



This is our **Communication on Progress**
in implementing the principles of the
United Nations Global Compact.

We welcome feedback on its contents.



Pacte Mondial

Elior

Communication sur le Progrès 2012

Sommaire

<i>Le mot de Robert Zolade, Président du Conseil de Surveillance du groupe Elior.....</i>	<i>3</i>
<i>Les matières premières responsables</i>	<i>4</i>
<i>Le développement des collaborateurs.....</i>	<i>8</i>
<i>La lutte contre la corruption</i>	<i>10</i>
<i>Rappel des principes du Pacte Mondial</i>	<i>11</i>

Le mot de Robert Zolade, Président du Conseil de Surveillance du groupe Elior



« Droits de l'Homme, conditions de travail, environnement et lutte contre la corruption », tels sont les principes du Pacte Mondial de l'ONU qui sont une toile de fond de la démarche d'Elior pour un développement durable.

En moins de 20 ans, Elior est devenu un acteur majeur de la restauration et des services en Europe. Sa croissance régulière s'appuie sur des valeurs fortes : la passion du service, le goût de la performance, l'esprit d'initiative et le respect des engagements. Sa promesse « Un monde d'attentions » est un engagement quotidien porté à la qualité, à l'innovation, à la relation à l'autre et à la société.

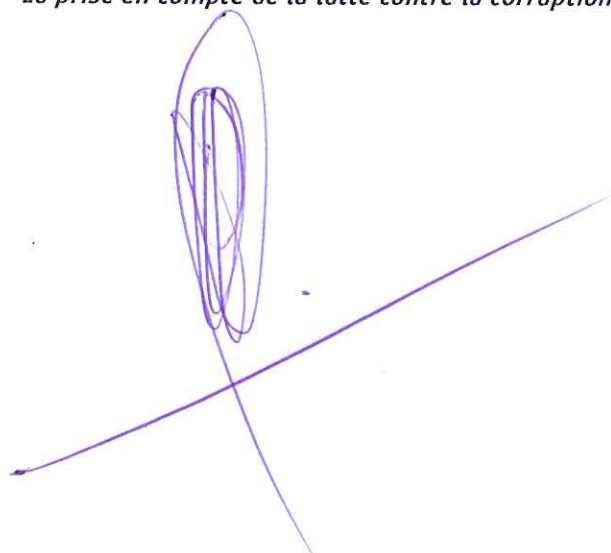
En rejoignant l'initiative des Nations Unies en 2004, Elior s'est engagé publiquement pour une croissance durable et rejoint un mouvement d'acteurs engagés dans la RSE dont ses partenaires sont également des parties prenantes (entreprises clientes, fournisseurs...).

A l'occasion de notre Communication sur le Progrès 2012, je renouvelle l'engagement d'Elior à promouvoir et appliquer les principes du Pacte Mondial.

Chaque année, une multitude d'initiatives concrétisent cette vision de la responsabilité économique, sociale et environnementale. Dans ce cadre, notre adhésion se renforce encore avec la consolidation des actions menées dans nos différents marchés en France et dans les pays où le Groupe est implanté.

Pour notre COP 2012 nous illustrons :

- *Notre démarche environnementale à travers nos approvisionnements en matières premières responsables*
- *Notre démarche sociale à travers nos actions de développement de nos collaborateurs*
- *La prise en compte de la lutte contre la corruption*



Les matières premières responsables

(Illustration des principes 1 – 2 - 7 - 8 - 9)

Dans le cadre de sa démarche de développement durable et de l'un de ses 5 engagements de sa politique d'achats responsables, Elior a fait de l'intégration des matières premières responsables dans son offre une de ses priorités depuis de nombreuses années. Cette COP 2012 se concentrera sur l'offre Elior en produits bio, locaux et en lessiviels.

L'offre en produits locaux et issus de l'agriculture biologique chez Elior

L'intégration de produits bio dans nos menus en France et dans les pays entre pleinement dans notre démarche de développement durable au bénéfice de la réduction de notre empreinte écologique.

