

Recueil de bonnes pratiques 2022

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

STRATÉGIE RSE

Elior a construit sa stratégie Positive Foodprint autour de quatre enjeux majeurs de responsabilité identifiés par une analyse de matérialité réalisée en 2015 :

- Healthy Choices - Des choix sains et bons ;
- Sustainable Ingredients - Des ingrédients durables ;
- Circular model - Une économie circulaire ;
- Thriving people and local communities - 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 et qui est mise à jour annuellement (voir paragraphe 2.1.3, « Cartographie des risques extra-financiers »).

DES AMBITIONS RENOUVELEES

Pour être au plus proche de la réalité de ses opérations et des attentes en matière d'ESG de ses parties prenantes, Elior a défini les objectifs des axes du Positive Foodprint. Des indicateurs de performance ont été mis en place afin de guider les actions du Groupe et démontrer la démarche de progrès dans lequel il s'inscrit (cf. tableau page 57 du document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022).

En tant que Groupe engagé dans la transition alimentaire, l'ambition d'Elior est de mesurer en toute transparence et faire progresser la valeur de ses repas à l'aune de leur impact sur la société, les hommes, l'environnement, au travers d'offres :

- bonnes pour la santé : cuisiner des repas savoureux et équilibrés, respectant les règles exigeantes de sécurité et d'hygiène, tout en sensibilisant nos convives aux enjeux de santé publique.
- bonnes pour la planète : soutenir la transition alimentaire en permettant le développement d'une agriculture respectueuse de l'environnement et du bien-être animal. Privilégier une approche opérationnelle et régionale pour réduire le gaspillage alimentaire et nos émissions de gaz à effet de serre.
- sources de convivialité et de plaisir : satisfaire nos 3 millions de convives quotidiens en capitalisant sur l'engagement de nos près de 97 000 collaborateurs et collaboratrices et sur notre savoir-faire en cuisine.

Afin de répondre à ces ambitions, les différentes filiales d'Elior déploient des plans d'actions et développent des outils en cohérence avec les contraintes et enjeux auxquels elles font face au sein de leur marché. L'efficacité de ses politiques et plans d'actions, ainsi que cette démarche de transparence sont attestées via différentes évaluations telles que Gaïa Rating (notation ESG) ou Ecovadis (Elior Services et Propreté ainsi qu'Elior Entreprises sont évalués Gold, Elior Services Facility Management est évalué Platinum). Le Groupe fait aussi de la formation de ses collaborateurs aux enjeux RSE un point central de sa stratégie. Par exemple, en France, une formation RSE a été proposée à l'ensemble des directeurs de sites afin d'intégrer le développement durable au cœur de ses opérations.

GOUVERNANCE & PRATIQUES RESPONSABLES

Face aux défis environnementaux, aux évolutions des modes de consommation et de transformation des usages, notre responsabilité de nourrir nos convives repose sur trois piliers majeurs : la santé, l'environnement et le goût.

Chaque jour depuis 30 ans, les femmes et les hommes d'Elior engagent leur savoir-faire, leur talent, leur force d'innovation et leur sens du service pour offrir à chacun une attention constante au travers d'une cuisine saine, savoureuse et responsable, participant activement à l'objectif de développement durable 3 de l'ONU : « Bonne santé et bien-être ».

Et parce que nous sommes tournés vers l'avenir, nous cherchons chaque jour à aller plus loin, à renforcer nos exigences, à soutenir des idées fortes, à mettre en mouvement nos équipes et nos partenaires, à innover au service de nos clients et de nos convives.

Tel est notre engagement : agir aujourd'hui pour nourrir l'avenir.

Pour développer une stratégie nutrition et santé cohérente au niveau international, en adéquation avec les attentes des clients et convives, le Groupe a décidé de créer en 2019 la direction nutrition, rattachée à la Direction Achats Groupe, membre du COMEX. S'appuyant sur son réseau de relais nutrition dans les entités opérationnelles, l'action de la direction nutrition Groupe s'articule autour de trois axes majeurs : sélection d'ingrédients répondant aux enjeux nutritionnels, environnementaux et économiques, développement de la culinarité des recettes et sensibilisation des convives aux bons choix nutritionnels.

Extrait du message* de Bernard Gault, Président-Directeur général :

Au-delà de ce travail de renégociation des prix, nous avons poursuivi nos actions pour continuer à faire d'Elior une entreprise responsable, respectueuse des individus comme de l'environnement. Les indicateurs extra-financiers d'Elior témoignent de cette ambition.

Nous sommes tout d'abord le premier et le seul acteur de la restauration collective à avoir déployé le Nutriscore. Ce dispositif, que nous avons adapté à la restauration collective, permet aux convives de composer leur repas en fonction de la qualité nutritionnelle des plats proposés, avec une échelle de A à E. Cette année, une enquête nous a montré la pertinence de notre choix : 94,4% des convives interrogés souhaitent que le Nutriscore soit pérennisé dans leur restaurant ou leur cantine. C'est donc un outil plébiscité par nos convives et qui répond pleinement à un besoin de transparence et de santé.

Pour citer d'autres exemples, 100% des sites dont nous avons la charge du contrat d'électricité sont entièrement approvisionnés en

énergie renouvelable. Nous accélérons par ailleurs notre action en faveur de la lutte contre le gaspillage : des diagnostics ont ainsi été réalisés sur 300 sites en France au cours de l'exercice 2022, plus de 50 tonnes de denrées alimentaires ont été redistribuées. Signe de notre action concrète en la matière, notre gaspillage alimentaire a été réduit de 9% au cours de l'exercice. Autre élément de preuve, 50% de nos recettes françaises et espagnoles affichent un score bas carbone ; chiffre qui devrait progressivement augmenter grâce au déploiement progressif du carbonscore dans nos restaurants d'entreprise.

En 2023, priorité continuera également d'être donnée à la formation de nos équipes et l'adaptation de leurs compétences aux transformations du métier. Les collaborateurs et collaboratrices d'Elior disposent d'un panel de plus de 300 formations qualifiantes, auxquelles ils peuvent avoir accès gratuitement. Preuve du succès de ce dispositif, 70% de nos managers sont issus de la mobilité interne. Nous avons aussi continué à progresser dans l'atteinte de nos objectifs en matière de parité, puisque 43% des cadres dirigeants du Groupe sont des femmes.

S'il est vrai que ce contexte hors normes impacte notre activité, je constate que la résilience de notre entreprise et sa capacité intacte d'innovation sont sans doute sa plus grande force. Malgré des transformations majeures sur nos métiers, parfois imprévues, à commencer par le développement du télétravail, nous avons su maintenir le cap, accélérer la transformation de nos métiers et rester agile et responsable pour nos clients, nos convives et l'ensemble de nos parties prenantes.

* voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet Corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Informations des parties prenantes

UN PILOTAGE RENFORCE

Elior assure un suivi, à minima 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.

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) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

En France, Elior est membre de Produit en Bretagne et met régulièrement en avant des produits et savoir-faire régionaux, participation à l'animation "Semaine Bretonne" en mai. En travaillant main dans la main avec ses partenaires amont, Elior offre ainsi des débouchés. Cette proximité permet confiance, entraide et croissance durable pour chacune des parties.

ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITE / DROITS DES PERSONNES

Sensibilisation / communication

SENSIBILISER NOS PARTIES PRENANTES

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 événements permettent d'éduquer les convives à l'importance d'adopter les bons comportements alimentaires en privilégiant notamment les fruits et légumes respectant la saisonnalité.

Action en France : Signature du manifeste en faveur de l'éducation à l'alimentation dans les écoles primaires. Elior s'engage pour l'éducation à l'alimentation des plus jeunes en signant un manifeste en faveur de l'éducation à l'alimentation dans les écoles primaires. Lancé par l'association Open Agrifood, la signature de ce manifeste est une nouvelle illustration de l'engagement du Groupe en faveur de l'éveil culinaire et de l'apprentissage du goût des enfants pour favoriser l'adoption des bonnes habitudes alimentaires dès leur plus jeune âge.

Elior, pionner et leader dans l'information transparente aux convives :

Aujourd'hui, en France, près de 455 cantines scolaires et 642 restaurants d'entreprises opérés par Elior affichent le Nutri-Score sur leurs menus quotidiens.

Elior est le premier acteur de la restauration collective à avoir déployé l'affichage du Nutri-Score, depuis fin 2019 pour offrir à chacun la possibilité de choisir en fonction de la qualité nutritionnelle et du mode de préparation des repas. Elior répond ainsi à un enjeu fort de santé publique puisqu'une alimentation variée, qui allie nutrition et plaisir participe d'une vie en bonne santé.

