

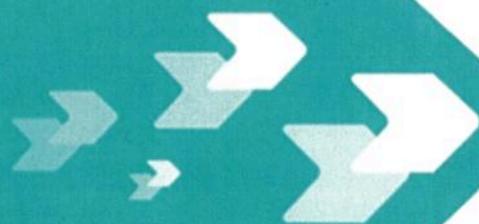


This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE D'ELIS

Rapport d'activité 2015



Fait à Puteaux, le 08 Avril 2016

M. Xavier MARTIRÉ
Président du Directoire

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "X Martiré". The signature is stylized with a long horizontal stroke at the bottom that extends to the left and then loops back under the name.

Contenu

1.	La démarche RSE de Elis	3
1.1	Vision	3
1.2	Les engagements du Groupe	4
2	Périmètre de la démarche RSE Et méthodologie de reporting	5
2.1	Périmètre du reporting RSE	5
2.2	Collecte et validation des données.....	6
2.3	Précisions méthodologiques et limites.....	7
2.4	Contrôles et vérifications.....	7
3	Informations sociales.....	7
3.1	Emploi	8
3.2	Organisation du temps de travail	11
3.3	Relations sociales.....	11
3.4	Santé et sécurité	12
3.5	Développement des compétences	14
3.6	Égalité de traitement et promotion de la diversité	15
3.7	Promotion et respect des conventions fondamentales de l’OIT et autres actions engagées en faveur des droits de l’Homme.....	16
4	Informations environnementales.....	17
4.1	Politique générale en matière environnementale	17
4.2	Pollutions et gestion des déchets.....	20
4.3	Utilisation durable des ressources.....	22
4.4	Changement climatique.....	27
4.5	Protection de la biodiversité.....	27
4.6	Économie circulaire	27
5	Informations relatives aux performances sociétales.....	28
5.1	Impact territorial, économique et social de l’activité du Groupe	28
5.2	Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l’activité	29

5.3	Sous-traitance et fournisseurs.....	29
5.4	Loyauté des pratiques.....	30
6	Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion.....	31
7	Correspondance avec le Pacte Mondial des Nations Unies	34
8	Synthèse des informations environnementales et sociales	35
8.1	Synthèse des informations environnementales.....	35
8.2	Synthèse des informations sociales.....	36

1. LA DÉMARCHE RSE DE ELIS

1.1 VISION

La politique responsabilité sociale et environnementale (RSE) du Groupe s'articule autour des valeurs qui constituent l'ADN de Elis depuis toujours, le respect d'autrui, l'exemplarité, l'intégrité et la responsabilité.

La conduite responsable du Groupe est un gage de succès et de pérennité.

Les principes partagés par le groupe Elis et tous ses collaborateurs, et qui s'appliquent à toutes les actions de l'entreprise, que ce soit avec les acteurs internes (salariés) ou externes (conduite des affaires avec les fournisseurs et les clients) peuvent se résumer ainsi :

- agir avec intégrité, responsabilité et exemplarité ;
- respecter la dignité et les droits de chacun ;
- agir en acteur respectueux de l'environnement ;
- respecter les lois et réglementations ;
- améliorer continuellement les performances.

L'ensemble de ces principes s'inspire de plusieurs textes fondateurs, dont :

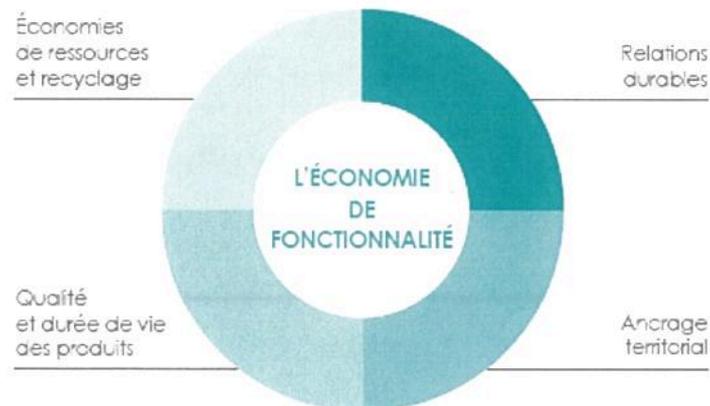
- la Déclaration universelle des droits de l'Homme des Nations Unies et la Convention européenne des droits de l'Homme ;
- la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant ;
- les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies ;
- les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Le développement de l'entreprise repose sur la qualité et l'implication des hommes et des femmes qui la composent.

Le groupe Elis s'attache donc à maintenir des relations humaines harmonieuses et prête une attention particulière à la bonne application des principes tels qu'un dialogue constructif et ouvert fondé sur la confiance et le respect dans le cadre d'une politique de management de proximité, la non-discrimination, le maintien de conditions de travail sûres, la formation continue et le développement professionnel de ses salariés.



Le groupe Elis a en outre construit un modèle économique basé sur le concept d'économie de fonctionnalité s'appuyant sur une offre de services et de produits de haute qualité. Se souciant du cycle de vie de ses produits en travaillant sur leur éco-conception et leur durabilité, ce modèle économique du Groupe contribue à réduire la pression sur son environnement à la différence des modes de consommation classiques qui encouragent les produits jetables ou à l'obsolescence programmée.



Le groupe Elis refuse tout compromis quant à l'intégrité qui doit, au quotidien, gouverner ses relations d'affaires et ses pratiques professionnelles.

Soucieuse de limiter son empreinte environnementale, par la réduction notamment de ses émissions de gaz à effet de serre et une meilleure utilisation des ressources naturelles, le groupe Elis a renforcé sa démarche en obtenant en décembre 2015 la certification ISO 50001 relative au système de management de l'énergie, délivrée par Afnor Certification, sur 50 % de ses usines de production.

L'expertise professionnelle que le Groupe entretient au quotidien a déjà permis d'améliorer de 16,1 %, la performance en énergie thermique du Groupe sur ces cinq dernières années sur le périmètre européen. Fort de cette expérience, le Groupe affiche à travers cette démarche sa volonté de renforcer sa position de leader, et implique tous les acteurs (depuis la conception aux achats d'équipements, jusqu'à l'exploitation quotidienne de nos usines) à la recherche permanente de l'optimal énergétique.

