 6,6% de nos collaborateurs sont en situation de handicap.

Des programmes spécifiques sont mis en place par les entités opérationnelles afin d'accompagner cette population aux besoins spécifiques. Par exemple, Elior France collabore également avec des entreprises du secteur protégé (Esat, entreprise adaptée, etc.) et a confié plus de 750 000 euros de chiffre d'affaires au secteur de l'économie sociale et solidaire en 2020-2021.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Parité professionnelle homme / femme

Elior est convaincu que la diversité de ses équipes et une culture inclusive constituent une source de richesse, d'innovation et de performance.

Pour attirer et fidéliser les talents de tous horizons, les entités opérationnelles développent des outils et des programmes pour encourager la diversité des genres, la diversité générationnelle et de parcours, ainsi que l'intégration des personnes en situation de handicap. Plus généralement, nous développons une culture inclusive dans laquelle chaque collaborateur Elior se sent accepté, respecté et reconnu.

Au 30 septembre 2021, les femmes représentaient plus des deux tiers des effectifs du Groupe et la moitié des managers.
La féminisation du top management constitue une priorité pour le Groupe. Au cours de l'exercice écoulé, 57 % des managers recrutés étaient des femmes et le Groupe entend poursuivre ses actions en faveur d'une représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les postes à fortes responsabilités.

Début 2019, un groupe de travail avec des représentants des différents pays et de différents métiers a été créé afin de développer la diversité et l'inclusion au sein d'Elior. Sur la base de ces travaux, un comité de pilotage présidé par Philippe Guillemot et réunissant 10 leaders de tous horizons a validé les ambitions du Groupe et les plans d'actions pour les atteindre. Elior s'est notamment fixé comme objectifs de développer le pourcentage de femmes au sein de ses instances dirigeantes (Comex Groupe, Comex pays, Leaders Committee) et d'atteindre un seuil entre 30 à 40% d'ici 2025, puis entre 40 à 60% d'ici 2030.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Emploi des jeunes / emploi des séniors

Elior considère l'ensemble de ses métiers comme un véritable moteur d'intégration sociale et souhaite donner sa chance à tous.

Plus de 26 000 personnes de moins de 25 ans et près de 18 000 personnes de plus de 50 ans ont été embauchées au cours de l'exercice 2020-2021.

BONNES PRATIQUES
- Elior est signataire depuis 2005 de la Charte de la diversité et a signé en 2020 les principes d'autonomisation des femmes de l'ONU. Elior est membre actif du WiHTL, association dont l'objectif est de développer la diversité de genres et d'origines ethniques dans le secteur d'activité d'Elior.

- Formation du département Ressources Humaines et des managers au recrutement sans discrimination.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

Au 30 septembre 2021, Elior comptait plus de 97 500 collaborateurs répartis dans six pays principaux : Espagne, États-Unis, France*, Italie, Portugal et Royaume-Uni.
*42 573 collaborateurs en France

Le Groupe s'engage à améliorer la qualité de vie de ses collaborateurs et à leur offrir des opportunités de développement. Le Groupe considère en effet ces deux facteurs comme des éléments essentiels de la motivation et de la fidélisation de l'ensemble de ses employés. Au 30 septembre 2021, l'ancienneté moyenne des collaborateurs en contrat permanent au sein du Groupe était de sept ans.

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL
L'organisation du temps de travail varie en fonction du contexte local de chaque entité et des marchés sur lesquels elles opèrent.

Pour favoriser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle de ses collaborateurs, Elior est attentif à proposer un modèle d'organisation du travail attractif et flexible (contrat à temps partiel, télétravail, etc.). Depuis 2018, en France, une charte sur le droit à la déconnexion est effective.

Gage d'efficacité et de motivation des collaborateurs, les entités du Groupe signent régulièrement des accords collectifs sur cette thématique (voir section 2.6.5 « Dialogue social et politique de rémunération »)*.

Au 30 septembre 2021, les effectifs travaillant à temps partiel représentaient 53,7 % de l'effectif total du Groupe.

*Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Santé et sécurité au travail

Elior s'engage à offrir des conditions de travail optimales à ses collaborateurs et considère la préservation de leur santé et de leur sécurité comme une priorité absolue. Le Groupe met donc tout en œuvre pour atteindre son objectif de protection de ses collaborateurs, mais également de ses sous-traitants et de ses convives.

UNE VIGILANCE AU PLUS HAUT NIVEAU DU GROUPE
Au sein du Groupe, les données liées à la santé et à la sécurité des collaborateurs (taux de fréquence, taux de gravité…) font l'objet d'un suivi permanent.

Particulièrement impliquée, la direction générale du Groupe suit de manière mensuelle ces données lors des revues de performance de chacune des entités. Des exemples permettant d'identifier les causes profondes des accidents et les mesures correctives mises en place sont aussi présentés lors de ces réunions.

DES EQUIPEMENTS ADAPTÉS
Le Groupe déploie tous les moyens nécessaires à la mise en place des mesures de prévention adaptées. Les entités dotent ainsi tous les collaborateurs des équipements de sécurité appropriés à leur fonction afin de leur garantir la meilleure protection possible (chaussures de sécurité, gants anti-chaleur, cutters sécurisés, etc.).

FORMATIONS ET SENSIBILISATION
La charte de sécurité sur le lieu de travail, élaborée par Elior en 2019, est diffusée dans tous les pays. Elle regroupe tous les engagements du Groupe en matière de sécurité au travail afin d'améliorer la sécurité sur le lieu de travail.

Les formations santé et sécurité au travail sont parmi les programmes les plus suivis du Groupe. Au cours de l'exercice 2020-2021, plus de 105 000 heures de formation ont été dispensées aux employés sur cet enjeu.

Les équipes de chaque entité développent des programmes spécifiques à leurs marchés et à leurs besoins.

En complément des formations en présentiel, le Groupe développe une offre de formation online. Un programme en e-learning a ainsi été déployé en 2019 pour permettre à tous de mieux identifier les causes profondes des accidents du travail et de mettre en place les actions correctives nécessaires.

Cette volonté et ses actions se sont traduites sur l'exercice par une amélioration du taux de fréquence des accidents du travail et du taux de gravité à périmètre égal.