Après une année pleine de déploiement dans les cantines scolaires et les restaurants d'entreprises qu'il opère, Elior constate un impact positif du Nutri-Score sur l'équilibre nutritionnel des plateaux composés par les convives.

Le Nutri-Score est aussi un outil d'amélioration continue des recettes proposées par Elior. En effet, le Nutri-score permet aux chefs cuisiniers et aux équipes nutrition d'Elior de travailler sur de nouvelles recettes assurant une alimentation saine et équilibrée car c'est un outil qui qualifie de manière objective les apports nutritionnels d'une recette.

Nombre de convives sont de plus en plus sensibilisés au changement climatique et souhaitent limiter leurs émissions carbone. Le ministère français de la Transition écologique a lancé en 2019 un programme qui vise à développer une méthodologie de score environnemental sur les produits alimentaires appelée Eco-Score. Depuis 2019, Elior Group fait partie du projet avec d'autres entreprises de l'agro-industrie, des administrations publiques et des organismes scientifiques. Elior a également déployé le carbone-score sur les sites Ansamble. Cette information permet aux convives d'en savoir plus sur les émissions des menus qu'ils choisissent quotidiennement. Elior est convaincu que l'un des meilleurs moyens de réduire ses émissions de carbone est de développer la demande des repas plus durables en informant ses convives afin qu'ils puissent faire un choix éclairé de consommation. De même, l'empreinte carbone des recettes, tout comme la qualification nutritionnelle, permet aux équipes concevant les menus, d'ajuster l'offre et leur création : en 1 an, les carbone scores des recettes Ansamble se sont nettement améliorés, et au global, 51% des recettes d'Elior France sont « bas carbone ». Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

92% de nos collaborateurs considèrent qu'Elior cultive une culture où les personnes de tous horizons sont bienvenues et reconnues

DIVERSITÉ & INCLUSION

Elior encourage non seulement la diversité et l'inclusion mais est convaincu qu'elles sont indispensables pour répondre aux attentes des collaborateurs comme des clients, pour rester créatifs et pour être performants.

Elior a mis en place un groupe de travail diversité constitué de 16 collaborateurs de tous pays et tous métiers ainsi qu'un comité de gouvernance de 9 directeurs de tous pays, présidé par le directeur général du Groupe et qui se réunit trois fois par an. Ces équipes mettent en œuvre un vaste plan d'action couvrant les domaines du recrutement, de la gestion de carrière, de la formation, des conditions de travail, de la rémunération et de la communication qui vise à atteindre les objectifs de diversité ambitieux que le Groupe s'est fixé dont :

- Garantir une culture inclusive sur l'ensemble de nos sites
- Chez Elior France, 5,8 % de nos collaborateurs ont une reconnaissance de handicap (2021)
- Plus de 900 000€ du chiffre d'affaires d'Elior France a été réalisé auprès d'entreprises du secteur protégé et adapté.

Enfin, en développant des outils pédagogiques (labelisé FALC) permettant aux personnes en situation de handicap de comprendre et lire les menus pour éduquer chacun au « bien manger », Elior confirme sa démarche d'inclusivité de tous les publics.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Parité professionnelle homme / femme

Des indicateurs de performance ont été mis en place afin de guider les actions du Groupe et démontrer la démarche de progrès dans lequel il s'inscrit.

POSITIVE FOODPRINT

- Des équipes et des communautés locales dynamiques - objectifs de développement durable ODD 5- « Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles » : Développer la part de femmes au sein des instances dirigeantes pour atteindre en 30% et 40% de femmes en 2025 et entre 40% et 60% de femmes en 2030.

DIVERSITÉ & INCLUSION

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

Elior a mis en place un groupe de travail diversité constitué de 16 collaborateurs de tous pays et tous métiers ainsi qu'un comité de gouvernance de 9 directeurs de tous pays, présidé par le directeur général du Groupe et qui se réunit trois fois par an. Ces équipes mettent en œuvre un vaste plan d'action couvrant les domaines du recrutement, de la gestion de carrière, de la formation, des conditions de travail, de la rémunération et de la communication qui vise à atteindre les objectifs de diversité ambitieux que le Groupe s'est fixé :

- 50% de femmes parmi les managers en 2025
- 30 à 40% de femmes parmi le Comex Groupe, les Comex pays et la leadership team en 2025 puis de 40 à 60% en 2030
- Réduire puis supprimer l'éventuel écart salarial hommes/femmes

Egalité salariale et politique de rémunération : Elior a mis en place des politiques de rémunération visant à garantir l'équité interne entre ses différents périmètres et à favoriser la mobilité entre activités. Aucune discrimination n'est tolérée. Des enquêtes de rémunération sont régulièrement effectuées par les entités opérationnelles afin d'identifier les pratiques de marché et offrir ainsi une rémunération attractive à ses employés et aux candidats à l'embauche.

Attaché au respect de l'équité salariale entre les femmes et les hommes, le Groupe Elior s'engage à lutter contre tout écart de rémunération ou traitement injustifié dans tous les pays. À ce titre, conformément au décret d'application de la loi Avenir professionnel, les entités françaises du Groupe Elior ont mesuré les indicateurs définis par l'index de l'égalité femmes-hommes. Nos différentes entités France ont obtenu les scores suivants en 2021 : Elior Restauration Collective : Entreprises, 99 ; Ansamble, 98 ; Arpège, 93 ; Alsacienne de restauration, 78 ; Enseignement et Santé, 89 ; Services et Santé, 82 ; Centre d'Expertise, 97 ; Elior Services: ESFM, 89 ; ESPS, 90.

Plus généralement, une démarche, visant à mesurer et supprimer, le cas échéant, les écarts de salaire entre Hommes et Femmes dans l'ensemble de nos pays, a été initiée par le Groupe fin 2022.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Emploi des jeunes / emploi des séniors

Elior a mis en place un groupe de travail diversité constitué de 16 collaborateurs de tous pays et tous métiers ainsi qu'un comité de gouvernance de 9 directeurs de tous pays, présidé par le directeur général du Groupe et qui se réunit trois fois par an. Ces équipes mettent en œuvre un vaste plan d'action couvrant les domaines du recrutement, de la gestion de carrière, de la formation, des conditions de travail, de la rémunération et de la communication qui vise à atteindre les objectifs de diversité ambitieux que le Groupe s'est fixé dont :

- Garantir une culture inclusive sur l'ensemble de nos sites
- 26% moins de 25 ans et 18% de plus de 50 ans parmi nos recrutements dans l'ensemble des pays.
- 24,3% des collaborateurs recrutés lors l'an dernier en France vivaient dans un Quartier Prioritaire de la Ville

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

Qualité de vie au travail

ASSURER MOTIVATION & ENGAGEMENT

Chez Elior, nous exerçons nos métiers avec passion. Depuis la crèche, en passant par l'école, le collège, le lycée, l'université puis le lieu de travail, sans oublier les hôpitaux, cliniques, et maisons de retraite, les collaborateurs d'Elior accompagnent et sont au service des convives et usagers tout au long de leur vie.

Conscients de l'importance de notre service pour les convives dans ces moments importants de leur vie, les employés d'Elior vivent leur métier avec passion et engagement et mettent le meilleur d'eux même au service de la satisfaction des clients.

Afin de mesurer cet engagement et d'identifier ses forces comme ses axes de progrès, Elior mène régulièrement des enquêtes internes dans tous les pays afin de connaître l'opinion des employés, qui s'expriment de manière anonyme, sur les thématiques suivantes : diversité et inclusion, clarté des rôles et des responsabilités, sentiment d'appartenance et de fierté, conditions de travail, reconnaissance, formation, gestion de carrière, rémunération.

La dernière enquête a été lancée entre juin et septembre 2022 selon les pays, les résultats ne sont pas encore disponibles. 17 413 personnes, dans les 5 principaux pays, ont répondu à l'enquête précédente, mi-2021. Les principaux résultats étant :

- 89 % des collaborateurs sont fiers de travailler chez Elior ;
- 91 % des collaborateurs ont plaisir à travailler au sein d'Elior ;
- 92 % des collaborateurs estiment que leur travail est important pour le succès de l'entreprise ;
- 93 % des collaborateurs se sentent en sécurité au travail ;
- 93 % des collaborateurs savent ce qu'on attend d'eux ;
- 92% considèrent que l'entreprise cultive une culture où chacun se sent bienvenu et reconnu.

Les 5 principaux moteurs de motivation que des employés ont exprimé lors de la dernière enquête sont : l'ambiance de travail, les responsabilités, la sécurité de l'emploi, le temps de travail et l'autonomie.