Cette démarche déployée en 2015 sur 52 sites de production s'inscrit pleinement dans la dynamique d'excellence opérationnelle du groupe Elis.

1.2 LES ENGAGEMENTS DU GROUPE

Les engagements du Groupe sont les suivants :

- **Participer au développement d'un modèle économique plus durable :**
 - renforcer le développement de l'activité autour de l'économie de fonctionnalité ;
 - **innover** pour développer des solutions alternatives au jetable ;
 - **sensibiliser** les clients aux bénéfices environnementaux de la location-entretien.
- **Proposer une offre responsable de qualité :**
 - **répondre** aux exigences de qualité des clients ;
 - **promouvoir** le commerce équitable ;
 - **travailler** sur l'éco-conception des produits.
- **Diminuer l'empreinte environnementale de l'activité :**
 - **réduire** les consommations de ressources naturelles ;
 - **maîtriser** les émissions industrielles des usines ;
 - **augmenter** le taux de valorisation des produits en fin de vie ;
 - **optimiser** les flux logistiques.
- **Être un vecteur d'épanouissement pour les collaborateurs :**
 - **assurer** le bien-être des collaborateurs ;
 - **permettre** aux collaborateurs d'évoluer personnellement et professionnellement ;
 - **favoriser** l'égalité des chances.

DES ENGAGEMENTS PORTES PAR LA CHARTE ETHIQUE

La charte éthique formalise les engagements de Elis

La charte éthique du Groupe publiée en 2012 qui encadre la démarche du Groupe en matière de développement durable présente de manière détaillée ce qui fonde la culture et les engagements du Groupe et s'articule autour des six valeurs de Elis en matière de RSE : intégrité, responsabilité et exemplarité dans son environnement commercial, respect de chacun de ses collaborateurs, diminution de son empreinte environnementale et amélioration continue de ses performances.

Une synthèse de la performance environnementale et sociale reprenant l'ensemble des thématiques abordées par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce figure en pages 92 et 93 du présent document de référence.

2 PÉRIMÈTRE DE LA DÉMARCHE RSE ET MÉTHODOLOGIE DE REPORTING

Le groupe Elis réalise un reporting social et environnemental (Reporting RSE) depuis 2011, lequel était jusqu'en 2013 consolidé par le groupe Eurazeo auquel Elis appartenait jusqu'à son entrée en bourse. À la suite de l'admission des actions de la Société sur le marché réglementé Euronext Paris, le Groupe réalise son propre reporting RSE tout en conservant la même méthodologie dans un souci de continuité dans l'exploitation des données.

2.1 PÉRIMÈTRE DU REPORTING RSE

Le reporting RSE de l'année N concerne les entités du Groupe pour lesquelles une consolidation est possible et vérifiable. Ainsi, annuellement, la direction de la RSE est informée des éventuelles cessions, acquisitions afin d'adapter le périmètre de reporting RSE.

La démarche RSE du groupe Elis s'applique à l'ensemble des sociétés du Groupe.

Ainsi, au titre de l'exercice 2015, le reporting RSE porte sur l'année calendaire du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

Les données du reporting RSE correspondent au périmètre défini par la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 et à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce et comprennent l'activité de Elis et de ses filiales présentes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

PRECISIONS SUR LES ENTITES ET SITES INCLUS OU EXCLUS DANS LE PERIMETRE :

- les sociétés nouvellement incluses dans le reporting sont PSE (Pro Service Environnement) en France, Atmosfera Gestao e Higienizacao De Texteis SA et l'Acqua Lavanderias Ltda au Brésil ;
- un nouveau site dans le cadre d'une acquisition de fonds de commerce a été inclus dans le périmètre : Villepreux au sein de la société M.A.J. en France ;
- des sites ont été transférés d'une société à une autre : Chilly-Mazarin et Coignières ont été transférés de la société M.A.J. à la société Grenelle Service au cours de l'année 2015 ;
- les sociétés acquises au cours de l'exercice 2015 (Albia SA et Servicios Hospitalarios SA au Chili, Lavalía en Espagne, Kress Textilpflege GmbH et Zischka Textilpflege GmbH en Allemagne, Teclav, AJS, MPW Lavanderia Comercio e Serviços Ltda, Reis & Nobrega Lavanderia Ltda, Lavanderia Espirito Santo Norte Ltda-ME, Megalav Lavanderia Hospitalar Ltda-ME, Lavanderia Verde Ltda et Martins e Lococo Lavanderia Ltda au Brésil, Wäscherei Textil Service, Wäscherei Textil Service Bad Ragaz et Pro Hotel Wäscherei en Suisse, et Blanchisserie Professionnelle d'Aquitaine et Hygiène Contrôle en France) sont exclues du périmètre.

ENTITES INTEGREES DANS LE REPORTING RSE 2015

Pays	Nombre d'entités	Nature des établissements des entités (siège, bureaux, usine, site de production, agences...)	Nouvelle entité vs reporting 2014 (oui/non et nombre d'entités nouvelles)
France	13 ^(a)	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Oui (1)
Brésil	2	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Oui (2)
Allemagne	4	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Non
Suisse	10	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Non
Italie	1	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Non
Espagne et Andorre	3	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Non
Portugal	2	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Non
Belgique	1	Siège, bureaux, site de production et centres de service	Non
Luxembourg	1	Siège, bureaux, et centres de service	Non
République tchèque	1	Siège, bureaux, site de production	Non
Royaume-Uni	1	Siège, bureaux, site de production	Non
11	39		3

(a) Dont M.A.J.

Les indicateurs consolident les chiffres du groupe Elis et de ses filiales.

En application à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, les indicateurs chiffrés concernant la société M.A.J. sont précisés dans la synthèse de la performance environnementale et sociale, qui figure en pages 92 et 93 du présent document de référence 2015. Les éléments qualitatifs concernant la société M.A.J. sont précisés dans le présent chapitre 3.

2.2 COLLECTE ET VALIDATION DES DONNÉES

La stratégie de la RSE est définie au niveau de la direction RSE, laquelle est rattachée à la direction des ressources humaines du Groupe.