La crise sanitaire a eu un impact important pour Elior. En effet, avec les périodes de confinement et les nouvelles normes sanitaires, de nombreux sites se sont retrouvés sans activité ou avec une activité réduite. Une grande partie des employés s'est donc retrouvée en chômage partiel ou total. Pour les fonctions le permettant, le télétravail a été généralisé. Pour le retour au travail, des normes sanitaires strictes ont été mises en place afin d'assurer la sécurité des collaborateurs et des convives.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Formation des salariés

DEVELOPPER LES COMPETENCES DES COLLABORATEURS
Pour renforcer le développement de ses collaborateurs, Elior leur propose des formations leur permettant de monter en compétences dans le cadre de leur poste ou bien de préparer leur évolution vers un prochain poste.

De nombreux programmes accompagnent l'intégration et le développement des collaborateurs. Ainsi au-delà des nombreuses formations métiers, des formations spécifiques sont proposées.

De nouvelles offres de formation sont régulièrement proposées afin de prendre en compte les évolutions de nos marchés et de notre offre ainsi que les attentes des collaborateurs. Les programmes couvrent des thématiques diverses, telles que l'hygiène alimentaire, la santé et la sécurité au travail, les formations métiers ou encore le développement de compétences managériales et comportementales. Les formats proposés sont adaptés aux thématiques abordées, aux apprenants et aux objectifs poursuivis. Les sessions de formation peuvent être effectuées en présentiel ou à distance (e-learning, micro-learning, classes virtuelles), en groupe ou de manière individualisée.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Développement du capital humain / employabilité

Elior attache une importance particulière au développement des compétences et à l'employabilité de ses collaborateurs. L'action du Groupe en matière de développement s'articule autour de trois axes principaux : le renforcement d'une culture du développement des compétences, la promotion de la mobilité et des évolutions internes, et la formation.

DÉVELOPPER LA MOBILITÉ ET LES ÉVOLUTIONS INTERNES
Elior encourage ses collaborateurs à évoluer au sein de l'entreprise et considère le développement de la mobilité et des évolutions internes comme une priorité. Le Groupe s'est fixé l'objectif de pourvoir 70 % de ses fonctions managériales via la mobilité interne d'ici 2025.

À compétences égales, un candidat interne est toujours privilégié à un candidat externe. Face à la situation exceptionnelle liée à la Covid-19 et à la forte évolution de l'activité, Elior a mis un accent particulier sur la mobilité interne, entre les sites et marchés, afin de favoriser au mieux le maintien dans l'emploi.

Au cours de l'exercice 2020-2021, le taux de recrutement interne pour les fonctions managériales a été de 50,4 % (Hors Elior India . Donnée calculée sur une période décalée : du 1 juillet 2020 au 30 juin 2021.).

Quelques exemples d'actions visant à développer la mobilité interne en France :
- Accès pour tous les collaborateurs aux opportunités de postes dans le Groupe via des plateformes digitales
- Entretien de développement annuel : échange ouvert et formalisé sur les souhaits et opportunités d'évolution, géographiques comme fonctionnels
- Rédaction et diffusion d'une nouvelle charte mobilité interne
- Déploiement d'Andjaro, un outil facilitant la gestion et donc encourageant les mobilités internes temporaires à la place d'embauches externes temporaires

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Information du personnel / entretiens annuels

Les entretiens de performance, de développement et les revues des talents ont été déployés sur l'ensemble des entités et auprès d'une cible plus large de collaborateurs afin de contribuer à :
– la compréhension de la stratégie du Groupe, l'alignement, et la formalisation des objectifs et de la contribution de chacun ;
– l'identification du niveau de satisfaction des collaborateurs dans leur poste et dans le Groupe, de leurs souhaits d'évolution et de leurs besoins de développement ;
– l'anticipation des changements de poste et l'identification et la préparation des successeurs.

A ce jour, l'ensemble des pays du Groupe bénéficient des mêmes processus de gestion des talents ainsi que du même outil. Leur évolution chaque année, dans le cadre d'un processus de décision collectif, nous permet de nous améliorer continuellement.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

DÉVELOPPER NOTRE ATTRACTIVITÉ ET RECRUTER DE NOUVEAUX TALENTS
Au-delà des actions destinées à développer les compétences de nos collaborateurs et à encourager la mobilité interne, Elior est engagé dans la recherche de nouveaux talents. Au cours de l'exercice, 19 467 nouveaux collaborateurs nous ont rejoints en contrat permanent. Que ce soit via notre présence auprès des écoles ou sur les réseaux sociaux, via nos sites de recrutement, la publication de nos offres sur les principaux jobboards, la participation aux forums emplois, l'organisation d'évènements dédiés ou encore la cooptation, nous mettons en œuvre les actions nous permettant de faire connaitre notre Groupe et nos métiers et de rencontrer les candidats qui rejoindront nos équipes, et participeront, par leurs compétences et leur engagement, à notre développement.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Préservation de l'environnement

Gestion et optimisation des énergies

Elior est engagé dans la réduction de ses consommations d'énergie et souhaite recourir davantage aux énergies renouvelables. Afin d'atteindre son ambition de réduire de 12 % les émissions de gaz à effet de serre par repas d'ici à 2025, Elior s'engage donc à consommer au moins 80% d'électricité renouvelable sur ses sites portant le contrat d'électricité et à réduire ses consommations d'énergies.

Bien que la majorité de l'activité du Groupe soit réalisée dans les locaux de ses clients, plusieurs leviers sont actionnés pour améliorer l'efficacité énergétique des sites : installation d'équipements éco-efficients, mise en place d'un plan d'allumage, etc.

Pour identifier leurs principaux postes de consommation et conformément à la réglementation en vigueur, des audits énergétiques (électricité, gaz, carburants pour la flotte des véhicules professionnels) des entités françaises du Groupe ont été réalisés lors de l'exercice 2020-2021. Grâce à ces derniers, des actions ont été identifiées afin de réduire les consommations d'électricité et de gaz au sein des cantines.

Aussi, plusieurs entités du Groupe sont détentrices de certifications (i.e. ISO 50 001 ou ISO 14 001) permettant d'attester de la qualité de leur management de l'énergie ou de l'efficacité énergétique de leurs sites.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Gestion et optimisation de l'eau

L'utilisation durable de l'eau constitue un enjeu important pour Elior qui consomme directement (sur ses sites) ou indirectement (dans sa chaîne d'approvisionnement) cette ressource. Au niveau du Groupe, dans les cinq principaux pays où Elior opère, les contraintes en termes de consommations d'eau diffèrent.

Elior compte sur l'implication des pays pour prendre en compte ces enjeux en fonction des spécificités locales, afin de vraiment s'adapter à la réalité du terrain. Le Groupe travaille à la mise en place de solutions sur ses sites afin de réduire ses consommations et maîtriser la qualité de ses rejets. Son action est notamment centrée sur la sensibilisation de ses collaborateurs et clients aux éco-gestes.