Au-delà de l'enquête anonyme d'engagement, chaque collaborateur qui bénéficie d'un entretien de développement, exprime également chaque année son niveau de satisfaction dans son poste et dans l'entreprise et a un échange sur le sujet avec son manager. Sur l'année 2021-2022, plus de 5500 collaborateurs se sont exprimés lors de leur entretien de développement sur les questions « je me sens bien dans mon poste actuel » et « l'entreprise répond à mes attentes ».

La note moyenne obtenue à la question « je me sens bien dans mon poste actuel » est de 7,6/10.

La note moyenne obtenue à la question « je me projette au sein de l'entreprise » est de 7,4/10.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Santé et sécurité au travail

Des indicateurs de performance ont été mis en place afin de guider les actions du Groupe et démontrer la démarche de progrès dans lequel il s'inscrit.

POSITIVE FOOTPRINT

- Des équipes et des communautés locales dynamiques - objectifs de développement durable ODD 8 - « Travail décent et croissance économique » : Diminution du taux de fréquence et gravité des accidents du travail.

EN MATIERE DE PROTECTION DE LA SANTE DES TRAVAILLEURS

Dans tous les pays du Groupe, les collaborateurs ont des avantages pour l'accès aux soins et une protection leur est offerte pour faire face aux difficultés inattendues (maladie de courte ou de longue durée notamment).

Dans le contexte de pandémie, Elior a d'autant plus accru sa vigilance concernant la bonne application des gestes barrières et des bonnes pratiques d'hygiène à mettre en œuvre pour limiter les risques sanitaires.

Plusieurs documents dans ce sens ont été publiés notamment des guides de prévention et des recommandations sur les bons gestes à adopter au quotidien.

SANTÉ & SÉCURITÉ

Elior est soucieux de la santé de ses collaborateurs dans le monde. Assurer la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs est clé pour Elior. Le Groupe 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.

Les champs d'actions prioritaires sont :

- Mettre en place dans chaque pays une politique de santé et de sécurité expliquant les engagements en faveur d'un lieu de travail sûr.
- Fixer des objectifs clairs et pertinents en matière de sécurité sur le lieu de travail.
- S'assurer que tous les employés comprennent et appliquent les règles de sécurité internes et respectent la réglementation.
- S'assurer que tous les employés disposent des outils et des équipements appropriés pour effectuer leur travail en toute sécurité.
- S'assurer que tous les employés reçoivent une formation et des conseils appropriés leur permettant de faire leur travail en toute sécurité.
- Mener des enquêtes pour s'assurer que tous les accidents graves et incidents significatifs sont analysés pour identifier la cause profonde et mettre en place les mesures correctives.

Dans tous les pays du Groupe, le Groupe offre des avantages à ses collaborateurs et à leur famille, pour l'accès aux soins de la vie courante (visites chez le médecin, hospitalisation, optique, dentaire...) et la protection face à des difficultés inattendues (maladie de courte ou de longues durées, décès).

* voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet Corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Formation des salariés

Au-delà des possibilités d'évolution interne, plus généralement, le développement de nos collaborateurs est essentiel. Leur développement passe par des processus formalisés, comme l'intégration, la formation, le coaching, le co-développement, le tutorat, le mentorat... Mais aussi par les contacts informels au quotidien, des lectures, podcasts et vidéos. Elior a déployé des solutions de formation présentielle et digitales, pour contribuer à la bonne tenue du poste actuel tout comme à la préparation des futures évolutions. Au-delà de nos nombreux programmes de formation, c'est plus généralement une culture du développement au quotidien qui est encouragée. C'est pour cette raison que l'une de nos huit compétences comportementales est « Développer les autres ».

- Chaque année, les employés d'Elior expriment leurs besoins de formation dans le cadre d'un échange ouvert et formalisé avec leur manager.
- Des programmes de formation sont proposés, certains certifiants ou diplômants, pour préparer nos futurs chefs de cuisine, chefs d'équipe, nos futurs responsables de site, responsables de secteur, nos futurs commerciaux, managers. Quelques exemples : la Sales Academy d'Elior Services, le parcours pour les futurs chefs de secteur avec Sciences Po de Elior France.
- Elior a développé largement le tutorat et lance des programmes de mentorat.
- Chaque pays met à disposition des collaborateurs une plateforme de formation à distance, avec du contenu varié.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Développement du capital humain / employabilité

Critère qualitatif de performance : Amélioration sur l'exercice social 2022/2023 de l'indicateur RSE « taux de fréquence des accidents » audité sur la base annuelle du rapport RSE

Motivations liées au choix de ce critère : Le comité des nominations et des rémunérations a estimé que dans une activité reposant principalement sur son capital humain (le Groupe compte près de 97 000 collaborateurs), la lutte contre les accidents du travail était une priorité et un axe clé dans la création de valeur.

- Le déploiement d'Andjaro dans plusieurs pays permet de développer les mobilités internes temporaires. Cet outil facilite la mobilité court-terme des employés d'un site vers un autre en cas d'aléa. Par exemple, un employé est en arrêt maladie sur un site. Cet outil permet d'identifier rapidement un autre employé Elior pouvant être déployé sur ce site pour le remplacer.

Elior considère qu'encourager les équipes à évoluer vers un nouveau poste et faciliter les mobilités internes est favorable à nos collaborateurs, qui développent leurs compétences et leur employabilité en faisant face à de nouveaux challenges.

Elior Group s'est engagé à atteindre les objectifs de développement durable de l'ONU « Travail décent et croissance économique » et « Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes femmes et les filles ».

Participant à créer un environnement de travail positif, le développement des compétences et l'évolution professionnelle des collaborateurs, Elior Group propose plus de 300 formations à ses collaborateurs et encourage les mobilités internes.

Dans le cadre de formations certifiantes spécifiques (CLéA), Elior accompagne chaque année une centaine de collaborateurs afin de lutter contre l'illettrisme et assurer une meilleure employabilité de chacun.

La promotion de l'égalité femmes-hommes est également une priorité pour Elior Group, où environ 50% des fonctions managériales sont occupées par des femmes.

En vue d'assurer le bien-être et la sécurité de ses collaborateurs au quotidien, Elior Group a également mis en place un fonds solidaire pour accompagner ceux d'entre eux qui rencontreraient des difficultés personnelles ou médicales. Les dossiers sont étudiés par des commissions qui se réunissent chaque mois.

La protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs est une priorité pour Elior Group, qui déploie tous les moyens nécessaires à la mise en place de mesures de prévention adaptées.

En matière de protection de la sécurité des travailleurs, outre le lancement en 2019 de sa Charte de sécurité sur le lieu de travail et les formations obligatoires sur la santé et la sécurité au travail, Elior Group s'assure que tous les employés disposent d'outils et d'équipements appropriés. Les résultats sont détaillés dans la section 2.5.3 « Santé & Sécurité ».

En cas de survenance d'un accident grave ou d'incidents significatifs, des enquêtes sont menées pour les analyser et mettre en place des mesures correctives.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

IMPACT TERRITOIRES & COLLECTIVITÉS

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 paragraphe 2.5.4 « Diversité et inclusion »).

Elior Solidarity

Le fonds de dotation Elior Solidarity finance, soutient et promeut des initiatives solidaires en matière d'alimentation, d'éducation, d'accès à l'emploi et d'environnement.

Fort d'une culture historique du service et de l'attention à l'autre, Elior témoigne avec Elior Solidarity de son engagement auprès des publics les plus fragiles, n'ayant pas toujours accès à des conditions de vie décentes, à la formation ou à l'emploi. Elior Solidarity intervient pour répondre à trois objectifs :

- Promouvoir l'insertion sociale et professionnelle grâce à la cuisine ;
- Faciliter l'accès à l'alimentation des plus démunis ;
- Participer à la transition écologique.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Information du personnel / entretiens annuels

- Chaque année nos collaborateurs ont un échange ouvert, constructif et formalisé avec leur manager sur leurs souhaits et opportunités d'évolution, géographiques comme fonctionnels.
- Des outils de mobilité interne permettent à nos collaborateurs de connaître toutes les opportunités de poste dans le Groupe.
- Chaque année, les employés d'Elior expriment leurs besoins de formation dans le cadre d'un échange ouvert et formalisé avec leur manager.
- Un dispositif « vis ma vie » permet de découvrir des métiers au contact de collègues Elior pendant quelques jours
- Afin d'anticiper et de préparer les évolutions en interne, chaque année des plans de succession sont définis, avec la contribution des collaborateurs, des managers et de la direction Ressources Humaines;

Avec des collaborateurs travaillant dans 20 250 sites différents et avec une culture d'entreprise décentralisée, il est primordial de mettre en place les outils et processus permettant de garantir à chacun un accès à l'information pour que chacun ait connaissance de la stratégie et des valeurs du Groupe.