Le Directeur des ressources humaines et de la RSE Elis est le validateur final de l'ensemble des données.

Quatre directions Elis sont impliquées dans la démarche et le processus de reporting RSE : la direction générale, la direction qualité, sécurité, environnement, la direction des ressources humaines, et la direction des achats et des approvisionnements.

Chaque direction impliquée dans le processus de collecte des données identifie l'ensemble des contributeurs devant avoir accès au logiciel de reporting RSE. Ces données sont traduites dans les différentes langues utilisées au sein du groupe Elis afin de s'assurer de la parfaite compréhension des définitions. Une réunion annuelle est organisée avec les responsables ressources humaines des différents pays, hors France, afin de leur présenter les enjeux de la RSE et les modalités de reporting.

Les données sont consolidées par la direction des ressources humaines, la direction qualité, sécurité et environnement et la direction des achats et des approvisionnements sur la base des informations collectées au niveau de chaque entité.

Les responsables de ces directions effectuent les procédures et les contrôles rigoureux nécessaires pour assurer la bonne précision et la fiabilité des données collectées.

Collecte des données sociales

Pour collecter et consolider l'information extra-financière en 2015 relative à la performance sociale, le groupe Elis a utilisé un logiciel de reporting RSE, de traitement et de consolidation en ligne. Les contributeurs de chaque pays se sont connectés à ce logiciel afin de renseigner les informations extra-financières.

Collecte des données environnementales

La collecte de l'information extra-financière relative à la performance environnementale en 2015 a été effectuée par le groupe Elis via la diffusion, à chaque centre opérationnel, d'un formulaire interne à compléter. La consolidation des données par site a été effectuée par le service support environnement au niveau central. Ces données environnementales consolidées ont ensuite été renseignées par les équipes du service support environnement, dans le logiciel de reporting RSE.

Collecte des données de la *supply chain*

La collecte de l'information extra-financière relative à la *supply chain* a été effectuée par la direction des achats et des approvisionnements, qui a utilisé le logiciel de collecte, de traitement et de consolidation en ligne.

Indicateurs

Le logiciel de reporting RSE présente les indicateurs sous forme d'arborescence avec comme parties principales : social, environnement, et *supply chain*. Chaque indicateur est accompagné d'une définition précise, en français et en anglais. Pour chaque donnée, le périmètre couvert est précisé, afin de calculer le taux de couverture.

Par convention :

- le taux de couverture pour les indicateurs sociaux est calculé sur la base des effectifs (somme des effectifs des entités contributrices/somme totale des effectifs consolidés) ;
- le taux de couverture pour les indicateurs environnementaux est calculé sur la base du chiffre d'affaires.

Les indicateurs ne sont pas comparables entre 2014 et 2015 du fait du changement de périmètre, en raison de l'intégration au sein du Groupe des sites brésiliens, mais aussi de l'augmentation du taux de couverture de ces derniers sur le périmètre déjà existant en 2014.

2.3 PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES ET LIMITES

Le rapport RSE de Elis répond aux exigences de l'article R. 225-102-1 du Code de commerce.

Les méthodologies relatives au calcul de certains indicateurs peuvent présenter des limites du fait de :

- l'absence de définitions reconnues au niveau international (exemples : statuts ou types de contrats de travail) ;
- la disponibilité limitée et/ou l'absence de certaines données sous-jacentes nécessaires aux calculs entraînant des estimations nécessaires ;
- la difficulté de collecte de données.

2.4 CONTRÔLES ET VÉRIFICATIONS

Les données font l'objet de contrôles de cohérence lors de la consolidation.

Pour l'année 2015, PricewaterhouseCoopers Audit (PwC), désigné comme organisme tiers indépendant (OTI) de la Société a accompagné Elis pour ce second exercice de revue de sincérité et présence des informations sociales, environnementales et sociétales consolidées du groupe Elis.

Le rapport de l'OTI figure au présent chapitre 3, section 3.6 « Rapport du vérificateur ».

3 INFORMATIONS SOCIALES

« Nos collaborateurs, forces vives de l'entreprise :

Elis emploie plus de 20 000 collaborateurs en Europe et en Amérique du Sud. Notre culture du service et de la qualité fait de nos collaborateurs le principal capital de l'entreprise. »

Didier Lachaud, Directeur des ressources humaines & de la RSE

Elis s'assure que les conditions sont réunies pour permettre sa croissance, dans le respect des meilleures pratiques en matière de gestion des collaborateurs, quels que soient le secteur et le pays d'activité de l'entreprise. Elis est soucieuse d'être un vecteur d'épanouissement pour ses collaborateurs, et fonde sa politique sur les engagements suivants :

- assurer le bien-être et la sécurité des salariés ;

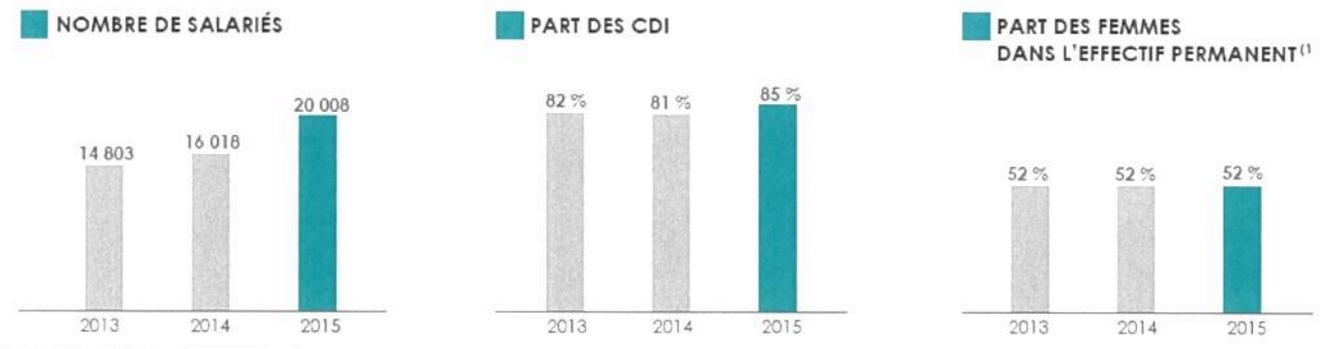
- permettre aux collaborateurs d'évoluer personnellement et professionnellement ;
- favoriser l'égalité des chances.

