



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 2013

Sommaire

<i>Le mot de Robert Zolade, Président du Conseil de Surveillance du groupe Elior.....</i>	<i>3</i>
<i>Le maintien dans l'emploi.....</i>	<i>4</i>
<i>Lutte contre l'illettrisme.....</i>	<i>6</i>
<i>Le gaspillage alimentaire.....</i>	<i>8</i>
<i>La lutte contre la corruption.....</i>	<i>10</i>
<i>Rappel des principes du Pacte Mondial.....</i>	<i>12</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.

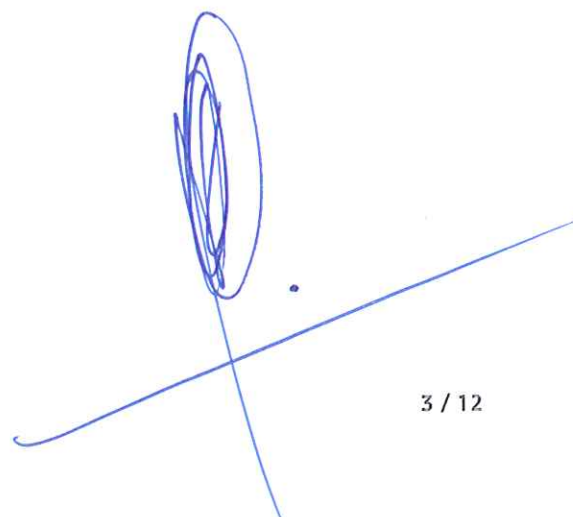
Acteur majeur de la restauration et des services en Europe, Elior s'appuie sur des valeurs fortes : la passion du service, le goût de la performance, l'esprit d'initiative et le respect des engagements. Sa promesse « Un monde d'attentions » est un engagement quotidien porté à la qualité, à l'innovation,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

En adhérant au Pacte Mondial en 2004, Elior a rejoint un mouvement d'acteurs responsables dont ses partenaires sont également des parties prenantes (entreprises clientes, fournisseurs...).

Je renouvelle au travers de la publication de notre Communication sur le Progrès 2013 l'engagement d'Elior à promouvoir et appliquer les principes du Pacte Mondial.

Les actions que nous illustrons cette année portent :

- *Pour les principes relatifs aux **Droits de l'Homme** et aux **Normes internationales du travail** sur :*
 - *Le maintien dans l'emploi de collaborateurs fragilisés*
 - *La lutte contre l'illettrisme pour promouvoir l'insertion professionnelle*
- *Pour les principes relatifs à l'**Environnement** sur :*
 - *L'engagement d'Elior dans la lutte contre le gaspillage alimentaire*
- *Pour le principe relatif à la **lutte contre la corruption** sur :*
 - *La sécurisation des flux financiers*
 - *La centralisation et la dématérialisation des échanges avec nos fournisseurs*



Le maintien dans l'emploi,

pour accompagner des salariés qui sont ou deviennent handicapés

(Illustration des principes 1 - 6)

Un engagement fort d'Elior

Depuis 2001, le groupe Elior s'est engagé dans la mise en œuvre de politiques structurées en faveur du recrutement et du maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap sur ses différents périmètres opérationnels en France et dans tous les pays du Groupe.

Des réseaux de référents et des missions handicap ont ainsi été créés au sein des différents marchés du Groupe, au plus près du terrain.

Ces politiques s'articulent autour de 5 domaines prioritaires :

- ✚ Le recrutement et l'intégration de personnes en situation de handicap ;
- ✚ Le maintien dans l'emploi de collaborateurs en situation de handicap ;
- ✚ La sensibilisation et la formation des équipes au handicap ;
- ✚ Le partenariat avec le secteur adapté et protégé ;
- ✚ L'action avec et auprès de nos clients.