Quelques exemples de dispositifs au service de cet objectif :

- Chaque année, les objectifs de plus de 6000 managers du Groupe sont formalisés et évalués dans un outil commun, ce qui permet la déclinaison de la stratégie et des objectifs du Groupe en objectifs collectifs et individuels cohérents.
- Les huit compétences comportementales attendues au sein du Groupe sont présentes dans cet entretien, afin que tous les collaborateurs aient conscience des comportements attendus au sein du Groupe.
- Une grande importance est donnée à la communication interne, qui s'appuie sur des outils variés afin de toucher le plus grand nombre (réseau social d'entreprise, newsletter digitale, intranet, communication managériale, plateformes de communication dédiée, envoi de courrier...)
- A partir de mi 2022, le projet Elior.team a été déployé, afin de toucher l'ensemble de nos collaborateurs, en particulier les collaborateurs qui ne travaillent pas avec des outils informatiques et pour lesquels l'accès à la communication digitale pouvait être moins aisé.

L'objectif était de mettre à disposition de l'ensemble de nos collaborateurs un espace de connexion accessible sur téléphone mobile, tablette ou ordinateur et leur permettant d'accéder à des informations et applications (par exemple formation digitale) personnalisées selon leur pays et activité.

- Lors de l'enquête d'engagement 2021, 93% des répondants ont déclaré qu'ils connaissent clairement ce que l'entreprise attend d'eux et 91% ont répondu connaître les objectifs de leur entité.
- Afin de partager des valeurs communes, Elior encourage la participation à des activités associatives et soutient chaque année des associations proposées par des collaborateurs, dans le cadre du projet Elior Solidarity.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

FIDÉLISER, PROMOUVOIR, ATTIRER ET INTÉGRER LES TALENTS

Avec près de 100 000 postes au sein du Groupe, les opportunités de rejoindre Elior puis d'évoluer au sein du Groupe en changeant de site, de région, de segment de marché, de poste ou encore de métier sont nombreuses.

Elior considère qu'encourager les équipes à évoluer vers un nouveau poste et faciliter les mobilités internes est favorable au Groupe, qui bénéficie de nouveaux regards, expériences et profils au service de nos clients

Chiffres clés :

- Plus de 200 métiers différents
- 34 000 recrutements en CDI par an
- Ancienneté moyenne de nos collaborateurs : 8 ans

Des programmes d'intégration sont pensés pour accueillir au mieux nos nouveaux collaborateurs.
Effectif en France (Effectifs en contrat permanent et en contrat non permanent) : 41 737

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Gestion et optimisation des énergies

Des indicateurs de performance ont été mis en place afin de guider les actions du Groupe et démontrer la démarche de progrès dans lequel il s'inscrit.

POSITIVE FOOTPRINT

- Une économie circulaire - objectifs de développement durable ODD 7 - « Énergie propre et d'un coût abordable » : S'approvisionner au moins à 80% en électricité renouvelable sur les sites portant le contrat d'électricité et réduction des consommations énergétiques.

S'approvisionner en électricité renouvelable tout en réduisant sa consommation d'énergie : Elior est engagé dans la réduction de ses consommations d'énergie et souhaite recourir davantage aux énergies renouvelables : d'ici à 2025, Elior s'engage donc à consommer au moins 80% d'électricité renouvelable sur ses sites portant le contrat d'électricité.

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-efficaces, mise en place d'un plan d'allumage, suivi des plans de maintenance des équipements, rappel des pratiques de sobriété énergétique au quotidien, etc. Ainsi, 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.

Indicateur de performance : % d'électricité renouvelable consommée => 2021-2022 - 33.4 % VS 2020-2021 - 7 %

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Gestion et optimisation de l'eau

Bien que le Groupe intervienne majoritairement sur les sites dont il n'est pas propriétaire, chacune de ses entités met en place des actions pour réduire les consommations d'eau et d'énergie, impactant les scope 1, 2 et 3 de son empreinte carbone, en ligne avec les ODD 7 - « énergie propre et d'un coût abordable » et ODD 12 - « consommation et productions responsables ».

Gestion de l'eau : Le Groupe travaille sur deux aspects afin de limiter son impact : la consommation d'eau et la qualité des eaux rejetées.

Les contraintes en termes de consommations d'eau diffèrent selon les pays où Elior opère. Elior compte sur l'implication des pays pour prendre en compte ces enjeux en fonction des spécificités locales et du risque de stress hydrique en particulier. La sensibilisation de ses collaborateurs et convives aux éco gestes contribue à limiter la consommation de la ressource en eau.

Au cours de l'exercice, le groupe a consommé 216 976 m3 d'eau dans ces cuisines centrales.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Gestion et optimisation des matières premières

Des indicateurs de performance ont été mis en place afin de guider les actions du Groupe et démontrer la démarche de progrès dans lequel il s'inscrit.

POSITIVE FOOTPRINT :

- Des ingrédients durables - objectifs de développement durable ODD 2 - « Faim Zéro » : Réduire en moyenne de 30% le gaspillage alimentaire dans les restaurants d'ici à 2025.

- Une économie circulaire - objectifs de développement durable ODD 12 - « Consommation et produits responsables » : Amélioration du % d'achats de produits labellisés et % d'achats d'emballages et consommables responsables.

DEVELOPPEMENT DES COMMUNAUTES LOCALES

Privilégier les circuits-courts et les produits locaux et de saison fait partie de la stratégie d'Elior Group en tant qu'acteur de la vitalité économique et sociale des territoires au sein desquels il opère.

L'objectif d'Elior Group est ainsi d'avoir un impact socio-économique positif en développant des relations avec des fournisseurs locaux afin de renforcer l'ancrage territorial et apporter plus de débouchés et de visibilité aux producteurs de proximité (voir 2.2 « limiter l'impact de nos approvisionnements »).

Les labellisations s'inscrivent dans la poursuite de ces objectifs et contribuent à la garantie du respect de ces standards environnementaux et/ou sociaux reconnus internationalement ou localement.

Le Groupe s'est ainsi fixé pour objectif de faire progresser au fil des années la part de ses achats alimentaires labellisés. En 2021-2022, 14,4% des achats d'Elior étaient labellisés.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Réduction, tri et recyclage des déchets

RÉDUIRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

En tant que restaurateur, la lutte contre le gaspillage alimentaire représente un enjeu majeur pour Elior qui a formalisé ses objectifs et moyens mis en oeuvre dans une Charte dédiée, mise à jour en 2021. En visant une diminution moyenne du gaspillage alimentaire de 30 % d'ici 2025, aligné avec l'ODD 12 - « Consommation et produits responsables » et 13 « Lutte contre le changement climatique », Elior réduit ses émissions directes de gaz à effet de serre, contribue à réduire celles de sa chaîne de valeur mais aussi celles de ses 3 millions de convives par jour, au travers d'actions de sensibilisation dont la portée va bien au-delà des portes de ses restaurants.

Pour parvenir à cet objectif, les actions du Groupe s'articulent autour de quatre axes : mesurer, prévenir, valoriser les surplus et les

biodéchets, transformer les modes de production. Des solutions innovantes et adaptées aux enjeux opérationnels particuliers de chacun des pays d'implantation sont mises en place pour impliquer l'ensemble des parties prenantes : équipes Elior, clients et convives.

Mesurer le gaspillage alimentaire

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 et d'identifier les gisements à cibler : surproduction, invendus, retours plateaux... Les résultats sont ensuite analysés et partagés avec les clients afin de construire le plan d'action adapté aux sources du gaspillage spécifique au restaurant. Sur l'année 2021-2022, l'ensemble des entités du groupe ont déployé des diagnostics sur le gaspillage alimentaire. Le calcul nécessite au moins deux diagnostics par site (un avant actions et un après actions) afin de calculer un pourcentage de réduction. L'an prochain, une augmentation significative du nombre de sites faisant partie des échantillons est attendue. En effet, par exemple en France, 13 sites avaient réalisé au moins 2 diagnostics en 2021-2022 alors que 303 sites n'ont réalisé que leur premier diagnostic (et feront donc leur second sur le prochain exercice fiscal). En France, % moyen de réduction du gaspillage* est de 9.4% périmètre Surproduction & retour assiette et pain sur 29 sites mesurés.

Valoriser les surplus et les biodéchets

Le groupe s'engage à valoriser au maximum les surplus pour éviter qu'ils ne deviennent des biodéchets selon l'approche : « keep the food's value in the food chain ».