3.1 EMPLOI

Effectif total et répartition par type de contrat, par sexe, par âge et par zone géographique

Répartition des effectifs par type de contrat et par sexe

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution, au cours des deux derniers exercices, des effectifs du Groupe, inscrits en contrat à durée indéterminée (CDI) et en contrat à durée déterminée (CDD), et par sexe (en France – y compris M.A.J. – et à l'étranger) :



(1) L'effectif permanent en 2015 comprend les CDI alors que l'effectif permanent en 2014 comprenait les CDI et les CDD hors motif de remplacement. Le nombre de salariés incluait les stagiaires en 2014, ce qui n'est plus le cas en 2015. L'effectif permanent en 2013 correspond aux CDI ou des contrats d'une durée supérieure à 18 mois.

Au 31 décembre 2015, le groupe Elis emploie 20 008 personnes, soit une augmentation de ses effectifs de 25 % par rapport à 2014. Cette croissance est principalement liée à la politique de croissance externe menée par le Groupe depuis plusieurs années et au développement de ses activités dans les pays européens, hors France, et au Brésil.

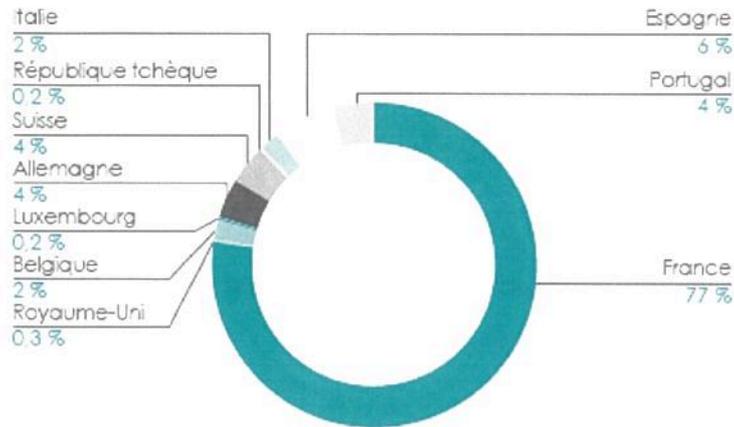
En termes de diversité, Elis s'emploie à ce que la proportion des hommes et des femmes dans l'effectif global au sein du Groupe soit équilibrée. Toutefois, certaines catégories de personnel connaissent un déséquilibre. Grâce aux différentes initiatives mises en œuvre en matière de diversité, le nombre de femmes continue de progresser.

Au 31 décembre 2015, le groupe Elis compte 15 % de collaborateurs sous statut non permanent en raison notamment du caractère saisonnier d'une partie de l'activité, impliquant le recours à l'emploi de salariés sous contrat à durée déterminée, soit en 2015, en moyenne 3 017 salariés en équivalent temps plein.

Répartition géographique de l'effectif total (permanent et non permanent) au 31 décembre 2015

Compte tenu de la politique de croissance externe menée par le Groupe depuis plusieurs années et au développement de ses activités dans les pays européens, hors France, et au Brésil, 37 % des collaborateurs est aujourd'hui localisé dans un autre pays que la France (contre 22 % en 2014).

- **EFFECTIF EUROPE**

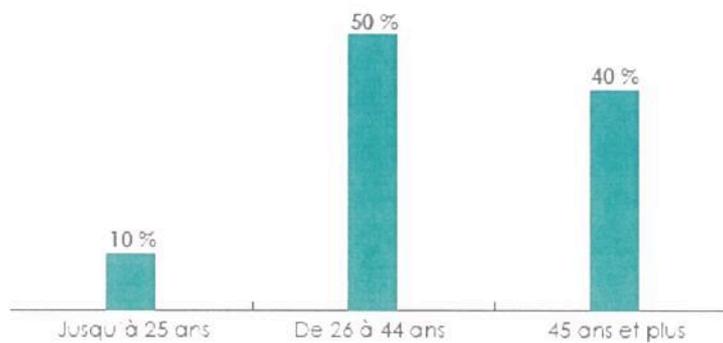


- **EFFECTIF MONDE**



Répartition par âge de l'effectif permanent

Le graphique ci-dessous présente la répartition des effectifs permanents du groupe Elis (dont l'effectif de la société M.A.J.) en France et à l'étranger par tranche d'âge :



Embauches et départs de l'effectif

Au cours de l'exercice 2015, le Groupe a embauché 24 070 salariés, en CDI et en CDD, sur les 11 pays inclus dans le reporting RSE.

Les départs se répartissent selon les motifs suivants :

<i>(effectif permanent et non permanent, en nombre de salariés)</i>	2015
Départs en retraites et préretraites	155
Départs à l'initiative de l'employé	1 280
Départ à l'initiative de l'employeur	1 880
Autres départs ^(a)	20 250
TOTAL DES DEPARTS	23 565

Le taux de couverture est de 100 % en 2015.

(a) Les autres départs sont les ruptures d'un commun accord, décès, mobilité interne et fin de CDD.

Rémunérations et avantages sociaux

La masse salariale 2015 est de 447 millions d'euros.

Politique de rémunération

La politique de rémunération est déterminée par la direction des ressources humaines.

Au sein du groupe Elis, en France (en ce compris la société M.A.J.), des négociations salariales sont réalisées chaque année avec les partenaires sociaux afin de faire évoluer le salaire des non-cadres avec un souci constant d'équité interne et de compétitivité externe. Ainsi, en 2015, une augmentation générale de 0,8 % portant sur le salaire fixe des non-cadres a été négociée au sein du groupe Elis, en France (y compris au sein de la société M.A.J.). Le salaire des cadres fait l'objet d'augmentation individuelle.

Les rémunérations s'articulent autour du salaire de base, des systèmes de variable individuels ou collectifs, et également d'avantages sociaux. Les rémunérations fixes des cadres du groupe Elis sont réexaminées individuellement chaque année.