Le risque attaché à l'eau concerne certes la consommation, mais également les risques de pollution externes de l'eau. Ces aspects sont majoritairement abordés dans les plans de nettoyage en place sur les sites. Par exemple avec le type et le dosage de produits de nettoyage qu'il convient d'utiliser dans nos restaurants.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Gestion et optimisation des matières premières

DEVOIR DE VIGILANCE
Les labellisations constituent la garantie du respect de standards environnementaux et/ou sociaux reconnus internationalement ou localement. Afin de réduire les impacts environnementaux et sociaux notamment par ses approvisionnements, le Groupe s'est fixé pour objectif de faire progresser au fil des années la part de ses achats alimentaires labellisés. En 2021, 13,4% des achats d'Elior étaient labellisés.

RÉDUIRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE
En tant que restaurateur, la lutte contre le gaspillage alimentaire représente un enjeu majeur pour Elior qui cherche à réduire celui-ci à toutes les étapes de sa chaîne de valeur : dans sa chaîne d'approvisionnement, dans ses cuisines et dans ses restaurants.

Pour formaliser son engagement dans la lutte contre le gaspillage alimentaire, Elior a mis à jour en 2021 sa charte de lutte contre le gaspillage alimentaire et s'est fixé l'objectif de diminuer, en moyenne, de 30 % le gaspillage alimentaire dans ses restaurants d'ici 2025. Cette ambition s'inscrit pleinement dans l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe.

Pour parvenir à cet objectif, les actions du Groupe s'articulent autour de quatre axes : mesurer, prévenir, valoriser les surplus et les biodéchets et transformer les modes de production. Sur chacun de ces axes et dans le respect des particularités de chacun des pays où Elior est présent, des solutions innovantes et adaptées aux enjeux opérationnels sont mises en place pour impliquer l'ensemble des parties prenantes : équipes Elior, clients et convives.

Pour piloter ces actions et en garantir la transparence, Elior a mis en place depuis trois ans des indicateurs de suivi, audités par un tiers indépendant et publiés annuellement : nombre de sites triant les biodéchets, nombre de pays déployant des programmes antigaspi.

Évaluer le gaspillage alimentaire et partager les résultats permet à chacun de prendre conscience de son impact : les équipes en cuisine lors de la préparation, les convives pendant le repas, les clients lorsqu'ils élaborent leur cahier des charges. C'est pourquoi il est essentiel d'établir un diagnostic du gaspillage alimentaire qui pourrait être évité : surproduction, invendus, retours plateaux…

Prévenir le gaspillage passe avant tout par l'éducation et la sensibilisation de nos publics. Par exemple, en Europe, Elior s'engage depuis plusieurs années lors de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchêts (SERD) et sensibilise ses convives, petits et grands, grâce à des campagnes dédiées. Les premiers concernés sont les équipes Elior : la réduction du gaspillage alimentaire en cuisine passe inévitablement par la formation des collaborateurs à la gestion des stocks de matières premières et à la production des justes quantités afin d'éviter la péremption des produits, les surplus et les invendus. Aussi, des quarts d'heure RSE thématiques sont

organisés chez Arpège pour approfondir, par exemple, les gestes anti gaspi en cuisine et au service.

L'objectif du Groupe est de déployer dans chaque pays un programme antigaspi adapté à sa culture et ses spécificités locales afin de réduire de 30% son gaspillage alimentaire d'ici à 2025. En 2020-2021, 99,7 % du revenu d'Elior était généré par des pays ayant déployé un programme de lutte contre le gaspillage alimentaire contre 85% en 2019-2020.
Dans ces programmes, plusieurs actions concrètes sont mises en place : l'anticipation des flux pour ajuster au plus près la production chaque jour, la formation continue des équipes aux bons gestes antigaspi, la validation des recettes par les convives, le choix de la taille d'assiette par le convive en fonction de sa faim…

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Réduction, tri et recyclage des déchets

En 2021, Elior a réuni ses parties prenantes (fournisseurs, clients et institutionnels…) lors d'une journée de conférence-débats dédiée aux enjeux du packaging durable. Plus de 100 participants et 32 sociétés parties prenantes ont témoigné de la pertinence de cette initiative. L'objectif de cette journée était de réunir l'écosystème d'Elior pour collaborer ensemble à la création de solutions innovantes en matière de packaging durable, à expérimenter puis à industrialiser, selon trois typologies :
– L'emballage des matières premières ;
– Les contenants intermédiaires notamment en cuisine centrale ;
– L'emballage pour les offres de restauration nomade.

Le Groupe s'est fixé pour objectif de construire une chaîne de valeur durable pour l'emballage en restauration collective qui se caractérisera notamment par le développement d'un portefeuille de solutions en la matière.

Pour réduire le besoin d'extraction de matières fossiles et limiter la génération de déchets liés à ses activités, le Groupe s'est donné pour objectif de faire progresser la part de ses emballages et consommables (couverts, verres, récipients pour aliments, pailles, etc.) réutilisables et/ou recyclables. Les matériaux utilisés peuvent être bio-sourcés (acide polylactique, maïs, pulpe de canne à sucre, bambou, etc.), compostables ou encore biodégradables.

Lorsque l'utilisation de plastique s'avère techniquement nécessaire (pailles en plastique pour des questions thérapeutiques par exemple), l'optimisation des matériaux utilisés est privilégiée en favorisant les produits en matières recyclables et/ou recyclées afin de s'inscrire dans une démarche de circularité. Pour plus de détails concernant la démarche d'Elior en matière de développement d'une économie circulaire, voir la partie 2.5 de ce document « Encourager le développement de l'économie circulaire ».

RÉDUIRE LA CONSOMMATION D'EMBALLAGES ET DE PRODUITS A USAGE UNIQUE
Le Groupe s'est engagé à réduire, voire parfois supprimer, les emballages et les produits à usage unique (en plastique notamment).

Le bien-être et la sécurité des convives est la priorité d'Elior. Avec les contraintes sanitaires qu'implique l'épidémie de coronavirus, certaines des offres du Groupe ont dû se faire au travers d'emballages à usage unique. Ceci avec pour objectifs :
– De limiter les contacts entre le personnel et les convives ;
– De limiter l'affluence dans les cantines en proposant des repas à emporter.