Plusieurs typologies de valorisation sont exploitées en fonction de l'écosystème de chaque site.

Action en France : Vente de repas en surplus avec Too Good To Go, désormais étendu au segment de l'enseignement et aux Cuisines Centrales : 32 373 paniers sauvés, soit 80tCO2e non gaspillés, sur 295 sites.

Et dons alimentaires avec les Banques Alimentaires, Excellents Excédents, Restos du cœur : plus de 55 tonnes de denrées redistribuées.

Indicateur de performance : % de sites valorisant les biodéchets (Sites Elior contractuellement en charge de la gestion des déchets. Hors Elior Italie et Serunion pour 20-21. Ces deux entités ont l'obligation réglementaire de valoriser les biodéchets) => 2021-2022 85,2 % VS 2020-2021 90,4 %

Prévenir le gaspillage et transformer les modes de production, de consommation : Prévenir le gaspillage passe avant tout par l'implication des équipes sur sites. Des formations dédiées et communications internes se sont multipliées cette année sur l'ensemble de nos territoires. Ces contenus se veulent très concrets, au plus du quotidien des opérations : l'anticipation des flux pour ajuster au plus près la production chaque jour, la formation continue des équipes aux gestes antigaspi, la validation des recettes par les convives, le choix de la taille d'assiette par le convive en fonction de sa faim... De même, les impacts en volumes et valeurs des gestes anti gaspi sont mis en avant, les témoignages de pairs sont valorisés.

Pour accompagner la transition des métiers de la restauration collective vers un modèle plus durable, Elior transforme ses restaurants en véritables terrains d'innovation testant des solutions destinées à contribuer à l'intérêt général. Elior est membre de la coalition d'acteurs de la restauration et de l'hôtellerie (IFWC).

Action en France : Etude « buffet » avec l'ADEME & La Défense des Aliments.

Etude de l'impact de messages type « nudge » intégrant des normes sociales sur le gaspillage dans le comportement et les choix des convives

Contributions aux rapports IFWC (Biowaste segregation survey + Measuring & reporting FW)

Elior engage sa responsabilité au-delà de ses restaurants, en incitant ses convives-citoyens à penser leur consommation autrement et à devenir acteurs du changement au restaurant comme à la maison.

- Le Groupe publie les astuces de ses chefs pour cuisiner « les restes » et sensibiliser ses convives citoyens à la lutte contre le gaspillage alimentaire à la maison.

- Les modes de distribution et de service sont adaptés (Taille de portion adaptable, pain en bout de ligne ou à la demande, etc.

- Campagnes pédagogiques auprès de nos publics, adultes et enfants durant la journée internationale de lutte contre le gaspillage mais pas seulement !

- Un partenariat avec Too Good To Go sur le programme Mon école anti gaspi et contribution à l'élaboration du kit pédagogique (France).

LIMITER LES DÉCHETS NON ALIMENTAIRES

Les enjeux liés aux déchets non alimentaires sont triples : diminuer le prélèvement de ressources naturelles fossiles destiné à la production d'emballage en plastique, garantir la valorisation des déchets en fin de vie, accompagner la transition des habitudes de consommation de nos convives. Les objectifs d'Elior sont ainsi de progresser d'année en année, sur la part d'achats de ses emballages et packaging responsables (barquettes, contenants à usage unique, gobelet, assiettes...) sur 100% des activités du Groupe.

Les priorités définies par les réglementations nationales ou européennes (la loi AGEC ou Climat en France) sont de bannir les plastiques à usage unique et augmenter le taux de recyclage des emballages. Elior s'inscrit dans ces ambitions « Reduce, Reuse Recycle » en concevant des dispositifs spécifiques internes d'économie circulaire tout en engageant son écosystème, répondant ainsi à l'ODD 12 – « Consommation et produits responsables ».

- Initiatives & publications d'intérêt général en France : Les lois EGALIM & AGEC ont entériné l'arrêt de l'utilisation de barquettes en plastique en cuisines centrales et le passage en contenants réutilisables pour les activités de portage à domicile. Pour envisager ces évolutions majeures de ses opérations et réaliser les études adéquates d'impacts des diverses solutions techniques, Elior France a bénéficié de l'accompagnement de l'ADEME, dans le cadre de mesures du plan France Relance. Les options techniques et les flux associés sont cartographiés, mesurés, valorisés en fonction de chaque site, selon leurs impacts logistiques, financiers, environnementaux (carbone, eau...), ainsi que sur les infrastructures.

Pour promouvoir l'utilisation de vaisselles réutilisables sur les offres nomades, des projets pilotes de consigne (ex : Greengo sur 5 sites) se poursuivent. Plusieurs sites testent des approches variées de communication sur les contenants réutilisables, avec ou sans flux financiers, ou encore offrent la possibilité aux convives d'amener leurs propres contenants.

Réduire la consommation de plastique : 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.

L'un des projets a consisté à faire évoluer le packaging de la gamme de légumes surgelés en France. Ils sont désormais livrés par colis de 12 kilos (contre 10 kg auparavant) et dans des sacs de 4 kilos (contre 2,5 kilos auparavant). 16 tonnes par an de plastique sont ainsi évitées.

- Initiatives & publications d'intérêt général en France : La qualification des bases de données des emballages à usage unique et des barquettes en France a été mise à jour afin de refléter les critères des réglementations EGALIM et AGECE : le taux de packaging à usage unique non plastique est désormais de 54%.

Indicateur de performance : % d'emballages jetables durables 2021-2022 57,1 % VS 2020-2021 17,7 %. L'augmentation significative de l'indicateur est due à un changement de méthodologie de calcul pour Elior France. La définition a été adaptée afin de s'aligner sur les contraintes réglementaires sur les emballages responsables.

Valoriser les déchets non alimentaires en fin de vie

Les déchets non alimentaires peuvent être triés selon plusieurs gisements distincts : carton/papier, plastique, verre, métal...Chacun faisant l'objet d'un processus de valorisation particulier, leur collecte est assurée par des prestataires spécialisés, répartis selon un maillage territorial ajustés aux opérations d'Elior.

- Initiatives & publications d'intérêt général en France : Afin que le siège social soit exemplaire, l'ensemble du dispositif de tri, de signalétique, de valorisation des déchets des 15 étages et du Lab de la Tour Egee à Paris a été revu grâce à l'implication des services généraux et du partenaire de collecte. Le personnel des services d'entretien a été à nouveau sensibilisés et une communication dédiée pédagogique diffusée assurant les usagers du respect de leur geste de tri, depuis la poubelle jusqu'au centre de recyclage.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

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

Des indicateurs de performance ont été mis en place afin de guider les actions du Groupe et démontrer la démarche de progrès dans lequel il s'inscrit.

POSITIVIE FOODPRINT

- Une économie circulaire - objectifs de développement durable ODD 13 - « Lutte contre le changement climatique » : Réduire de 12% les émissions carbone (scope 1, 2 & 3) par repas d'ici à 2025 (base 2020).

Outil de mesure du bilan carbone des achats alimentaires :

Afin de contribuer aux objectifs de réduction des émissions carbone (voir 2.1.4 "gouvernance et stratégie climat: plan de transition"), Elior s'est doté d'un outil de mesure des émissions carbone des achats alimentaires qui représente 55% du bilan carbone d'Elior. Véritable outil de pilotage, il permet d'identifier les principaux pôles d'émissions par ingrédients selon les volumes, les pays et les sites ; et ainsi de suivre la performance des initiatives menées pour réduire notre impact. Il permet également d'automatiser le calcul du bilan carbone alimentaire des achats alimentaires.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 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

En tant que restaurateur, Elior estime qu'il a un rôle important à jouer dans la promotion et le développement d'une agriculture durable à l'origine d'une alimentation saine et équilibrée.

Son impact environnemental étant principalement lié aux matières premières qui entrent de façon directe ou indirecte dans la composition de ses repas (voir paragraphe 2.4, « Limiter l'impact de nos opérations »), le Groupe a fait le choix de concentrer ses efforts sur la construction d'une chaîne d'approvisionnement durable. Il participe ainsi activement à l'objectif de développement durable 2 de l'ONU : « Faim zéro ».

Pour développer ses approvisionnements en accord avec sa politique nutritionnelle (voir paragraphe 2.3, « une conception responsable des offres ») et limiter au maximum son impact sur les écosystèmes et le climat, Elior s'est fixé deux objectifs prioritaires :

- Faire progresser la part de ses approvisionnements en produits responsables en privilégiant les produits de saison, labellisés et locaux ;

- Faire progresser la part des emballages et consommables responsables (couverts, verres, récipients pour aliments, etc.). Cet objectif est détaillé dans le chapitre 2.4.2 Limiter les Déchets Non Alimentaires

En complément de ces deux objectifs majeurs, le Groupe travaille activement sur les thématiques relatives à la biodiversité et aux forêts (l'huile de palme et le soja notamment) ainsi qu'au bien-être animal.