Pour les commerciaux et les cadres, des grilles de rémunérations variables sont établies chaque année en tenant compte d'objectifs fixés par métier et par centre de profits.

Le tableau ci-dessous présente les rémunérations en 2015 par catégorie de rémunération :

<i>(effectif permanent et non permanent, en millions d'euros)</i>	2015	2014
Rémunérations fixes et variables ^(a)	447,1	408,8
Dont bonus collectif et intéressement hors obligation légale	10,4	

Le taux de couverture est de 100 % en 2015.

(a) Les rémunérations fixes et variables sont : en brut hors cotisations patronales.

17 760 salariés permanents ou non permanents ont bénéficié d'un bonus collectif et/ou d'un intéressement hors obligation légale.

Avantages financiers

Depuis 40 ans, Elis est en croissance et les salariés en bénéficient. En effet, la participation et l'intéressement sont largement répandus dans le Groupe. Ainsi, des accords de participation et d'intéressement ont été conclus dans les principales filiales françaises du groupe Elis (dont la société M.A.J.). Les accords d'intéressement permettent d'associer plus étroitement, au moyen d'une formule de calcul, les salariés de manière collective à la marche de l'entreprise et plus particulièrement à ses résultats et performances. Le montant des sommes ainsi distribuées en 2015 représente 8,6 millions d'euros pour la France.

La majorité des salariés du groupe Elis (dont les salariés de la société M.A.J.), ayant plus de trois mois d'ancienneté, ont la possibilité d'affecter immédiatement et en totalité les sommes qui leur sont versées au titre de la participation et/ou de l'intéressement ou des sommes versées volontairement pour les salariés à la souscription de parts de fonds communs de placement

d'entreprises (FCPE). Les sommes investies dans le plan d'épargne d'entreprise sont indisponibles pendant cinq ans, sauf en cas de déblocage anticipé prévu par la loi.

En 2015, les salariés ont reçu un intéressement supplémentaire, suite à l'entrée en bourse de la société Elis et l'attribution d'actions de performance aux mandataires sociaux.

La rémunération des dirigeants

La rémunération des dirigeants mandataires sociaux est déterminée et validée chaque année par le conseil de surveillance sur les recommandations du comité des nominations et des rémunérations composé de membres du conseil de surveillance.

Le conseil de surveillance de la Société, en décidant de se référer au Code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF comme cadre de sa gouvernance d'entreprise, adhère aux recommandations dudit Code sur les rémunérations des dirigeants des sociétés cotées. Il considère que ces recommandations s'inscrivent dans la démarche de gouvernement d'entreprise détaillée dans le présent document au chapitre 4 « Gouvernement d'entreprise ». La politique de rémunération des dirigeants mandataires sociaux figure à la section 4.5 « Rémunération et avantages des membres du directoire et du conseil de surveillance » du présent document de référence 2015.

3.2 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

L'organisation du temps de travail est adaptée aux besoins du Groupe. Au sein des différents sites, le travail des collaborateurs est organisé dans le cadre des réglementations locales, variables d'une législation à l'autre.

Dans les entités françaises du groupe Elis, en ce compris la société M.A.J., des accords sur la durée et l'aménagement du temps de travail ont été négociés. Des organisations différentes ont été mises en place selon les métiers :

- la durée du travail du personnel de production non-cadre est annualisée ;
- des conventions de forfait en heures ont été conclues avec la majorité du personnel de distribution commerciale non-cadre ;
- le personnel administratif travaille 35 heures par semaine ;
- la durée du travail des cadres est organisée selon un forfait en jours sur l'année, à l'exception des cadres dirigeants auxquels les dispositions du Code du travail liées au temps de travail ne s'appliquent pas et qui gèrent leur temps de travail en toute indépendance.

Compte tenu de la nature des services fournis aux clients, certains collaborateurs peuvent être amenés à travailler de nuit, l'organisation du travail de nuit étant strictement encadrée par des accords spécifiques conclus au niveau des entités concernées. De la même manière, quelques collaborateurs peuvent être amenés à travailler le dimanche, dans le cadre des exceptions prévues par la loi.

Dans les autres pays, selon la réglementation applicable, le temps de travail est régulé par la loi ou le contrat de travail.

La part des salariés à temps partiel reste stable et est très faible : 4 % de l'effectif permanent. Il s'agit essentiellement du temps partiel choisi.

Le taux d'absentéisme (= nombre d'heures d'absence rémunérées ou non/Nombre d'heures réelles travaillées) est de 9 %.

3.3 RELATIONS SOCIALES

Entreprise à l'écoute de ses salariés, le groupe Elis met tout en œuvre pour qu'existe au quotidien une grande proximité entre le management et les équipes de terrain. Parce que nos collaborateurs sont les garants de la qualité de notre service, la confiance que nous instaurons chaque jour dans nos relations est essentielle.

Organisation du dialogue social et bilan des accords collectifs

95 % de l'effectif bénéficie au sein des filiales françaises (dont la société M.A.J.), d'instances représentatives du personnel conformément aux dispositions légales, tels que des comités d'entreprise (CE) ou des comités centraux d'entreprise (CCE), et des comités d'établissement (CE), des délégués du personnel (DP), des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), des délégués syndicaux. Ces institutions sont réunies périodiquement, dans le cadre des réunions mensuelles en ce qui concerne les DP et les CE, dans le cadre de réunions trimestrielles en ce qui concerne les CHSCT, et dans le cadre de réunions semestrielles en ce qui concerne les CCE. Des réunions supplémentaires peuvent être organisées lorsque l'actualité le nécessite (ex : entrée en bourse de la Société, réorganisation, acquisitions...).

Des négociations sont menées avec les partenaires sociaux, soit au niveau des entités (à titre d'exemples, les négociations sur la prévention de la pénibilité ou l'égalité hommes-femmes), soit au niveau des établissements (comme par exemple, les négociations sur les salaires, la durée du travail...). Ces représentants sont informés et consultés sur les thèmes obligatoires et sur les projets de l'entreprise et/ou des établissements.