Elior s'appuie sur l'expertise de ses collaborateurs dans chacun des pays où il est implanté pour développer l'intégration de ces produits. Par exemple, au sein de la Direction des Achats du Groupe en France, une équipe d'experts est spécialisée dans la filière bio et les approvisionnements locaux. Elle renseigne et accompagne également les collaborateurs d'Elior sur les aspects techniques et réglementaires de ces filières.

La politique d'approvisionnement Elior en produits bio

Elior est un acteur important de la filière bio en restauration collective et soutient les initiatives dans ce domaine. Le Groupe est capable d'accompagner ses clients dans l'intégration progressive et pertinente de produits bio dans les menus qu'il propose.

En France, les premiers produits bio dans les restaurants Elior ont été cuisinés dès 1990.

La structuration de l'offre bio chez Elior a commencé avec le référencement de distributeurs spécialisés puis par le référencement de produits bio au sein d'une gamme de fournisseurs conventionnels.

Cette offre s'est structurée grâce à des partenariats avec des acteurs majeurs du bio comme le Synabio¹ dès 2003 en France.

En 2008, le Groupe a organisé en France un Forum interne réunissant fournisseurs de produits bio et opérationnels de la restauration, afin d'échanger sur les particularités de l'agriculture biologique et son introduction en restauration.

Depuis 2010, Elior a également référencé des acteurs régionaux afin de garantir une offre en produits bio de proximité. À ce jour, 50% des fournisseurs Elior de produits bio sont des regroupements d'agriculteurs ou des associations locales.

¹ Syndicat National des entreprises bio

Elior s'attache à proposer des produits bio cultivés dans les pays dans lesquels ils seront consommés. Ainsi, malgré la faible production de produits bio en France, Elior propose autant que possible des produits bio français à ses clients.

Le bio chez Elior en quelques chiffres

Fin 2012, la gamme bio Elior en France compte près de 900 références produits, soit une hausse de 30% par rapport à fin 2010 dont :

- 32% sont des fruits et légumes,
- 15% des produits laitiers
- 14% de la viande, volaille et charcuterie.

Le volume d'achats des produits bio en France a augmenté de 53% en 2010 par rapport à l'année 2009, pour atteindre par exemple plus de 4% chez Elior Restauration Enseignement !

En Italie, en restauration collective, 50% des tomates et des carottes sont bio, 39 % du volume d'huile d'olive consommé est bio. Ce sont ainsi, en tout près de 45 millions de repas bio et à composantes bio qui sont servis par an.

Renforcement des approvisionnements en produits bio/locaux avec « Mon assiette Bio, ma pelle »

La Direction des achats Elior a conclu en 2011 un partenariat novateur avec l'agence Vivrao pour aller plus loin dans notre valorisation des produits biologiques et des producteurs de proximité.



Plus particulièrement, Elior développe l'approvisionnement spécifique pour la restauration collective en produits bio locaux à travers l'initiative « Mon assiette Bio, ma pelle ». C'est dans ce cadre qu'Elior Restauration Enseignement a réalisé en 2012 l'opération *Tous fans de carottes* avec Xavier Dupuis, agriculteur en Ile-de-France autour de 3 axes forts : l'environnement, le développement économique local et l'éducation au goût. Cette collaboration exclusive a permis de soutenir la conversion des terres vers de l'agriculture biologique et de servir en Ile-de-France 35 tonnes de carottes bio et locales.

Afin de fédérer les équipes et les enfants autour de ce projet d'envergure, Elior a mis en place des animations de sensibilisation dans plus de 700 restaurants scolaires d'Ile-de-France et proposé des recettes originales avec ces carottes dans les menus.

Ce partenariat avec Xavier Dupuis se poursuit depuis avec d'autres légumes : choux, betteraves, etc.

Dans le prolongement de cette démarche, Elior Restauration Enseignement a dupliqué l'opération avec un autre agriculteur et des haricots verts frais et locaux à la rentrée scolaire de septembre 2012 en Ile de France.

La géolocalisation du réseau d'approvisionnements : un enjeu important

Les approvisionnements de proximité constituent un enjeu important pour tous les marchés d'Elior.