Pour promouvoir l'utilisation de vaisselles réutilisables pour toutes nos offres, plusieurs solutions de consignes sont actuellement testées en France en partenariat avec des entreprises spécialisées dans le réemploi des contenants alimentaires (Uzaje, Greengo..). Des projets pilotes ont été lancés afin de mettre à disposition des convives des contenants réutilisables sur les offres nomades.

Elior encourage le développement de l'économie circulaire et s'engage à lutter contre toutes les formes de gaspillage, notamment alimentaire, ainsi qu'à faire progresser le tri des déchets afin de les transformer en ressources et leur donner une seconde vie.
L'ensemble des actions du Groupe contribue aux objectifs de développement durable 12 et 13 de l'ONU : « consommation et modes de production durables » et « lutte contre les changements climatiques ».

ÉDUQUER LES CONVIVES AUX BONS GESTES
Une partie du gaspillage alimentaire est réalisée dans l'assiette. Elior cherche donc à inciter ses convives à réduire ce dernier au travers d'animations pédagogiques et la modification des modes de distribution et de service.

Par exemple, cela peut se traduire dans un restaurant par la présence du pain en bout de ligne de self ou le choix d'une assiette petite ou grande faim. Elior considère que c'est de sa responsabilité de sensibiliser les convives aux enjeux du gaspillage alimentaire, avec pour ambition de les rendre, eux aussi, acteur du changement.

Les différentes filiales du Groupe proposent donc régulièrement des animations dans les restaurants ainsi que des campagnes de communication adaptées aux spécificités de leurs marchés, pour qu'adultes et enfants, participent activement à la lutte contre le gaspillage alimentaire au restaurant comme à la maison.
Exemple de bonnes pratiques :
En France, grâce au partenariat avec Too Good To Go, les salariés en entreprise et les étudiants en université peuvent réserver leur panier surprise à prix réduit sur l'application gratuite, composé des surplus du déjeuner, et venir le récupérer en fin de journée. Cela permet ainsi de valoriser le travail des équipes et de limiter la perte des denrées alimentaires encore consommables. En France, plus de 13 000 paniers repas ont été sauvés grâce à l'engagement de plus de 100 sites sur toute la France partenaires de Too Good To Go.

SENSIBILISER LES CONVIVES A L'IMPORTANCE DU TRI
La réduction des déchets et l'augmentation de leur valorisation dépend en grande partie de l'efficacité du tri effectué en fin de repas réalisé par les convives. Pour faciliter la vie des convives et favoriser le tri et le recyclage, le Groupe met en place, dès qu'il le peut, des équipements aidant à la gestion des déchets.

TRANSFORMER LES MODES DE PRODUCTION ET DE CONSOMMATION

Pour accompagner la transition des métiers de la restauration collective vers un modèle plus durable, Elior oeuvre pour l'intérêt général en transformant ses restaurants en véritables terrains d'innovation. Elior est membre de la coalition d'acteurs de la restauration et de l'hôtellerie (IFWC) qui teste régulièrement des solutions innovantes.

Le Groupe participe également à des appels à projets expérimentaux diligentés par les pouvoirs publics - ADEME (Agence De l'Environnement Et de la Maîtrise de l'Energie) en France.
Elior engage sa responsabilité au-delà de ses restaurants, en impliquant notamment le grand public. Le Groupe publie par exemple les astuces de ses chefs et partenaires culinaires pour cuisiner « les restes » et sensibiliser ses convives citoyens à la lutte contre le gaspillage alimentaire à la maison.

VALORISER LES SURPLUS ET LES BIODECHETS
Lorsque les surplus alimentaires ne peuvent être évités, le Groupe s'engage à les valoriser. Par exemple :

– Proposer les repas non consommés le midi à la vente à emporter ;
– Redistribuer les repas non consommés à des associations. Engagé auprès des publics les plus fragiles, le Groupe contribue activement aux efforts de solidarité avec les réseaux de redistribution et de dons alimentaires implantés dans les territoires où il est présent, par exemple en France avec les banques alimentaires. En 2020-2021, Elior France a donné plus de 90 tonnes de nourriture à des associations et banques alimentaires ;
– Trier les biodéchets permettant une valorisation par des professionnels des filières de méthanisation ou compostage industriel locaux. Elior a un devoir d'exemplarité sur les sites sur lesquels il est en charge du contrat déchet.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

RÉDUCTION DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE
L'objectif du Groupe est de diminuer de 12 % ses émissions de carbone par repas d'ici 2025, comparé à 2020, sur ses émissions directes (scope 1 et 2) et indirectes (scope 3). Elior est ainsi acteur de la transformation de son métier vers des pratiques plus respectueuses de l'environnement en instaurant de bonnes pratiques de manière pérenne.

Le Groupe calcule chaque année l'impact carbone de chacune de ses entités. Cela a permis de comprendre quels étaient les principaux pôles d'émissions de carbone et donc d'identifier les trois leviers d'amélioration : l'énergie, le gaspillage alimentaire et la conception des menus.

Cette transition vers des activités moins carbonées s'inscrit pleinement dans celle des clients et partenaires, les activités de restauration collective et de services étant comptabilisées dans leur propre bilan carbone. Donc en réduisant ses émissions, Elior réduit celles de ses clients.

Concrètement, cet engagement pourra être tenu grâce aux actions menées sur le terrain, qui sont réalistes et mesurables :
- Consommer au moins 80% d'électricité renouvelable et réduire la consommation d'énergie (Voir 2.5.2 : « limiter l'empreinte environnementale du Groupe »)*.
- Réduire de 30 % le gaspillage alimentaire (Voir 2.5.1 : Réduire le gaspillage alimentaire)*.
- Réduire l'impact carbone de notre offre alimentaire en proposant plus de repas végétariens et en substituant les protéines les plus émettrices de carbone comme le boeuf par d'autres moins carbonées comme le poulet ou les légumes (Voir 2.3.2: « une conception des menus savoureuse, saine et durable »)*.

L'ensemble des entités d'Elior ont aussi défini leurs objectifs opérationnels afin de parvenir à réduire de façon significative les émissions de gaz à effet de serre.