Le groupe Elis développe en outre une politique active avec les partenaires sociaux depuis plusieurs années, qui a donné lieu à la signature d'accords sur diverses thématiques. En 2015, 122 accords ou avenants à des accords ont été signés en France (dont 48 au sein de la société M.A.J.).

Le tableau ci-dessous présente les différents accords (les éventuels avenants à ces accords ne sont pas comptabilisés) par thématique et par pays appliqués au sein du Groupe. Il s'agit des accords signés en 2015 ou au cours des années précédentes, en vigueur en 2015 :

Pays	Durée du travail	Rémunération	Classification	Égalité hommes-femmes	GPEC	Protection sociale complémentaire	Épargne salariale	Prévention de la pénibilité et risques psycho-sociaux	Dialogue social	Contrat de génération	Autres
France	168	109	7	9	7	16	101	16	17	9	8
<i>Dont la société M.A.J.</i>	<i>91</i>	<i>58</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>30</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>5</i>
Belgique	2										6
Italie		1									
Espagne/Andorre	9	9					9				
TOTAL GENERAL	179	119	7	9	7	16	110	16	17	9	14

Baromètres sociaux

Pour permettre à chacun de s'exprimer, une enquête interne est menée tous les deux ans. Les collaborateurs peuvent ainsi se prononcer sur des thèmes variés tels que les conditions de travail, la formation, l'évolution, les horaires ou la sécurité, via des questionnaires individuels et anonymes. Très attendus, les résultats de ce baromètre social nous aident à déterminer les axes d'amélioration propres à chaque centre.

En 2015, le groupe Elis (dont la société M.A.J.), a réalisé en France 18 baromètres sociaux au sein de ses sites rassemblant plus de 2 031 personnes interrogées avec un taux de participation moyen de 87 %.

Les résultats sont restitués aux salariés auxquels sont également présentées les actions définies en fonction de ces résultats.

3.4 SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le groupe Elis est engagé dans une démarche sécurité reposant sur l'implication et la participation actives de chaque collaborateur et du management à tout niveau. La sécurité et l'amélioration des conditions de travail sont une priorité de l'entreprise dans l'objectif de tendre vers le « zéro accident ».

Conditions de santé et de sécurité au travail, maladies professionnelles, accidents du travail

Santé et sécurité au travail

Le taux de fréquence (Tf) et le taux de gravité (Tg) sont suivis mensuellement par la direction générale et sont diffusés auprès de chaque site opérationnel. **Les objectifs Groupe de réduction de l'accidentologie ont été revus pour atteindre Tf=26 et Tg=1.** Dans le cadre de cette démarche, et afin d'accompagner les opérationnels, une fiche thématique de prévention sur les principaux risques de l'activité est diffusée aux opérationnels sur un thème différent régulièrement. Un groupe de travail composé d'opérationnels de toutes fonctions de l'entreprise et des services fonctionnels (DRH, direction qualité sécurité environnement – QSE) a été mis en place en 2014 afin de définir les outils, les méthodes et les actions prioritaires de prévention pour 2016 : accueil sécurité de toutes les fonctions, pilotage de la sécurité, animation et sensibilisation par la mise en place d'outils spécifiques au Groupe. Le déploiement de la démarche sécurité dans tous les centres du Groupe est planifié au mois de janvier 2016.

- **ACCIDENTS DU TRAVAIL**

(effectif permanent et non permanent)	2015	Taux de couverture 2015
Accidents mortels	0	100 %
Accidents avec arrêt	941	
Taux de fréquence ^(a)	30,6	
Taux de gravité ^(b)	1,17	
Taux de couverture		100 %

Le taux de couverture est de 100 % en 2015.

(a) Taux de fréquence = nombre d'accidents ayant occasionné un arrêt, hors accident de trajet sur l'année / total d'heures travaillées (y.c. heures supplémentaires des non-cadres et hors heures supplémentaires des cadres) * 1 000 000.

(b) Taux de gravité = nombre de jours d'arrêt de travail calendaires dus aux accidents du travail avec arrêt strictement supérieur à 1 jour, hors accident de trajet / total d'heures travaillées (y.c. heures supplémentaires des non-cadres et hors heures supplémentaires des cadres) * 1 000.

Les principales actions de prévention et d'amélioration des conditions de santé et de sécurité de l'année 2015 sont les suivantes :

- intégrer les principes d'ergonomie et les principes de sécurité dans tous les nouveaux équipements de travail et nouvelles lignes de production avec les principaux fournisseurs ;
- favoriser les protections collectives afin de mieux prévenir certains risques (chute de hauteur) ;
- améliorer avec les principaux fournisseurs les chariots de livraison ;
- formaliser les modes opératoires du nouveau service Prévention 3D.

Maladies professionnelles

Afin de prévenir les maladies professionnelles (essentiellement des Troubles Musculo-Squelettiques – TMS), les entités françaises ont mis en œuvre le programme Gest'Elis depuis 2012 prévu dans nos accords de prévention de la pénibilité. Les postes étudiés en 2015, dont le déploiement est planifié en 2016, ont été :

- les postes de contrôle qualité des vêtements de travail ;
- les postes d'expédition/houssage des vêtements de travail.

Pour chacun de ces postes, des fiches proposent des solutions d'aménagement pour améliorer le poste de travail et son organisation, l'équipement et les outils utilisés. Des fiches décrivant le geste juste et mettant en évidence des « savoir-faire de prudence » sont établies pour les postes concernés, accompagnées d'une vidéo de sensibilisation aux bonnes pratiques par famille de postes. Cette vidéo est présentée afin de former/sensibiliser les salariés ainsi que leur encadrement.

La direction méthodes a également accompagné la mise en place des fiches actions pertinentes dans les sites de production du groupe Elis et notamment au sein de sa filiale M.A.J.

La direction sécurité a également créé un projet appelé « Manut'Elis » afin d'étudier le poste d'Agent de Service en véhicule léger et a défini des fiches « astuces » afin de promouvoir les savoir-faire de prudence et les bonnes pratiques. À titre d'exemple, un sac spécifique équipé d'une anse permettant le port sur le dos afin de faciliter la livraison de plusieurs articles HBE chez un client a été développé et est actuellement en test sur trois centres. Le déploiement de ce projet est prévu en 2016.