En France, la direction des achats a développé un outil innovant de « géolocalisation » dédié à l'identification des fournisseurs locaux du Groupe à proximité de ses sites clients. Ce logiciel permet de localiser rapidement sur des cartes, les producteurs, fournisseurs et leurs produits avec leurs signes de qualité (ex : label rouge, etc.). A ce jour, cet outil permet de rendre visible un réseau de plus de 2000 producteurs de fruits et légumes, 382 producteurs bio, plus de 4500 producteurs de viande. Ces informations sont mises à jour régulièrement dans la base de données.



Cette solution simple permet de restituer facilement les informations utiles aux clients dans les propositions commerciales.

Les achats locaux, une exigence internationale

Afin de contribuer au développement de l'économie locale, 37% des achats de Serunió en Espagne sont régionaux ; chez Elior Italie ce sont plus de 45 % des approvisionnements alimentaires qui le sont.

Elior Deutschland a référencé un distributeur spécifique pour agir dans la réduction de son empreinte carbone pour les fruits, les légumes, la viande et la volaille. Il a la particularité de livrer à chaque région des produits locaux grâce à ses entrepôts répartis sur tout le territoire.

Le choix et l'utilisation responsable de produits lessiviels

Tout comme le respect de l'environnement, la prévention de la santé et la sécurité au travail des collaborateurs font partie des priorités d'Elior. C'est pourquoi, le choix des produits lessiviels (produits d'hygiène, désinfectants, détergents, etc.) et leurs modalités d'usages par les collaborateurs d'Elior font l'objet d'une attention particulière par les experts du Groupe.

Des produits lessiviels avec toujours plus de sécurité

Dans un contexte quasi permanent d'évolution réglementaire et de risques liés à l'utilisation de substances chimiques par nos collaborateurs, les produits lessiviels font désormais systématiquement l'objet d'une validation qualité de la part de la Direction des achats sur la base de critères conformes au règlement REACH².

Depuis janvier 2012 en France, Elior supprime progressivement pour tous les produits lessiviels de sa gamme :

- les produits contenant une substance classée CMR (Cancérigène, Mutagène ou Reprotoxique)³
- les produits contenant du Triclosan ou des Ethers de glycol de série E, ces dernières substances étant des perturbateurs endocriniens pouvant se retrouver dans les produits lessiviels.

Un document précisant les spécifications produits a été envoyé à tous nos fournisseurs de produits lessiviels afin qu'ils s'engagent à ne fournir aux restaurants Elior en France que des produits conformes à ces exigences.

Ainsi, Elior Services privilégie des produits écolabels, concentrés et non classés⁴, afin de minimiser les risques. Sur l'exercice 2011-2012, la part en chiffres d'affaires de produits responsables⁵ représente 39% des achats des produits lessiviels commandés.

Ce sont par exemple 100% des sites clients d'Elior Services Propreté et Santé qui sont approvisionnés en produits sans CMR.

² Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals (REACH) est un règlement européen adopté le 18 décembre 2006, qui modernise la législation européenne en matière de substances chimiques, et met en place un système intégré unique d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation des substances chimiques dans l'Union européenne.

³ 1, 2 ou 3 selon la Directive 67/548 ou 99/45 ou 1A, 1B et 2 selon le règlement CLP (Classification Labelling Preparation) 1272/2008

⁴ Ensemble des produits sans pictogrammes de dangers

⁵ Non Classés, concentrés et écolabels

La sensibilisation des collaborateurs à la bonne utilisation des produits lessiviels

Tous les marchés d'Elior en France et à l'international forment les collaborateurs amenés à manipuler ces produits.

Pour sensibiliser ses agents de service et ses chefs d'équipes à la mise en œuvre de sa politique responsable sur le choix des produits lessiviels, Elior Services a intégré dans ses formations un module sur les éco-gestes. Les évaluations montrent que près de 90% des collaborateurs formés ont intégré ces notions.

Plus largement pour l'ensemble de ces équipes, le livret des bonnes pratiques Développement Durable d'Elior Services présente les bons gestes à adopter par ses agents pour qu'ils utilisent au mieux l'ensemble de ces produits.