La direction Achats, responsable de la stratégie d'approvisionnement durable, membre du COMEX, s'assure que les fonctions achats présentent dans les pays suivent et s'approprient cette stratégie en abordant ces enjeux lors des réunions bi mensuelles réunissant l'ensemble des équipes de direction Achats, elles-mêmes membres des comités de direction des pays.

Par ailleurs, l'efficacité de la stratégie d'achats responsables et les résultats obtenus positionnent Elior dans le top 11% des entreprises de son secteur (ECOVADIS Elior Entreprises 2022).

Le Groupe effectue également des audits réguliers afin de s'assurer de la qualité de leurs opérations ainsi que de la qualité et de la traçabilité de leurs produits (voir 2.3.4 Qualité & Sécurité Alimentaire).

- 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. Actuellement présent chez Elior France, cet outil sera progressivement déployé dans les autres filiales du Groupe. Par exemple, en France, lors de l'année fiscale 2021-2022, 73% des approvisionnements de fruits et légumes frais étaient de saison. L'importance accordée à la saisonnalité des ingrédients dans les recettes est par ailleurs au coeur de la conception de l'offre Re-Set, nouvellement lancée par le segment Entreprises en France qui suit le calendrier des saisons françaises pour la plupart des fruits et légumes frais.

- Bien-être animal : Depuis 2017, Elior Group s'engage pour le bien-être animal à travers plusieurs initiatives, telles que la publication d'une Position sur les engagements du groupe en matière de bien-être animal ou la communication d'un reporting annuel (voir chapitre 2.2.2. « Promouvoir une transition agricole »).

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 et spécifie les axes prioritaires de travail : traçabilité, usage raisonné des antibiotiques, transport, etc. Dans un souci de transparence, Elior publie également chaque année un rapport d'avancement, d'indicateurs et d'actions dédié à la problématique du bien-être animal.

Les parties prenantes d'Elior, dont le milieu associatif en faveur du bien-être animal, considèrent que deux critères sont particulièrement cruciaux pour notre activité : Les oeufs hors-cages et les poulets de chair. C'est donc pour cela qu'Elior suit chaque année son pourcentage d'approvisionnement en oeufs provenant de poules élevées hors-cage et de poulets de chair répondant au cahier des charges de l'European Chicken Commitments (ECC). Ce dernier visant à améliorer le bien-être animal de ces animaux.

Etant donné la complexité des chaînes d'approvisionnement, Elior considère plus impactant d'adopter une approche collective sur cet enjeu. 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). Plus globalement, 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.

La plupart des référentiels des labels durables intégrant des critères sur le bien-être animal (Organique, Label rouge, Global Gap, Bleu Blanc Coeur), les 27,3% d'achats responsables du groupe (approvisionnement local et labélisé) témoignent également de la dynamique mise en œuvre pour transitionner vers des approvisionnements respectueux du bien-être animal.

De même, le Groupe mène des campagnes de promotions sur les offres et choix végétariens permettant de réduire la consommation de protéines animales. En 2022, Elior a été classé niveau 4 (sur 6) dans le classement Business Benchmark on Farm Animal Welfare (BBFAW). 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.

PROTEGER LA BIODIVERSITE

Le comité RSE d'Elior (voir "2.1.1: Gouvernance intégrée à la stratégie d'entreprise") pilote la stratégie du groupe en matière de développement durable (Positive Foodprint Plan) et supervise l'ensemble des sujets de responsabilité sociale d'entreprise, y compris ceux concernant les enjeux liés à la biodiversité.

Selon l'IPBES, 5 facteurs affectent directement la nature à l'échelle mondiale. La première cause est le changement d'occupation des sols (sur terre et en mer), suivi de l'exploitation directe de certains organismes, du changement climatique, de la pollution et des espèces envahissantes. Les réponses apportées par Elior pour faire face à ces enjeux sont donc multiples. Par exemple, Elior s'est fixé l'an dernier un objectif de réduction des émissions carbone afin d'atténuer son impact sur le changement climatique.

Pour agir en faveur de la biodiversité, 2 axes sont particulièrement étudiés chez Elior : « Protéger et gérer » et « Restaurer et créer ».

Pour restaurer et donc recréer la biodiversité, Elior UK a par exemple noué un partenariat avec OneTree pour participer à la replantation d'arbres dans le monde. Elior soutient également l'Association française pour l'agroforesterie et le Centre de développement et d'agroécologie, qui accompagnent les agriculteurs dans leur transition agricole pour développer une agriculture améliorant le stockage du carbone dans les sols.

Pour « Protéger et gérer », Elior s'engage pour la préservation de la biodiversité marine depuis plus de 10 ans. Le partenariat avec Mister Goodfish (Arpège), permet à la filiale de respecter la saisonnalité de la mer, et de proposer une dizaine d'espèces de poissons, limitant ainsi la pêche excessive d'une seule espèce. Elior UK ne sert que des poissons appartenant à une liste approuvée par la Marine Conservation Society, rejetant toutes les espèces de poissons considérées comme « à risque » ou « en danger ». Par ailleurs, de nombreux labels de durabilité portés par nos ingrédients, comme le Bio, incluent la protection de la biodiversité dans leurs standards.

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 œuvre à ce que l'huile de palme directement consommée soit certifiée d'origine durable.

Les entités en Europe ne consomment aucune huile de palme directement.

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. Elior est capable de calculer son empreinte soja indirecte de ses approvisionnements en France. L'empreinte indirecte représente la part d'utilisation de soja nécessaire pour produire ses ingrédients d'origine animale (viandes, œufs et produits laitiers). En 2021-2022, elle s'élevait à 14 400 tonnes, en intégrant désormais les 3 pays.

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 œuvre pour atteindre des chaînes d'approvisionnements en soja qui soient exemptes de conversion d'écosystèmes naturels. 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.

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.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Transition de la mobilité (flottes et carburants) : Pour stimuler le changement de comportement dans les choix de mobilité de ses collaborateurs, le Groupe actionne plusieurs leviers : l'évolution de son parc de véhicule, l'adoption de bonnes pratiques de conduite, la promotion de modes de transport plus sobres. Ainsi, le transport en train pour rejoindre le Leaders Meeting 2022 à Barcelone a été suggéré aux 150 participants pouvant utiliser ce mode de transport.

Plusieurs entités du groupe Elior sont en cours de transition de leur flotte de véhicules.

En France, l'optimisation de la consommation de carburant passe aussi par la formation à l'éco conduite des collaborateurs et prestataires. Enfin, l'évolution des motorisations des flottes est aussi en cours : la « car policy » France propose désormais systématiquement une alternative aux moteurs conventionnels (électriques ou hybrides).

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

BONNES PRATIQUES DES AFFAIRES / RESPONSABILITES DES FOURNISSEURS

Politique de respect des fournisseurs

Charte achats responsables : Elaboré en 2021, la charte Achats Responsables formalise les engagements pris par les filiales du Groupe envers sa chaîne d'approvisionnement. La charte 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. Désormais déployée sur la globalité des entités du groupe, son intégration progressive au sein des contrats d'achats est suivie trimestriellement, suivant le rythme de leur renouvellement.

Lutte contre la corruption et le trafic d'influence : En tant que membre signataire depuis 2004, le Groupe Elior respecte, soutient et promeut les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies incluant la lutte contre la corruption, « sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin ».

Par ailleurs, Elior se conforme aux lois et règlements applicables en matière de lutte contre la corruption dans tous les pays où le Groupe est présent. Depuis l'entrée en vigueur de la loi Sapin II en 2016, le Groupe a mis en place une organisation dédiée à la compliance ainsi qu'un dispositif de lutte contre la corruption, s'appuyant sur l'engagement des instances dirigeantes du Groupe et s'articulant selon les huit piliers décrits à l'article 17 de la loi Sapin II, à savoir :

1. Le Code de conduite, appelé « Guide de l'Intégrité » chez Elior, qui définit et illustre les situations présentant de potentiels risques de corruption et de trafic d'influence, et fournit des informations pratiques sur les comportements à adopter en de tels cas.
2. Une cartographie des risques de corruption permettant d'identifier les risques auxquels le Groupe est exposé, du fait de la nature de ses activités et des marchés sur lesquels il intervient ainsi que les actions de maîtrise mises en place.
3. Une ligne d'alerte mise en place par le Groupe, accessible aux collaborateurs d'Elior mais également aux parties prenantes externes.
4. Une procédure d'évaluation des tiers présentant des risques de corruption, déjà déployée en France et dont la systématisation est prévue pour les autres entités du Groupe à l'horizon 2023.
5. Des procédures de contrôles comptables déclinées par les directions financières à travers un outil de « data mining » et des procédures de contrôle des transactions ou opérations présentant des risques potentiels.
6. Des formations dédiées aux risques de corruption et de trafic d'influence.
7. Un régime de sanctions disciplinaires prévues dans les règlements intérieurs des filiales.
8. Des procédures de contrôle interne, dont l'audit interne, visant à évaluer l'efficacité du programme et participant à la prévention et à l'identification des risques de corruption.