Des formations Gestes et Postures spécifiques aux métiers ont été déployées auprès de 730 salariés (dont 365 de la société M.A.J.) en 2015.

Un livret spécifique à destination des opérateurs de production a été créé en collaboration avec un partenaire dédié. Ce livret nommé « prévention des risques liés aux gestes professionnels répétitifs » présente les principes d'économie d'effort et illustre ceux-ci sur différentes situations de travail. Un livret identique spécifique a été mis en place pour les Agents de Service.

Une démarche PRAP (prévention des risques liés à l'activité physique) est présente sur deux centres dédiés : chaque formateur PRAP anime une formation d'acteurs PRAP et suit tout au long de l'année la mise en place d'actions avec l'aide d'un comité.

Des études ergonomiques de postes ponctuelles ont été réalisées afin d'améliorer les conditions de travail de salariés ayant des

restrictions médicales.

En France, y compris au sein de la filiale M.A.J., plus de 30 sites de production ont démarré le programme TMS Pro avec pour objectif de réduire les maladies professionnelles liées aux TMS dans les entreprises. Ce programme est accompagné par les Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT). 20 personnes ont ainsi été formées en 2015 afin de piloter un projet de prévention des TMS propres à chaque site.

Des initiatives adaptées sont prises dans les autres filiales européennes comme par exemple la polyvalence (changement de poste régulièrement) ou la mise en place d'une pause obligatoire pour la réalisation d'exercices physiques (pour quatre heures de travail, dix minutes d'exercice).

Bilan et accords signés

En 2015, le groupe Elis (en ce y compris la société M.A.J.) continue d'appliquer les accords négociés en France en 2014 : il s'agit d'accords conclus au sein des différentes entreprises comportant des mesures de prévention de la pénibilité.

3.5 DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Au sein du groupe Elis, la culture du service est aussi celle du résultat et de la performance individuelle. Le Groupe déploie depuis de nombreuses années une politique de formation ambitieuse, socle de l'exigence de qualité du Groupe.

Conscient que cette volonté n'a de sens qu'en offrant à chaque salarié la possibilité de s'améliorer dans son poste et surtout d'évoluer en interne, Elis a dispensé en France (y compris au sein de la société M.A.J. mais en dehors de la société AD3) **69 930 heures de formation professionnelle en 2015 et investi 5 millions d'euros**, hors coûts salariaux (données disponibles mi-janvier 2016). Il s'agit des formations imputables au plan de formation.

La politique de formation du groupe Elis vise deux objectifs principaux :

- **dispenser les savoirs incontournables de l'entreprise à chaque nouveau collaborateur**, en particulier aux métiers opérationnels en production, maintenance, distribution commerciale et vente, de façon à assurer la meilleure adaptation au poste de travail. Cet objectif se décline notamment en parcours de formation métier obligatoires, réalisés sur une période d'un à deux ans après l'intégration. Ils comprennent en général plusieurs modules parmi les thèmes suivants : savoirs liés au métier, connaissance des produits, services et bonnes pratiques, management. Pour dispenser ces parcours, l'entreprise dispose d'un organisme de formation interne qui accueille chaque année les stagiaires des centres Elis français mais également des centres belges ;
- **professionnaliser les collaborateurs** en développant des compétences spécifiques, en fonction des besoins détectés en particulier lors des entretiens annuels. Pour cet objectif, la formation est assurée à la fois par le centre de formation avec des modules de formation optionnels et par les centres eux-mêmes localement, sur des thématiques variées : management, savoirs techniques, bureautique, langues...

Par ailleurs, plusieurs **programmes de développement** ont été déployés pour répondre aux enjeux de gestion prévisionnelle des compétences : école de maîtrise pour les chefs d'équipe en production, filière d'excellence pour la promotion interne des Agents de Service commerciaux, Jeunes Talents pour la détection et la formation des cadres à potentiel.

LE PARTAGE DES BONNES PRATIQUES

Le programme international de bonnes pratiques est un projet d'entreprise entre l'Espagne et la France. Dans un contexte où le marché espagnol connaît une croissance forte, le Groupe a souhaité y déployer ses bonnes pratiques. Pour ce faire, neuf ingénieurs ou diplômés d'école de commerce ont été recrutés en Espagne et ont suivi en 2015 en France un programme de 12 à 24 mois sur des postes de managers (en vente, en distribution commerciale, en production et en maintenance).

FED'ELIS : la FED est une formation interne qui permet chaque année à dix Agents de Service commerciaux performants d'évoluer vers un poste de responsable développement commercial et d'accéder à l'encadrement d'équipe. Depuis sa création en 2010, la FED a permis la formation de 50 stagiaires au sein de six promotions successives. 60 % des centres éligibles ont contribué aux effectifs de stagiaires de la FED.

Les JEUNES TALENTS : le programme Jeunes talents a

pour ambition de faire grandir une communauté de talents. Chaque année, une promotion de 10 collaborateurs est choisie sur des critères d'excellence pour intégrer un programme qui alterne théorie et mise en pratique sur le terrain autour des enjeux clés de l'entreprise.

3.6 ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET PROMOTION DE LA DIVERSITÉ

Le groupe Elis a élaboré une charte pour marquer son engagement éthique et responsable.

Le groupe Elis embauche des collaborateurs sans discrimination fondée sur l'origine sociale et culturelle.

Actions pour favoriser l'égalité professionnelle

Au sein du groupe Elis (en ce y compris au sein de la société M.A.J.), la part des femmes dans l'effectif permanent représente 52 % de l'effectif.

Conscient que la mixité professionnelle constitue un facteur d'enrichissement collectif, de cohésion sociale et d'efficacité économique, le groupe Elis a mis en œuvre en France les actions prévues dans nos accords signés en 2014. Différentes mesures ont ainsi été réalisées pour (i) diminuer les écarts de représentation des hommes et des femmes dans certains métiers, (ii) augmenter le nombre de femmes formées, (iii) faciliter l'articulation de l'activité professionnelle des collaborateurs avec l'exercice de leur responsabilité familiale, (iv) ainsi que des mesures relatives aux rémunérations effectives.