Le maintien dans l'emploi est une action qui vise à permettre à un salarié dont le handicap survient ou s'aggrave de poursuivre son activité professionnelle. Bien qu'encadrée par le Code du Travail en France qui impose aux entreprises de prouver qu'elles ont bien recherché l'ensemble des solutions permettant de « maintenir le lien contractuel entre un employeur et un salarié », l'action de maintien dans l'emploi repose essentiellement sur la mobilisation de plusieurs acteurs internes et externes à l'entreprise.

Une démarche structurée

Pour permettre la mise en œuvre de politiques en matière de maintien dans l'emploi et parce que la survenance d'un handicap n'est pas synonyme de perte de compétences et de motivation, des processus d'accompagnement spécifiques ont été construits avec des équipes pluridisciplinaires regroupant des managers, des responsables de ressources humaines, des représentants de CHSCT¹.

Ces processus permettent de visualiser concrètement les différentes étapes d'un maintien dans l'emploi et de mieux comprendre les ressources et les compétences internes et externes qui peuvent être mobilisées.

Leur déploiement est en cours au sein des marchés Enseignement & Santé, Entreprises et Concessions à travers l'envoi de brochures d'information aux salariés ou la remise de CD-Rom aux managers d'équipes et à la filière Ressources



¹ Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

Humaines. Une formation spécifique à chaque marché qui porte sur le thème du maintien dans l'emploi est également organisée dans le cadre de ce déploiement.

Ces dispositifs visent à :

- Aider les collaborateurs qui le souhaitent dans une démarche de reconnaissance de leur situation de handicap
- Anticiper les situations de maintien dans l'emploi en étudiant les possibilités d'aménagement ou de changement de poste notamment après un arrêt de travail de plus de trois mois ou lorsqu'un avis d'aptitude partielle est prononcé par le médecin du travail
- Développer les compétences et l'employabilité de nos salariés en situation de handicap en rendant accessibles nos formations ou en veillant à un égal accès à la formation pour ces collaborateurs

Quelques chiffres clés

Plus de 1600 collaborateurs en situation de handicap exercent au sein d'Elior dans les périmètres du Groupe où ce décompte est juridiquement possible.

Plus de 100 collaborateurs en situation de handicap sont recrutés chaque année en France.

Près d'un million de chiffre d'affaires est confié chaque année au secteur adapté et protégé qui emploie des personnes en situation de handicap en France.

Le taux d'emploi de travailleurs handicapés en France a progressé de 5.87% (2011) à 6.30% (2012) au sein d'Elior.

La lutte contre l'illettrisme, pour prévenir le risque de désinsertion professionnelle des salariés les plus fragiles

(Illustration des principes 1 - 6)

On parle d'illettrisme pour des personnes qui, bien qu'ayant bénéficié d'un apprentissage scolaire n'ont pas acquis, ou ont perdu, la maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Il s'agit pour elles de réapprendre.

L'illettrisme touche 2.5 millions de personnes en France, soit 7% de la population adulte âgée de 18 à 65 ans. La moitié de ces personnes est âgée de plus de 45 ans et 51% exerce une activité professionnelle.

Signataire de la charte de la diversité depuis 2005, le groupe Elior a fait de l'égalité des chances un axe de sa politique de responsabilité sociale. C'est dans ce cadre qu'une attention toute particulière est portée à l'accès à l'emploi, la qualification et plus largement la trajectoire professionnelle des collaborateurs indépendamment du handicap, de l'origine ethnique et sociale, du genre ou de l'âge.

Une action d'innovation sociale

Depuis 2008, le groupe Elior s'est engagé dans la lutte contre l'illettrisme en mettant en œuvre des formations intra-entreprise à destination des salariés indépendamment du poste qu'ils occupent pour les aider à réapprendre et à maîtriser ces savoirs de base.