Structure & organisation des fonctions compliance

Le groupe Elior s'est doté d'une fonction dédiée aux enjeux de compliance et de prévention de la corruption dès septembre 2018, avec la nomination d'un Group Compliance Officer, en charge de piloter et déployer le programme de conformité anti-corruption à travers le Groupe.

Depuis novembre 2020, le dispositif de prévention de la corruption est placé sous la responsabilité de la direction juridique et compliance Groupe.

Courant 2022, l'équipe Compliance s'est renforcée avec la nomination d'une Compliance Officer dédiée au périmètre de la restauration collective en France, certifiée auditeur ISO 37001 et issue d'une formation spécialisée en éthique & conformité. L'organisation de la fonction compliance se décline dans chacun des pays et entités du Groupe à travers un réseau de référents compliance en charge du déploiement des politiques au niveau « local ». Le réseau, animé au niveau central par l'équipe compliance Groupe est essentiellement composé de juristes et de financiers. Le rôle des référents compliance est de :

- Promouvoir le programme de compliance en communiquant sur les politiques et procédures y afférentes, en interne et en externe ;
- Être l'interlocuteur privilégié des collaborateurs sur les questions liées à la compliance.

Le dispositif de prévention de la corruption fait, par ailleurs, l'objet d'un suivi par le comité d'audit qui évalue la mise en œuvre effective du programme de compliance et son déploiement. A l'occasion de ce comité, organisé trimestriellement, des indicateurs relatifs au déploiement du dispositif de prévention de la corruption sont remontés.

Au-delà des revues effectuées en comité d'audit, des présentations régulières sont effectuées en Comités exécutifs et Comités de direction des différentes entités opérationnelles pour les informer des dernières évolutions du programme de conformité, et obtenir les approbations nécessaires, le cas échéant. Les informations et messages sont ensuite partagés avec les collaborateurs par le top management (selon l'approche « Tone from the Top »).

En 2022, 47 sessions d'information et de sensibilisation ont été organisées en lien avec le dispositif compliance d'Elior.

Les politiques déployées à travers le Groupe pour lutter efficacement contre la corruption et le trafic d'influence.

Le groupe Elior a formalisé ses engagements ainsi que les règles applicables en matière de lutte et de prévention de la corruption à travers plusieurs documents.

Le Guide de l'Intégrité rassemble les règles d'organisation et de responsabilité applicables au sein d'Elior concernant la prévention de la corruption et le trafic d'influence. Publié en 2018, il contient notamment les définitions liées à la corruption (active, passive,

publique, privée) et au trafic d'influence, les règles applicables ainsi que les recommandations et informations pratiques. A la suite de la mise à jour de la cartographie des risques de corruption en 2021, le Guide de l'Intégrité a été complété par des scénarios et conseils pratiques visant à illustrer de manière concrète les situations pouvant présenter des risques de corruption. Ce Guide a été traduit dans l'ensemble des langues du Groupe et diffusé aux collaborateurs.

Les politiques compliance, déployées dans l'ensemble du Groupe, viennent préciser les modalités d'application des règles générales, notamment en matière de :

- Cadeaux et invitations offerts et reçus ;
- Relations avec les intermédiaires ;
- Sponsoring et mécénats ;
- Conflit d'intérêts.

Des fiches pratiques sont en cours d'élaboration et ont vocation à être diffusées largement à l'ensemble des collaborateurs. Ces fiches synthétisent en une page, les grands principes à retenir et bonnes pratiques à mettre en oeuvre.

Ces documents sont accessibles aux collaborateurs du Groupe ainsi qu'à toute partie prenante externe via l'intranet et via un site externe dédié : <https://integrity.eliorgroup.net>.

Cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence

Depuis le lancement du dispositif anti-corruption, Elior Group s'est doté d'une cartographie des risques de corruption qui a fait l'objet de révisions en 2021 portant à la fois sur la méthodologie d'élaboration ainsi que sur son contenu.

Durant le premier trimestre 2021, près de quatre-vingts collaborateurs basés dans l'ensemble des pays, couvrant tous les niveaux de l'organisation et des activités du Groupe ont contribué à la refonte de la cartographie via des entretiens ciblés. Ces entretiens ont permis d'identifier les risques de corruption inhérents aux activités d'Elior ainsi que les contrôles en place.

En 2021-2022, 4 390 collaborateurs du Groupe ont bénéficié de formations anti-corruption (plus de 3 000 heures de formation au total) sur le périmètre France.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

Indicateur de performance* : % d'achats responsables (locaux + labellisés)**

2021-2022 => 27,3% VS 2020-2021 => 24,3 %

PROMOUVOIR LA TRANSITION AGRICOLE

Afin de contribuer à la transition agricole, Elior s'est fixé pour ambition de faire progresser la part de ses approvisionnements de produits labellisés et locaux.

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.

La France est particulièrement sensible à la résilience de ses filières d'approvisionnement. Ainsi, Elior a divisé le territoire en 17 bassins gérés par des Responsables Filière chargés d'enrichir l'offre en produits et marqueurs. Ces bassins correspondent à une réalité agricole, aux bassins d'emplois, au découpage administratif et à l'histoire culinaire des territoires. L'objectif est donc d'avoir, avec nos clients, un impact positif autour des restaurants à l'échelle de leur bassin. A titre d'exemple, dans le bassin des deux Savoies, Elior Entreprises travaille avec une exploitation locale : la Ferme de Challonges pour son offre en viandes de boeuf et de porc. Autre exemple en Île-de-France, Elior Entreprise s'est engagé sur des volumes de lentilles issues d'une trentaine de producteurs de la plaine de Versailles, poumon vert historique de l'Ouest francilien. Ou encore, dans le grand Ouest (Bretagne, Normandie, Pays de Loire et Centre Val de Loire), Elior développe la production, la transformation et la distribution de protéines végétales de légumineuses en alimentation humaine, à travers un projet collectif de territoire.

- Indicateur de performance* : % d'achats de produits alimentaires labellisés**

2021-2022 => 14,4 % VS 2020-2021 => 13,4 %.

- Indicateur de performance* : % d'achats de produits alimentaires locaux**

2021-2022 => 12,8% VS 2020-2021 => 11,4 %.

Les approvisionnements issus de l'agriculture biologique sont aussi en progrès dans les pays où les attentes des consommateurs et des pouvoirs publics sont importantes. En France, 7,7% des approvisionnements sont issus de l'agriculture biologique.

Au-delà de la certification « Bio », d'autres labels permettent d'accompagner les territoires et les producteurs vers des méthodes responsables : l'offre Re-Set en France (une offre de restauration pour les entreprises), garanti par exemple 100 % des pommes issues de Vergers Ecoresponsables, 100 % des pâtes faites avec des blés cultivés et transformés en France, 100 % des œufs d'origine France.

Promouvoir la transition agricole implique également de contribuer à la pérennité du tissu de production local autour de nos sites. En effet, par le biais d'approvisionnements locaux, les restaurants, les équipes Elior, les clients et convives ont un impact toujours plus positif sur le monde agricole et économique qui les entoure. En France, Elior est membre de Produit en Bretagne et met régulièrement en avant des produits et savoir-faire régionaux (l'Occitanie en juin au travers du partenariat avec la marque Sud de France qui regroupe près de 1650 producteurs locaux). En travaillant main dans la main avec ses partenaires amont, Elior offre ainsi des débouchés pour des fruits qui ne respectant pas les calibres attendus par d'autres marchés : cette proximité permet confiance, entraide et croissance durable pour chacune des parties.

Les relations privilégiées et de long terme (7 ans de longévité moyenne des contrats en France) entre Elior et ses partenaires d'approvisionnement permettent de donner de la visibilité et des prévisions aux producteurs, de stimuler les échanges pour, in fine, contribuer à leur développement.