MESURE DES EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE
En 2019, le Groupe a réalisé son premier bilan carbone sur l'ensemble de son périmètre de responsabilité selon les trois catégories d'émissions (scopes 1, 2 et 3) définies par le GHG Protocol du World Resources Institute :
– Scope 1 : émissions directes liées à la combustion des énergies fossiles (pétrole, gaz, etc.) utilisées par les sites du Groupe porteurs du contrat énergie et celles générées par les fuites de fluides frigorigènes des installations. Le scope 1 intègre aussi les émissions de la flotte de véhicules ;
– Scope 2 : émissions indirectes liées aux productions achetées d'électricité, de chaleur et de froid ;
– Scope 3 : émissions indirectes, notamment les achats de matières premières, les émissions liées à l'énergie des sites ne portant pas le contrat énergie, la logistique amont et la distribution aval, ainsi que les déplacements domicile-travail des employés.

Les émissions totales d'Elior au cours de l'exercice 2020-2021 sur son périmètre de responsabilité (scope 1, 2 et 3) se sont élevées à 2,78 millions de tonnes équivalent CO2 (tCO2e). Avec 97 % des émissions totales d'Elior sur son périmètre de responsabilité élargi, le scope 3 représente le poste le plus contributeur, devant les émissions du scope 1 (3%) et du scope 2 (1%).
La baisse significative de l'empreinte totale du Groupe est majoritairement due à la baisse d'activité que le Groupe a subie au cours de l'année fiscale par rapport à la précédente.

INNOVER POUR LE CLIMAT
Elior mesure, depuis 2012, les émissions de gaz à effet de serre (GES) de ses restaurants en France grâce à un outil développé selon l'approche du Bilan Carbone® et de l'ADEME (Agence De l'Environnement Et de la Maîtrise de l'Energie). Ce dernier peut être utilisé par un restaurant afin de quantifier les émissions de gaz à effet de serre du site. Il est spécifiquement adapté aux activités de restauration collective.

L'affichage du carboscore (qui permet d'informer nos convives et clients de l'empreinte carbone des recettes) se diffuse progressivement au sein de nos opérations. Cette donnée permet de mieux envisager l'empreinte carbone de nos offres au global : ainsi, en moyenne en France, plus de 40% (et jusqu'à 53% pour certaines entités) de nos recettes sont bas-carbones. Une recette est considérée comme bas carbone si elle émet moins de 180g de CO2e pour 100g de repas.

Le ministère français de la transition écologique a lancé en 2020 un programme qui vise à développer une méthodologie de score environnemental sur les produits alimentaires appelée Eco-Score. Cet éco-score orientera également les législations futures. Pour anticiper les opportunités qui pourraient découler de ce projet et des futures réglementations, Elior s'est associé au projet avec d'autres entreprises de l'agro-industrie, des administrations publiques et des organismes scientifiques. En 2020 et jusqu'à mi-2021, le Groupe a commencé à tester la méthodologie proposée par les instances scientifiques afin de leur donner un retour d'expérience sur les impacts d'un affichage de l'éco-score sur le comportement des clients.

Afin d'attester du sérieux qu'accorde le Groupe à l'enjeu climatique et pour répondre aux attentes de ses parties prenantes, Elior a répondu à l'évaluation CDP Climate Change en 2021 (Climate Disclosure Project). Cette dernière a pour but d'attribuer une note aux politiques climatiques mises en place dans les entreprises. Cette évaluation va permettre à Elior de mieux structurer son approche de réduction des gaz à effet de serre, sa gestion des risques climatiques mais aussi de son adaptation au changement climatique. En 2021, Elior a obtenu un score de B.

RÉSILIENCE ET ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE (TCFD)
La Task-Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD) a publié en 2017 des recommandations afin de fournir un cadre méthodologique aux entreprises souhaitant communiquer sur des informations relatives au changement climatique. Pour la première année, Elior a décidé de s'aligner sur ces recommandations.
(Détails disponibles dans le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021)*

*Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

Elior s'est fixé pour ambition de faire progresser la part de ses approvisionnements de produits labellisés, locaux et biologiques. Cette démarche vise non seulement à valoriser dans les menus des produits issus d'une agriculture respectueuse de l'environnement mais aussi à contribuer, de manière durable, au développement économique des territoires au sein desquels Elior opère.

Pour aller plus loin, certaines entités créent un réseau de responsables filières afin de s'engager sur le long terme aux cotés des producteurs locaux. Aussi, Elior évalue sa performance en matière d'approvisionnement durable via l'évaluation d'EcoVadis.

En France, en 2020, Elior Entreprises fait partie du top 10% des sociétés évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité de services de restauration et de consommation de boissons. Egalement en France, c'est 7% des approvisionnements alimentaires qui sont faits avec des produits labellisés biologiques.

Suite aux levées graduelles des restrictions sanitaires, le retour au travail et à l'école s'est fait de manière progressive mais difficilement quantifiable. Afin de permettre de réduire au mieux le gaspillage alimentaire en cuisine, l'approvisionnement en ingrédients surgelés a été privilégié. Ainsi, les chefs ont pu adapter leur volume de production au jour le jour en s'appuyant sur des stocks non périssables.

SAISONNALITÉ
Les consommateurs sont de plus en plus soucieux de la saisonnalité des fruits et légumes qu'ils consomment. Pour répondre à ces attentes, en 2020, Elior a développé un outil permettant un suivi de ses achats de fruits et légumes de saison qui a reçu la Médaille d'Or du Trophée des Achats 2021 organisé par Républik HA en France. Actuellement présent chez Elior France, cet outil sera progressivement déployé dans les autres filiales du Groupe. Par exemple, en France, ce sont 73% des fruits et légumes proposés aux convives qui étaient de saison en 2021.

BIODIVERSITÉ ET FORETS
Elior est conscient de l'importance de la préservation et du respect de la biodiversité ainsi que du besoin de protéger les forêts. Par conséquent, Elior cherche à rendre plus responsable la chaîne de valeur (de l'alimentation du bétail jusqu'à l'approvisionnement direct) des produits pouvant nuire directement ou indirectement à la biodiversité et/ou à la forêt, comme l'huile de palme et le soja par exemple.

Le Groupe a pour ambition d'améliorer des indicateurs d'achats responsables (bio, local, labellisés, ...) qui participent à la réduction de l'impact du Groupe sur la biodiversité. En France, Elior s'est doté d'un outil visant à qualifier, catégoriser et mesurer ses achats responsables, notamment au travers de labels protégeant la biodiversité.

Depuis 2020, le fonds de dotation Elior Solidarity s'est engagé auprès de deux associations, l'Association Française d'Agroforesterie et le Centre de Développement de l'Agroécologie, dont l'objectif est de favoriser la biodiversité des territoires via une démarche agro-écologique. Cette démarche en faveur de l'environnement participe à la transition des modèles agricoles et contribue positivement à l'impact carbone d'Elior.