Les objectifs de cette action sont :

- de limiter le risque de désinsertion sociale et professionnelle des salariés les plus fragiles sur le marché de l'emploi dans un secteur d'activité qui pratique le transfert de personnel lors d'un changement de prestataire,
- de développer l'employabilité interne des salariés d'Elior en leur permettant de faire face de manière autonome à des situations simples de la vie professionnelle,
- de mobiliser efficacement les supports d'information utilisés dans l'entreprise.

En d'autres termes, lire et écrire de façon à être compris, s'exprimer, parler.

Entre 80 heures et 120 heures de formation sont ainsi proposées chaque année aux salariés qui souhaitent s'engager dans ce type de dispositif. Un salarié peut participer plusieurs années de suite si nécessaire.

Chez Elior Restauration Entreprises, des groupes de niveaux sont constitués pour faciliter les apprentissages. Un module spécifique incluant de l'e-learning est également prévu pour les salariés diplômés à l'étranger. Les supports pédagogiques sont directement issus des outils opérationnels utilisés au quotidien dans le cadre de leurs activités.



Chez Elior Restauration Enseignement et Santé, expliquer cette démarche a été formalisée en septembre 2013 dans un accord cadre avec le Ministère de l'Education Nationale. Celui-ci précise les engagements réciproques et le dispositif qui est proposé aux salariés. Sur ce périmètre les participants peuvent valider un diplôme de l'Education Nationale attestant de leur maîtrise de la langue française.

Sur le périmètre des activités de concessions d'Elior, la formation se déroule sur site par demi-journée afin de faciliter la conciliation entre l'organisation du travail et l'accès à la formation.

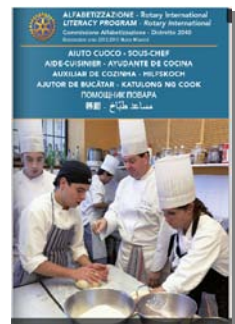
Prise de confiance, plus grande estime de soi, tremplin pour continuer à se former et se professionnaliser au sein de l'entreprise et une meilleure intégration à la vie citoyenne sont les bénéfices exprimés par les salariés qui participent à ce dispositif.

Depuis 5 ans, plus de 350 salariés ont participé à ce programme de lutte contre l'illettrisme.

Prévenir l'illettrisme dans les métiers de cuisine en Italie

Engagée au travers de sa certification SA 8000², Elior Italie agit et respecte les droits fondamentaux des travailleurs. Aussi, réussir l'intégration des collaborateurs de différentes nationalités est un des enjeux d'Elior Italie qui compte plus de 75 nationalités parmi ses collaborateurs.

C'est pourquoi l'entreprise participe à l'initiative lancée par le *Rotary International* et l'association des villes italiennes *ANCI Lombardie* qui vise à apprendre l'italien. Elles ont conçu un glossaire multilingue pour faciliter la prise de poste dans les métiers de la restauration en abordant notamment les règles de l'hygiène, de la sécurité alimentaire et de la sécurité des personnes.



Elior Italie a partagé ce guide en 2013 avec ses collaborateurs de nationalité étrangère.

² La norme SA 8 000 est à la disposition des entreprises qui cherchent à prouver qu'elles garantissent le respect des droits fondamentaux des travailleurs dans leurs opérations (filiales et fournisseurs), partout dans le monde. Conçue par l'ONG Social Accountability, cette norme repose sur les conventions de base de l'OIT, sur la Déclaration universelle des droits de l'Homme ainsi que sur d'autres conventions de l'ONU telles que celle sur les Droits de l'Enfant, la Déclaration Internationale des Droits de l'Homme, ou celle sur la discrimination à l'encontre des Femmes. Les exigences de la SA 8 000 sont regroupées sous 9 chapitres sociaux dont le neuvième est relatif au système Gestion de la norme : Travail des enfants, Travail forcé, Hygiène et sécurité, Liberté d'association et droit à la négociation collective, Discrimination, Pratiques disciplinaires, Temps de travail, Rémunérations, Système de gestion. Cette certification est renouvelable tous les 3 ans.