Remplacer les produits détergents par de l'eau électrolysée : une méthode écologique et économique

En France, depuis janvier 2010, l'aire d'autoroute de Francheville, située sur l'autoroute A10 près d'Orléans n'achète plus de détergents pour le nettoyage de ses surfaces, sanitaires ni pour le lavage des mains du personnel. L'usage des produits lessiviels a été remplacé par de l'eau électrolysée. C'est un dispositif très connu au Japon qui, en associant l'eau au sel, lui donne des propriétés détergentes et assainissantes.

Ecologique et sans danger pour les collaborateurs, cette méthode génère des économies sur l'achat des produits lessiviels – les investissements sont rentabilisés en 7 ans.

Aujourd'hui ce dispositif a été installé avec succès sur 5 autres sites Elior Concessions.

Le développement des collaborateurs

(Illustration des principes 1 - 2 - 6)

Chez Elior, plus de 80 % des collaborateurs Elior sont des employés. Aussi, en tant qu'employeur engagé, Elior met tout en œuvre pour développer les compétences, la professionnalisation et l'employabilité de chacun d'eux.

Depuis 2003, Elior a initié et mis en place des formations certifiantes et diplômantes, vecteurs de reconnaissance et de promotion interne.

Elior développe des parcours de Validation des Acquis de l'Expérience

Depuis 2009, Elior développe avec succès les parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) : des salariés de plus de 3 ans d'expérience qui valident officiellement leurs compétences en obtenant un certificat de branche ou une licence.

La VAE est une reconnaissance des compétences acquises tout au long de la vie professionnelle. Elle permet d'obtenir un diplôme officiel sans suivre une formation. C'est un processus de longue haleine qu'Elior encourage en fournissant aux volontaires qui s'engagent dans la démarche, un accompagnement collectif notamment pour la constitution du dossier de VAE et un suivi individuel tout au long du parcours de validation.

Les Certificats de Qualification Professionnelle et titres professionnels

Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) sont créés et reconnus par une branche professionnelle. Les titres professionnels sont des diplômes d'État reconnus par le ministère du travail. Ils sont réservés aux adultes actifs et s'obtiennent à l'issue d'une formation de 6 à 9 mois.

Ces diplômes sont accessibles aux collaborateurs qui en font la demande et qui passent avec succès les phases de sélection. Après un test d'évaluation, un programme de formation personnalisé est mis en place. Il couvre une période de 6 à 9 mois, à raison d'une semaine ou deux par mois en centre de formation, suivie de 3 semaines en poste. Un tuteur interne, formé à son rôle, a pour mission d'accompagner le collaborateur dans la mise en œuvre de ses nouveaux savoir-faire. Pour ces programmes, dont les contenus sont adaptés pour Elior aux métiers de la restauration et des services, Elior s'est associé à des organismes de formation pour adultes réputés comme l'AFPA⁶, l'École Grégoire Ferrandi, IFITEL, etc.

Ces titres et CQP couvrent les postes d'agent de restauration, cuisinier, employé qualifié de restauration, serveur, chef gérant, assistant d'exploitation ou chef d'équipe.

Elior UK a conclu en 2004 un partenariat avec *Babcock International* pour proposer un éventail de qualifications professionnelles nationales reconnues (NVQ⁷) avec à la clé des stages dans de nombreux domaines tels que la restauration, le service auprès de la clientèle et la qualité d'accueil ou le leadership. Ce sont en moyenne chaque année environ 140 personnes qui intègrent ce

⁶ Association nationale pour la formation professionnelle des adultes

⁷ *National Vocational Qualifications*

programme de qualification. Depuis le début de ce partenariat, près de 1 300 personnes ont suivi une formation de qualification professionnelle principalement sur leur lieu de travail.

Le développement professionnel chez Elior en France en quelques chiffres

En France, au total 540 salariés issus de diverses professions (cuisiniers qualifiés, seconds de cuisine, maîtres d'hôtel, responsables de points de vente) ont été formés à travers des parcours CQP et titres depuis 2003, avec une tendance croissante à la féminisation.

Le taux de réussite dans l'acquisition d'un diplôme à l'issue de l'un de ces parcours est de 93 %. Ils sont les sésames, dans près de 90 % des cas, d'une promotion interne dans l'année qui suit la fin de la formation.