BIEN-ÊTRE ANIMAL
Le Groupe estime que s'engager en faveur de la biodiversité, c'est aussi promouvoir le bien-être animal au sein de sa chaîne de valeur. La position d'Elior sur le bien-être animal a été publiée en 2017 et s'appuie sur les cinq libertés du Farm Animal Welfare Council concernant les animaux de ferme :
- droit d'être libérés de la faim et de la soif grâce à un accès facile à une eau de qualité et à une alimentation saine et énergétique ;
- droit d'avoir un environnement approprié, y compris un abri et des zones de repos confortables ;
- droit d'être protégés de la douleur, des blessures et de la maladie par la prévention ou le diagnostic rapide et le traitement ;
- liberté d'exprimer un comportement normal, ce qui suppose d'avoir un espace suffisant, des installations appropriées et une compagnie composée d'animaux de la même espèce ;
- droit d'être libérés de la peur et de la détresse en garantissant des conditions et des soins qui évitent toute souffrance mentale.

Disponible en français, anglais, espagnol et italien, cette position a été communiquée à l'ensemble des entités du Groupe et constitue le socle de référence commun à tous les pays et à tous les marchés. Elle regroupe les axes prioritaires de travail identifiés : traçabilité, usage raisonné des antibiotiques, transport, etc.

Elior considère néanmoins qu'agir seul n'est pas suffisant pour améliorer la prise en compte du bien-être animal tout au long de la chaîne d'approvisionnement. C'est pourquoi, le Groupe est devenu en 2018 l'un des membres fondateurs de la Global Coalition for Animal Welfare (GCAW). Cette coalition regroupe des industriels de l'agroalimentaire et des experts du bien-être animal dans l'objectif de travailler ensemble à l'élévation du niveau d'exigence en matière de bien-être animal.

Cinq chantiers prioritaires ont été identifiés : l'élevage des poules en cage, les poulets de chair, les poissons d'élevage, les traitements antibiotiques, ainsi que le transport et l'abattage.

L'engagement du Groupe sur le bien-être animal est complété par des engagements locaux propres aux entités.

En France, Elior s'est associé en 2017 au Compassion In World Farming (CIWF) pour formaliser ses exigences en matière de bien-être animal envers ses fournisseurs et construire des outils adaptés par filière (grille d'audit et politiques). Un chapitre dédié au bien-être animal a ainsi été ajouté dans la grille d'audit des fournisseurs et le Groupe partage avec ses fournisseurs sa position sur le bien-être animal.

En 2021, Elior a maintenu son classement au niveau 3 (sur 6) dans le classement Business Benchmark on Farm Animal Welfare (BBFAW) du CIWF. Internationalement reconnu, le BBFAW évalue l'importance accordée au respect du bien-être des animaux d'élevage des 150 entreprises leaders de l'agroalimentaire au niveau mondial.

Aussi, le Groupe sensibilise le grand public via ses réseaux sociaux ou au travers d'animations en restaurant pour rappeler les enjeux du bien-être animal.

OEUFS HORS-CAGE
Dans le cadre de son engagement en faveur du bien-être animal, Elior s'est engagé à faire progresser la part de ses achats d'œufs (coquilles et liquides) et d'ovo-produits (poudre, omelette, oeuf en neige, etc.) issus d'élevages alternatifs à la cage (au sol, en plein air et biologique). Elior a également co-signé la Letter to the European Commission Cages and Combination Systems for Laying Hens du groupe de travail laying Hens du GCAW.

Afin de répondre aux attentes sociétales croissantes sur ce sujet, Elior échange avec ses clients afin de pouvoir proposer des œufs hors-cage dans ses menus.

DES PRODUITS DE LA MER ISSUS D'UNE PÊCHE RESPONSABLE
Elior est engagé depuis plus de dix ans dans une démarche d'achats responsables visant à préserver la biodiversité marine et souhaite développer davantage ses approvisionnements en produits de la mer labellisés du type Marine Stewardship Council (MSC). Ces labels garantissent que les poissons ont été pêchés d'une manière responsable, en préservant les stocks dans l'océan et en respectant l'environnement marin.

Plusieurs entités du Groupe ont par ailleurs noué des partenariats avec des parties prenantes expertes reconnues localement ou internationalement afin d'améliorer leurs pratiques d'approvisionnement en produits de la mer.

HUILE DE PALME
Le Groupe souhaite limiter au maximum le recours à l'huile de palme non durable dans ses activités. Il arrive néanmoins que dans le cadre de la préparation de repas, certaines entités utilisent des huiles alimentaires contenant de l'huile de palme. C'est pourquoi, Elior oeuvre à ce que l'huile de palme directement consommée soit certifiée d'origine durable. Les entités en Europe ne consomment pas directement d'huile de palme.

Les certifications du type RSPO (Table ronde pour une huile de palme durable) garantissent (i) la traçabilité de l'huile de palme, (ii) qu'aucune nouvelle forêt primaire ou autre espace à haute valeur de conservation ne soient sacrifiés au profit de nouvelles plantations de palmiers et (iii) que les conditions de vie des travailleurs, des petits agriculteurs et des populations autochtones soient respectées.

SOJA
Le Groupe est également vigilant sur l'impact environnemental de la filière soja destinée à l'alimentation animale et a clairement identifié les risques de déforestation liés à l'alimentation animale des viandes servies dans ses menus.
Le soja constitue en effet la première cause de conversion et de déforestation importée en France et en Europe. En quelques années, cette matière première est devenue l'une des cultures les plus importantes en termes de surfaces cultivées (123 millions d'hectares dans le monde en 2019*), causant d'importants problèmes de conversion des écosystèmes naturels, notamment en Amérique du sud et aux États-Unis, qui produisent plus de 70%** du soja mondial.
* http://www.fao.org/faostat/
** https://www.deforestationimportee.fr/fr/produits/soja-4

Elior France a calculé sur cet exercice son empreinte soja indirecte. C'est-à-dire la consommation de soja provenant des produits d'origine animale (viandes, oeufs et produits laitiers) que l'entité achète. En 2020-2021, elle s'élevait à 10 400 tonnes contre 10 930 en 2019-2020.