Le gaspillage alimentaire (Illustration des principes 1 – 7 – 8 - 9)

En France, plus de sept millions de tonnes de déchets alimentaires sont jetés tout au long de la chaîne alimentaire³. « Près de 50 % d'aliments sains sont gaspillés chaque année dans l'Union Européenne, par les ménages, les supermarchés, les restaurants et la chaîne alimentaire, alors que 79 millions de citoyens vivent au-dessous du seuil de pauvreté et que 16 millions dépendent de l'aide alimentaire d'œuvres de charité, » précise le Parlement européen.

A l'occasion de la journée nationale contre le gaspillage alimentaire, Elior a réaffirmé en 2013 ses engagements en faveur d'une gestion raisonnée et intelligente des ressources. Portant une attention particulière à la qualité et la préparation de ses aliments et aux Hommes qui les produisent, ainsi qu'à l'impact de ses activités sur l'environnement, Elior s'est engagé aux côtés du Ministère de l'Agriculture à lutter contre le gaspillage alimentaire.

Un engagement concret auprès du Ministère de l'agriculture

Conscient de son rôle dans la réussite de la politique publique de l'alimentation, Elior a officialisé son engagement auprès de Guillaume Garot, Ministre délégué à l'agroalimentaire, le 15 octobre 2013. Le Groupe a remis en effet, via le SNRC⁴, ses lettres d'engagement dans la lutte contre le gaspillage alimentaire portant sur l'ensemble de ses activités de restauration collective.



Poursuivant les actions déjà initiées dans la restauration en enseignement, en santé et en entreprise, les directeurs de chacun de ces marchés se sont engagés ainsi plus particulièrement à :

- Sensibiliser leurs convives à la lutte contre le gaspillage,
- Inciter leurs collaborateurs à s'engager dans cette démarche,
- Réfléchir avec leurs fournisseurs à des conditionnements optimaux,
- Anticiper avec leurs clients le nombre de repas quotidiens à servir,
- Soutenir l'émergence de filières locales, l'approvisionnement de proximité et la valorisation des biodéchets,
- Favoriser les bonnes pratiques.

Participation à une opération grand public place de la République à Paris

Le 16 octobre 2013, Elior a soutenu l'opération de sensibilisation organisée par le Ministère de l'Agriculture sur la Place de la République à Paris en offrant des plats cuisinés à partir du don d'aliments invendus au marché international de Rungis. Les équipes du Groupe ont cuisiné et servi 1000 rations de soupe à base de légumes gaspillés.

En présence du Ministre délégué à l'agroalimentaire, ce repas gratuit a favorisé une prise de conscience sur le gaspillage alimentaire en sensibilisant le grand public à la qualité et la quantité des aliments invendus à tort.

³ Source : Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt

⁴ Syndicat National de la Restauration Collective

Une action de sensibilisation dans les restaurants autour d'un aliment symbolique tel que le pain

Le 16 octobre, au sein de ses restaurants d'entreprise, Elior a sensibilisé ses convives au gaspillage alimentaire grâce à des outils et conseils pratiques, et en engageant une réflexion autour du pain. Symbole de convivialité et de tradition, dont la valeur se mesure tant par les ressources naturelles dont il est constitué que par le travail de l'homme, le pain représente pour les français bien plus qu'un produit alimentaire.

En invitant les convives de ses restaurants à trier le pain qu'ils n'ont pas consommé et grâce à des outils de sensibilisation contenant « la belle histoire du pain », Elior a souhaité les sensibiliser au gaspillage de ce produit. Ainsi, le 17 octobre, chaque restaurant a présenté à ses convives les résultats de la collecte de pain destiné à être jeté et a proposé une boîte à idées permettant à chacun de faire part de ses idées « anti-gaspillage ».