La VAE a elle déjà bénéficié à près de 200 collaborateurs dans le Groupe en France et connaît un taux de réussite de 96%.



En 2012, 10 diplômes de CQP sont accessibles via la VAE pour les équipes d'Elior en France :

- exploitant en restauration
- assistant d'exploitation
- chef gérant
- cuisinier
- employé qualifié de restauration
- employé technique de restauration
- serveur en restauration
- employé d'étage
- employé de réception
- gouvernante

ainsi qu'une licence de management des unités de restauration.

La lutte contre la corruption

(Illustration du principe 10)

Depuis sa création, Elior s'est construit autour d'une organisation structurée qui permet de gérer, de fluidifier et sécuriser les relations avec l'ensemble de ses parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, clients, etc.). Cette organisation permet également d'éviter les risques de corruption qui mettraient en danger l'entreprise et sa réputation.

Concrètement, pour veiller au respect des procédures et des normes Elior a recours à ses équipes juridiques dans chaque pays où le Groupe exerce son activité. Ces dernières agissent au sein d'un système prédéfini et orientent par exemple les collaborateurs lors des réponses aux appels d'offres dans le cadre de marchés publics, ou plus largement dans le suivi de leurs relations avec les clients.

La direction juridique corporate

La direction juridique corporate gère tous les mouvements liés à la structure du Groupe (contrats de financements, opérations sur le capital, créations et liquidations de sociétés, etc.).

Véritables experts et coordinateurs des différentes directions fonctionnelles concernées, les juristes de la direction corporate sont aussi à l'initiative de la mise en œuvre de la gouvernance du Groupe et s'assurent de son application (organisation et tenue des conseils d'administration, gestion des mandats sociaux etc.). La direction juridique corporate veille également au respect des accords conclus avec les actionnaires du Groupe, par exemple par la mise en place, dans chaque pays où le Groupe est présent, de procédures de contrôle des engagements pris par Elior.

La direction juridique opérationnelle

En cohérence avec le cadre défini par la direction générale du Groupe, la direction juridique opérationnelle s'assure de la conformité légale et réglementaire des contrats qui définissent les termes de collaboration entre le Groupe et ses partenaires.

Elle est un acteur essentiel de la maîtrise des risques de l'entreprise et assiste au quotidien les collaborateurs dans leurs relations avec leurs clients et fournisseurs dans les négociations et rédactions de contrats, la prévention et le règlement des éventuels litiges etc. Les juristes « opérations » qui œuvrent pour le compte de nos différents marchés ont également une solide connaissance des problématiques opérationnelles. Ils accompagnent toutes les entités du Groupe ainsi que chacune des directions fonctionnelles.

Elior UK et sa politique de lutte contre la corruption

En 2011, Elior UK a mis à jour sa politique de lutte contre la corruption approuvée par le comité de direction et signée par son Directeur Général.

Cette politique définit la manière dont l'entreprise répond aux exigences de la réglementation *Bribery Act 2010*⁸ pour lutter contre toute forme de corruption. Elle s'adresse également à ses clients et ses fournisseurs. Elle interdit explicitement l'acceptation ou la proposition de pots de vins et de cadeaux à des fins illégitimes. En cas de non respect, des sanctions disciplinaires sont prévues.

Pour faciliter l'application de cette politique, des outils sont mis à disposition des collaborateurs ; par exemple, une foire aux questions qui oriente les réactions attendues des collaborateurs face à des situations qui pourraient présenter des risques.

⁸ *Loi britannique relative à la répression et la prévention de la corruption*

Rappel des principes du Pacte Mondial

Droits de l'Homme

1. *Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence*
2. *à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violation des droits de l'homme.*

Normes du travail

3. *Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective*
4. *l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire*
5. *l'abolition effective du travail des enfants*
6. *l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.*

Environnement

7. *Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement*
8. *à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement*
9. *à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.*

Corruption

10. *Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.*

Pour en savoir plus sur le groupe Elior, vous pouvez consulter le site internet www.elior.com
Elisabeth Derancourt - Responsable Développement Durable, elisabeth.derancourt@elior.com