En 2018, Elior a rejoint en France une initiative lancée par le WWF (World Wildlife Fund) regroupant plusieurs acteurs majeurs du secteur de la distribution, de l'agroalimentaire, de l'alimentation animale et de la restauration collective. Soutenu par l'Alliance pour la préservation des forêts, la plateforme Duralim et la fondation EarthWorm, ce groupe de travail est parvenu à la définition d'une vision commune d'un soja responsable et a développé un socle commun d'actions à mettre en oeuvre pour atteindre des chaînes d'approvisionnements en soja qui soient exemptes de conversion d'écosystèmes naturels. Elior a également signé au cours de l'exercice 2020-2021 le plaidoyer du WWF pour encourager une législation européenne efficace pour arrêter le commerce des matières premières et des produits liés à la déforestation et à la conversion.

Par ailleurs, en réponse au cahier des charges de ses clients, les achats d'Elior France sont délibérément diversifiés en termes de labels porteurs d'exigences sur l'alimentation animale : biologique, Label Rouge, etc. Depuis 2005, Elior France référence des produits « Bleu-Blanc-Cœur » qui favorisent l'introduction de sources naturelles en oméga 3 dans l'alimentation des animaux (lin par exemple) et qui diminuent la proportion de soja. Afin de participer à la transition de l'ensemble de la filière, Elior France est également membre de Duralim, association œuvrant pour l'alimentation durable des animaux d'élevage.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

CHARTE ACHATS RESPONSABLES
En 2021, Elior a élaboré une Charte Achats Responsables qui formalise les engagements pris par les filiales du Groupe envers sa chaîne d'approvisionnement. Cette charte sera déployée dans l'ensemble des entités lors de l'exercice prochain. Ainsi, Elior inscrit l'intégrité et l'éthique des affaires, l'amélioration de l'empreinte socio-économique et environnementale et le développement des fournisseurs au cœur de sa chaîne de valeur et de l'ensemble des métiers du Groupe.

Elior souhaite que ses fournisseurs s'engagent sur ces principes en signant cette Charte et en collaborant avec le Groupe pour sa mise en œuvre.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

Elior veille à conduire l'ensemble de ses activités dans le respect des lois et règlements applicables dans tous les pays où le Groupe est présent. En plus de se conformer aux législations en vigueur, le groupe Elior s'est doté de politiques et de procédures attestant de ses engagements en faveur d'une conduite responsable des affaires et conforme aux standards d'intégrité les plus exigeants.

Publiés en juin 2016, les principes d'éthique d'Elior visent à donner un cadre partagé et diffusé à l'ensemble des collaborateurs dans la pratique quotidienne de leur métier. Ils illustrent la démarche volontariste du Groupe de se conformer aux grands principes directeurs internationaux :
- La déclaration universelle des droits de l'Homme;
- La déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail ;
- Le Global Compact des Nations Unies ;
- Les objectifs de développement durable des Nations Unies.

Les principes d'éthique ont été déployés au sein de toutes les entités opérationnelles du Groupe, dans le respect des législations applicables localement. Tous les collaborateurs d'Elior doivent respecter les législations en vigueur dans les pays au sein desquels le Groupe opère et doivent agir en permanence en conformité avec ses principes d'éthique.

Pour une appropriation optimale par l'ensemble des collaborateurs, les principes d'éthique ont été traduits en cinq langues. Ce document est disponible en version française et anglaise sur le site internet Corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

FORMATION DES COLLABORATEURS
Jusqu'en 2020, le groupe Elior a déployé sa stratégie de sensibilisation à la lutte anti-corruption via des sessions de sensibilisation organisées en présentiel. Ces sessions ont rassemblé les dirigeants mais également les collaborateurs occupant des fonctions potentiellement exposées aux risques de corruption parmi lesquelles les achats, les développeurs commerciaux, les directeurs des opérations et les directeurs régionaux. Durant l'exercice 2020-2021, 2 031 collaborateurs1 du Groupe ont bénéficié de formations.

La pandémie globale de Covid-19 et les confinements successifs ont encouragé le Groupe à s'interroger sur le développement d'outils de formation digitaux, notamment par le biais de modules de e-learning.

Jusqu'en 2020, le groupe Elior a déployé sa stratégie de sensibilisation à la lutte anti-corruption via des sessions de sensibilisation organisées en présentiel. Ces sessions ont rassemblé les dirigeants mais également les collaborateurs occupant des fonctions potentiellement exposées aux risques de corruption parmi lesquelles les achats, les développeurs commerciaux, les directeurs des opérations et les directeurs régionaux. Durant l'exercice 2020-2021, 2 031 collaborateurs1 du Groupe ont bénéficié de formations.

La pandémie globale de Covid-19 et les confinements successifs ont encouragé le Groupe à s'interroger sur le développement d'outils de formation digitaux, notamment par le biais de modules de e-learning.

ÉVALUATION DES TIERS
L'exercice de cartographie des risques de corruption effectué en 2021 a permis l'identification de catégories de tiers devant faire l'objet d'évaluations préalables à l'entrée en relation.

Afin de définir les grandes étapes de la procédure et d'évaluer la volumétrie des tiers potentiellement soumis aux évaluations, un comité de pilotage composé de représentants des fonctions juridique & compliance, achats, finance et IT s'est constitué.

Depuis février 2021, le comité de pilotage a activement travaillé à la mise en oeuvre d'une procédure systématisée d'évaluation des tiers grâce à une solution permettant d'effectuer des recherches d'antériorité et de réputation portant sur les sociétés partenaires du Groupe. En France, le déploiement de la procédure d'évaluation des tiers est prévu à l'horizon du dernier trimestre 2021. La procédure sera par la suite déployée dans l'ensemble des pays du Groupe.

SOUTENIR LES COMMUNAUTES LOCALES
Dans le choix des producteurs qui l'accompagnent, Elior valorise les relations humaines et la proximité, et privilégie un ancrage local fort.

Depuis 2013, Elior France a mis en place une politique d'achat de produits issus des terroirs qui respectent un cahier des charges strict.

Ces produits, appelés « produits sélection », permettent de faire découvrir aux convives la richesse des régions françaises, et de les sensibiliser à une alimentation durable et respectueuse de la nature et des hommes.

En France, Ansamble est en phase de devenir une « société à mission », une première dans le secteur de la restauration collective. Notre filiale affirme ainsi son engagement de longue date en faveur d'une alimentation saine, naturelle et durable, au plus près des territoires.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Pour que chaque repas reste un moment de plaisir et soit nutritionnellement bon, Elior s'efforce de mettre à la disposition de chacun de ses 3,6 millions de convives quotidiens les recettes les plus saines, équilibrées et responsables possibles.

Pour concevoir ses offres, le Groupe s'appuie sur l'expertise de ses 467 nutritionnistes qui suivent des recommandations nutritionnelles mondialement reconnues (Organisation mondiale de la santé par exemple) ainsi que celles des pays où il opère, comme le Plan National Nutrition Santé en France.