Elior et le gaspillage alimentaire

Elior s'engage à lutter contre le gaspillage alimentaire en proposant :



- des produits bons et sains, choisis pour leurs qualités et travaillés avec soin ainsi que des menus qui allient plaisir et nutrition et des enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement pour mieux appréhender les goûts de chacun,
- des quantités justes : des assiettes remplies sur demande et des outils de gestion des stocks et des approvisionnements,
- des techniques culinaires qui permettent de réduire les pertes lors des préparations,
- des animations de sensibilisation et notamment sur le marché de l'enseignement qui a organisé des « Chasses aux gaspi » auprès de plus de 400 000 élèves depuis 2010 et des défis lancés au sein des écoles qui ont permis de réduire de 20 à 30% le volume des déchets alimentaires.

La lutte contre la corruption

(Illustration du principe 10)

Elior a développé des outils ou process spécifiques pour réduire les risques de fraude grâce à la sécurisation des flux financiers et à la dématérialisation des échanges avec ses fournisseurs.

La sécurisation des flux financiers

La Direction Financière Groupe compte parmi ses principales missions : l'émission et la gestion des engagements, la gestion de la liquidité et des moyens de paiement, la gestion des risques financiers.

Elle est le garant de la bonne application des procédures de trésorerie et de reporting qu'elle édicte au sein du Groupe. A l'échelle du Groupe (France et international) elle choisit et contrôle la relation bancaire, gère les moyens de paiement et développe des systèmes d'information adaptés pour permettre le bon déroulement de ses missions. Ainsi, pour contribuer à la sécurisation des flux financiers, Elior a mis en place :

- La réduction du nombre de comptes bancaires

Dans un contexte de croissance du Groupe, Elior a divisé par trois en France le nombre de comptes bancaires (900 à 350 comptes) entre 2000 et 2012 pour réduire les risques de fraude.

- La gestion centralisée des pouvoirs bancaires

Pour prévenir des abus pouvant résulter de la concentration des pouvoirs financiers, Elior a segmenté les pouvoirs bancaires en les répartissant auprès de différents collaborateurs et procède à la ségrégation des tâches. Par exemple, pour éviter des conflits d'intérêts, les collaborateurs qui administrent les systèmes d'information financiers n'ont pas de pouvoir bancaire. Cela est également le cas pour la procédure comptable. En effet, lorsqu'un « bon à payer » est envoyé à un comptable Elior, c'est un autre collaborateur Elior de la direction comptable qui va communiquer le règlement à la banque. La validation d'un paiement est rigoureuse, une clé USB avec empreinte digitale est requise.

- L'encadrement des paiements sur support papier

Les paiements par chèque sont identifiés comme des « moments à risques de fraude ». Lorsque cela est nécessaire, comme par exemple en gestion sociale lors des réalisations des soldes de tout compte en fin de contrat de travail, une attention toute particulière est apportée au process. Quant aux virements papiers, ils représentent aujourd'hui moins de 1% des paiements et sont strictement encadrés via des procédures d'émission et de contrôle très précises.

La centralisation et la dématérialisation des échanges avec nos fournisseurs

Elior a construit un processus de règlement centralisé des factures qui permet de garantir le respect des délais de paiement de ses fournisseurs conformément aux différentes lois en vigueur. Il repose sur des outils technologiques innovants (EDI⁵ et scanning). Ce sont ainsi chaque année près de 3 millions de factures qui sont traitées par deux entités juridiques uniques.

⁵ Echange de Données Informatisées

Les objectifs sont :

- la normalisation de schémas comptables
- le contrôle de doublons éventuels de facturation
- la sécurisation des paiements par la mise en place de virements commerciaux (à échéances différées)

La dématérialisation des échanges contribue par ailleurs à la mise en œuvre de la politique d'achats responsables du Groupe avec la réduction des consommations de papier tout en sécurisant les données des factures et contrats. A ce jour, 77 % des factures fournisseurs sont ainsi totalement dématérialisées, permettant d'éviter environ 130 tonnes de papier par an.

Depuis 2012, la signature électronique des contrats se met également en place.

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 internationales 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.*