Action en France : Accord d'achat local et circuit court => Les équipes du marché Entreprises se sont engagées à acheter plusieurs tonnes de haricots secs produits sur la ferme familiale « Saveurs de nos Terres » en Eure-et-Loir. Ces légumineuses sont source de protéines végétales et remplacent avantageusement les protéines animales. Associées aux céréales, elles constituent un apport protéinique équivalent à celui de la viande, et sont donc très utiles pour enrichir et diversifier nos repas végétariens.

Exemple d'offre autour du végétal : En France, Elior Entreprises - offre Re-Set ! => L'offre Re-set!, propose aux convives une alimentation aux multiples bénéfices santé, sans faire aucun compromis sur le goût. Re-set! est une offre pour tous, pour les

flexitariens et les végétariens notamment, avec une recette végétarienne proposée au moins 2 fois par semaine. Et, chaque recette végétarienne est travaillée comme un plat à part entière, permettant ainsi de proposer une cuisine gourmande et équilibrée.

Action en France : Signature du manifeste en faveur de l'éducation à l'alimentation dans les écoles primaires => Elior s'engage pour l'éducation à l'alimentation des plus jeunes en signant un manifeste en faveur de l'éducation à l'alimentation dans les écoles primaires. Lancé par l'association Open Agrifood, la signature de ce manifeste est une nouvelle illustration de l'engagement du Groupe en faveur de l'éveil culinaire et de l'apprentissage du goût des enfants pour favoriser l'adoption des bonnes habitudes alimentaires dès leur plus jeune âge.

% de sites communiquant sur au moins une information nutritionnelle ou proposant des conseils nutritionnels (hors India) 2021-2022 15,8% VS 2020-2021 N/A.

* A partir de cette année fiscale 2021-2022, cet indicateur est collecté du 1er juillet au 30 juin (précédemment du 1er septembre au 30 septembre). Hors Elior India

** En valeur

*** Hors Elior Portugal

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

INTERETS DES CLIENTS ET CONSOMMATEURS

Politique qualité / écoute clients

La satisfaction des convives étant l'une des mesures de l'adéquation de nos offres à leurs besoins, des enquêtes sur site sont réalisées régulièrement. En France, 120 994 convives ont été interrogés montrant un taux de satisfaction de 81%.

QUALITÉ & SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Elior fait de la santé, de la sécurité et du bien-être de ses 3 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.

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.

Indicateur de performance*

Nombre d'heures de formation sur l'hygiène : 2021-2022 - 107 370 VS 2020-2021 - 82 840;

Nombre d'audits hygiène réalisés : 2021-2022 - 13 219 VS 2020-2021 - 11 039;

Nombre d'analyses produits réalisés : 2021-2022 - 67 943 VS 2020-2021 - 65 058;

Nombre de sites certifiés ISO 22000 : 2021-2022 - 72 VS 2020-2021 - 54;

* A partir de cette année fiscale 2021-2022, ces indicateurs sont collectés du 1er juillet au 30 juin (précédemment du 1er septembre au 30 septembre). Hors Elior India

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Sécurité, santé des clients et consommateurs

INNOVATION : DES OFFRES NUTRITIONNELLES ADAPTEES & NUTRITION LAB

Pour participer à l'amélioration du bien-être de ses convives dans les établissements de santé (hôpitaux, maisons de retraite, etc.), Elior propose des solutions innovantes et adaptées aux différentes pathologies affectant les capacités des patients à s'alimenter (dénutrition, pathologies liées au grand âge, polyhandicaps, etc.). Des partenariats sont régulièrement noués avec des clients, des nutritionnistes, des médecins ou encore des chefs afin de développer des prestations adaptées aux besoins de ces populations. En 2021-2022, le Groupe poursuit son engagement au profit du Nutrition Lab, un programme dédié à soutenir les start-ups du secteur agroalimentaire qui ont pour ambition de promouvoir une meilleure santé. L'objectif de ce projet est de soutenir des start-ups particulièrement innovantes autour de thématiques Nutrition et Santé. Cette année, le Groupe renforce sa participation et accompagne 7 start-ups durant 9 mois.

EN MATIERE DE PROTECTION DE LA SANTE DES CONVIVES

La santé des convives étant au cœur des préoccupations d'Elior Group, la labellisation AFNOR Certification de certains restaurants permet la vérification des mesures sanitaires pour rassurer les clients, convives et collaborateurs du groupe et garantir la protection de leur santé au quotidien.

Une transparence et traçabilité des produits est par ailleurs garantie grâce à des outils internes type Gedha ou Eezytrace.

Enfin, un système d'alerte et une cellule médicale dédiée activable en cas d'alerte ont été déployés via un numéro vert accessible aux convives. Ce système d'alerte permet, en cas d'incident, de pour pouvoir bloquer, retirer ou rappeler tout produit présentant un risque pour la santé des convives.

De manière plus générale, Elior s'intéresse à contribuer à relever les enjeux de santé publique liés à la mauvaise alimentation. (chapitre 2.3 « Une conception responsable des offres »).

Dans cette même tendance, le site "Food for good", créé par Elior Group, propose nombreux articles ayant pour objectif de sensibiliser le public sur l'alimentation saine en leur proposant des articles sur la nutrition et de recettes équilibrées.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

DEVELOPPEMENT LOCAL ET INTERET GENERAL

Achats locaux en Bretagne

Elior développe la production, la transformation et la distribution de protéines végétales de légumineuses en alimentation humaine, à travers un projet collectif de territoire dans le grand Ouest (Bretagne, Normandie, Pays de Loire et Centre Val de Loire).

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

Un ancrage territorial fort

Elior France sert plus d'un million de repas par an à ses convives. Pour ce faire, le groupe collabore quotidiennement avec des collectivités locales, des écoles et des entreprises privées. Cette richesse de parties prenantes lui permet d'avoir un ancrage territorial fort dans les pays dans lesquels l'entreprise opère.

Par exemple, en France, Elior se veut être un acteur clé dans le quotidien des territoires. La preuve avec ces quelques chiffres :

- Elior France opère dans 96 des 101 départements que compte la France métropolitaine et propose ainsi sur ces territoires des emplois locaux et non délocalisables.
- Elior opère dans plus de 8 100 villes en France et dont plus de 2 300 villes et villages de moins de 10 000 habitants.
- Elior nourrit quotidiennement 1,4% de la population française métropolitaine ainsi que 3,5% des moins de 18 ans et des étudiants post-bac.
- C'est plus de 9 100 collaborateurs qui ont été embauchés en CDI en 2021-2022.
- 854 contrats d'alternances signés afin d'accompagner les jeunes diplômés sur le marché de l'emploi.

Dans le Var et les Alpes-Maritimes, Elior a obtenu le label Emplitude. Ce label valorise et crédibilise les actions d'Elior en faveur de personnes éloignées de l'emploi. Elior a noué des partenariats avec des associations locales pour aider des jeunes ou des personnes en reconversion à la recherche d'un emploi. Le label Emplitude est attribué pour trois ans aux entreprises engagées concrètement en matière d'emploi, de ressources humaines, de formation et de bien-être au travail.

Le sport est un des facteurs clés de cet ancrage territorial. Elior peut donc financer des associations sportives locales. Elior encourage aussi ses collaborateurs à pratiquer des activités sportives. Par exemple, via les CSE (Comité Sociale et Economique) en France, les employés peuvent avoir accès à des prix préférentiels afin de pratiquer du sport en club.

Pour en savoir davantage : voir le document d'enregistrement universel d'Elior Group (rapport annuel) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com

SAVOIR FAIRE / CERTIFICATIONS

Certifications qualité / environnementales

QUALITÉ & SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Elior fait de la santé, de la sécurité et du bien-être de ses 3 millions de convives quotidiens 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.

DES CONTRÔLES ADAPTES

En France, Elior Services a créé un Label Mesures sanitaire COVID-19 en collaboration avec Afnor Certification. Ce dispositif comporte un audit externe, gage que les dispositions déployées sur ses sites clients répondent aux exigences pour maintenir une sécurité sanitaire sur les établissements ainsi qu'une continuité d'activité. Une fois le Label obtenu pour l'établissement client, une attestation est délivrée et peut être affichée.

UNE ORGANISATION RIGoureuse ET DES CONTRÔLES REGULIERS

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.

De même, 127 sites sont aujourd'hui certifiés ISO 9001 (management de la qualité) en France, dont 31 Elior Services.

SELECTION 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 chapitre 2.2 « Limiter l'impact de nos approvisionnements »). 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) 2021 - 2022 disponible sur le site internet corporate d'Elior Group : www.eliorgroup.com