Pour répondre à la demande croissante des consommateurs voulant avoir accès à une information nutritionnelle simple et claire, Elior souhaite aller au-delà du simple respect des réglementations en vigueur localement.

Du fait de la diversité des publics auxquels le Groupe s'adresse et des géographies au sein desquelles il opère, chacune de ses entités développe de manière volontaire ses outils de communication et ses animations pour accompagner les convives dans leurs choix alimentaires.

Des sessions de sensibilisation aux bonnes habitudes nutritionnelles sont ainsi régulièrement organisées dans les restaurants. Animés par les nutritionnistes du Groupe, ou bien par des tiers externes spécialisés dans le domaine de la nutrition, ces évènements permettent d'éduquer les convives à l'importance d'adopter les bons comportements alimentaires en privilégiant notamment les fruits et légumes respectant la saisonnalité.

Pour aller encore plus loin et offrir à chacun de ses convives la possibilité de choisir son repas en fonction de la qualité nutritionnelle des aliments, Elior a annoncé en 2021 le déploiement du Nutri-Score sur l'ensemble du marché de l'enseignement en France.

Exemple d'offres en France :
Le Nutri-Score a été déployé pour la première fois en restauration collective par Elior. Depuis 2019, il a été progressivement mis en place dans les restaurants d'entreprises et, depuis 2020, dans les établissements scolaires.

Au-delà d'une alimentation toujours plus saine, savoureuse et équilibrée, Elior a l'ambition d'accompagner tous ses convives, y compris les plus jeunes, dans le bien manger au quotidien, en leur proposant non seulement une cuisine saine et savoureuse, mais aussi une information lisible sur la qualité nutritionnelle de leur repas grâce à l'affichage du Nutri-Score sur chaque plat proposé.

Elior s'attache à comprendre et à anticiper l'évolution des besoins et des usages de ses convives pour adapter ses offres, ainsi que le cadre de ses restaurants et points de vente. Le Groupe s'appuie sur de nombreux outils (enquêtes de satisfaction, visites mystères, etc.) et tire profit des outils digitaux, notamment via des applications dédiées du type TimeChef (Application interactive entre un restaurant et ses convives) en France, pour mieux les écouter, mieux comprendre leurs attentes et leur apporter les informations qu'ils attendent.

Au cours de l'exercice 2020-2021, près de 8 050 sites du Groupe ont fait l'objet d'au moins une enquête de satisfaction convives. Cette hausse significative par rapport à l'exercice précédent s'explique par la reprise de l'activité et la réouverture des sites. Les enquêtes satisfaction ont pu reprendre sur la majorité des sites depuis l'été 2021.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Elior fait de la santé, de la sécurité et du bien-être de ses 3,6 millions de convives quotidien une priorité. Conscient que le risque zéro n'existe pas, le Groupe applique les standards reconnus les plus élevés et a mis en place des dispositifs tout au long de sa chaîne de production.

La santé et la sécurité des convives sont au coeur des préoccupations des équipes Elior.
Dans les restaurants en France, les mesures sanitaires ont été vérifiées par l'AFNOR Certification, un organisme tiers et reconnu, sur la base de son référentiel. Le label « Vérification de mesures sanitaires » cautionne et valorise l'engagement d'Elior et de ses équipes. Des audits spécifiques à la restauration collective ont été menés afin de vérifier les éléments suivants : protocoles spécifiques de nettoyage et de désinfection, collaborateurs informés des mesures prises sur le site, port du masque, lavage régulier des mains, présence de gel hydro-alcoolique à l'entrée du restaurant, affichage des gestes barrières, identification du sens de circulation…
Premier acteur de la restauration collective à avoir engagé cette démarche de labellisation, Elior garantit ainsi une organisation efficace et un parfait respect des protocoles sanitaires officiels. Le Groupe démontre auprès de ses clients le professionnalisme de ses équipes dans les situations exigeantes et complexes.

DES CONTRÔLES ADAPTÉS A LA SITUATION SANITAIRE DE LA COVID-19

La première priorité du Groupe pour répondre à cette crise fut d'assurer la santé et la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et de ses convives. L'ensemble des filiales du Groupe a donc créé des contrôles supplémentaires afin de répondre à cet enjeu.

UNE ORGANISATION RIGOUREUSE ET DES CONTRÔLES RÉGULIERS

Il est de la responsabilité de chaque directeur d'entité de veiller à la conformité des produits avec les lois, réglementations et normes sectorielles, en vigueur dans son pays, tout en respectant les règles spécifiques prises par le Groupe en matière de sécurité des aliments.

Des audits hygiène et des analyses produits sont, par ailleurs, régulièrement réalisés par des auditeurs internes ou externes afin de vérifier la conformité des produits utilisés dans le cadre de la préparation des repas ainsi que le niveau de sécurité et d'hygiène alimentaire.

La réouverture de nombreux sites et l'allègement des contraintes sanitaires ont permis une augmentation significative du nombre d'audits hygiène et d'analyses produits. Les auditeurs, qu'ils soient internes ou externes, sont à nouveau autorisés à se rendre dans les restaurants où Elior opère.

L'augmentation du nombre de sites certifiés ISO 22000 est dû à un changement de méthodologie dans la collecte des informations pour Elior France. L'ensemble des sites de cette entité est désormais couvert.

SÉLECTION RIGOUREUSE DES FOURNISSEURS ET DES PRODUITS

Elior travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs de sa chaîne de valeur, et notamment avec ses fournisseurs, afin d'offrir des produits de qualité, sains et sûrs à ses convives (voir section 2.4 « s'approvisionner de manière responsable »)*. Il assure une traçabilité rigoureuse des composants entrant dans la composition de ses recettes et contrôle la qualité de ses approvisionnements par le biais d'audits.

Réalisés selon des grilles spécifiques qui diffèrent suivant la nature des produits et le type de fournisseur, ces audits mettent notamment l'accent sur les points clés de la maîtrise sanitaire des différents métiers (distributeur, industriel, artisan, abattoir-découpe, production laitière, importateur). Ils se déroulent sur la base d'un test de traçabilité complet : de la réception des matières premières jusqu'à la distribution du produit fini chez Elior. En France, les engagements déclaratifs du fournisseur sont repris dans un rapport écrit détaillant le plan de progrès attendu, lequel est pris en compte lors de l'audit suivant.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2020 - 2021 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com