Actions pour favoriser l'insertion de personnes en situation de handicap

Le groupe Elis emploie en France 595 personnes en situation de handicap dans ses sites, ce qui représente 5,89 % de ses collaborateurs permanents (même proportion au sein de la société M.A.J.). À l'international, il est parfois difficile de comptabiliser précisément les collaborateurs en situation de handicap, compte tenu des réglementations locales.

En France, les sites, en ce compris les sites de la société M.A.J., déploient des actions pour accueillir et former des personnes en situation de handicap et les maintenir dans leur emploi : l'objectif est de permettre à ces personnes de travailler en milieu ordinaire. À titre exceptionnel, afin de maintenir dans l'emploi des personnes en situation de handicap lourd, des solutions de travail à domicile peuvent être mises en œuvre.

Le groupe Elis doit concilier les profils des personnes en situation de handicap et les postes à pourvoir qui sont majoritairement des postes impliquant des manutentions manuelles, des ports de charges ou sont des postes statiques.

L'insertion de certaines personnes présentant un handicap mental nécessite un accompagnement spécifique des managers dans la mesure où ces personnes travaillent dans un environnement industriel avec des contraintes fortes en matière de sécurité. Ainsi, par exemple, sur un site, deux personnes qui travaillaient auparavant dans un atelier protégé, occupent des postes non spécifiquement adaptés depuis neuf et quinze ans au sein de l'atelier. Les managers ont cependant une attention spécifique à leur travail et veillent à leur bonne intégration. Sur un autre site, la direction a fait intervenir le médecin du travail et un ergonome pour étudier le poste d'une personne en situation de handicap mental, et son environnement. Des mesures sont mises en œuvre pour favoriser son maintien à son poste.

Des actions similaires sont également menées dans les autres pays.

Les sites du groupe Elis ont noué depuis plusieurs années des liens avec le secteur protégé. En 2015, le groupe Elis a conclu en France 76 contrats au titre de prestations confiées aux Établissements et Services d'Aide par le Travail et aux Entreprises Adaptées. Il s'agit de prestations telles que le nettoyage, le traitement du linge, la réparation de chariots ou des cintres, l'achat de fournitures, l'entretien d'espaces verts.

Par ailleurs, le groupe Elis continue de proposer à des clients de réaliser les prestations en partenariat avec des entreprises du secteur adapté.

Actions pour favoriser l'emploi des jeunes et des seniors

Le groupe Elis (et ce y compris la société M.A.J.) s'est fixé en France des objectifs chiffrés d'embauche de jeunes salariés (âgés de moins de 27 ans), met en œuvre des actions pour intégrer, former et accompagner les jeunes dans l'entreprise (journée d'observation, parcours d'intégration, référent, formations initiales...). Parallèlement, le groupe Elis s'est fixé des objectifs d'embauche et de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 50 ans et plus.

En septembre 2013, Elis en France, dans le cadre d'accords ou de plans d'actions (mis en place dans le cadre des dispositifs légaux sur le contrat de génération), s'est fixé des objectifs afin de :

- faciliter l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée ;
- favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des seniors ;
- assurer la transmission des connaissances ;

et ce, en prenant en compte les actions déjà menées dans les domaines considérés, le respect du principe de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et l'égalité d'accès à l'emploi dans le cadre de la lutte contre les discriminations à l'embauche et durant le déroulement de carrière.

Ces engagements visent également à créer une synergie entre les différentes générations de salariés qui composent Elis et lui apportent leurs savoirs et façons de voir, ce qui constitue une richesse et une force d'innovation. C'est pour cette raison que ces engagements concernent non seulement les jeunes et les seniors mais donnent également leur place aux générations intermédiaires en leur confiant un rôle important dans l'accompagnement des jeunes, la transmission des savoirs et la formation, car, au-delà de ses dispositions particulières, ces engagements constituent un outil essentiel pour la gestion des âges dans l'entreprise.

Ces engagements s'inscrivent dans la continuité des actions déjà menées dans l'entreprise en faveur de l'emploi des seniors, de l'égalité professionnelle et de l'amélioration des conditions de travail et de la prévention des facteurs de pénibilité.

Par ailleurs, afin de garantir la transmission des savoirs et des compétences, et plus particulièrement des compétences clefs, des actions sont mises en œuvre, comme le partage d'expériences sur les bonnes pratiques de production et en maintenance, les formations sur les incontournables des métiers de production, maintenance ou distribution commerciale (formations élaborées par des opérationnels et mises à jour en fonction des retours d'expériences).

Le groupe Elis s'est fixé des objectifs dans le cadre d'accords ou de plans d'actions en vigueur jusqu'au 31 décembre 2015. De nouveaux objectifs sont en cours de définition.

3.7 PROMOTION ET RESPECT DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT ET AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

En tant qu'acteur responsable que ce soit en interne ou avec ses fournisseurs, Elis (en ce compris la société M.A.J.), s'est engagé depuis 2006 auprès du Secrétaire Général des Nations Unies à soutenir les 10 principes du *Global Compact* des Nations Unies concernant le respect des droits de l'homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Afin de faciliter la lecture du rapport au regard de l'engagement de Elis pour le Global Compact des Nations Unies, un tableau de correspondance figure à la section 3.7 ci-après du présent document de référence.

Une attention toute particulière est ainsi portée envers le respect des règles de l'Organisation internationale du travail (OIT). À cet effet, des actions sont engagées en faveur des droits de l'homme, notamment dans les pays à risques, auprès des confectionneurs et fournisseurs. Le groupe Elis s'efforce de respecter et de faire respecter par ses fournisseurs les différentes lois et réglementations en vigueur et d'appliquer au quotidien les valeurs énoncées dans la charte éthique précitée.

Aux termes de sa charte achats responsables et éthiques, Elis porte une attention particulière au respect des droits de l'homme et souligne la nécessité pour ses fournisseurs de respecter le Code de l'OIT concernant :

- l'interdiction du travail forcé (conventions 29 et 105) ;
- l'interdiction du travail des enfants (conventions 138 et 182) ;
- la non-discrimination en matière d'emploi et de profession (conventions 100 et 111) ;
- la liberté d'association et d'organisation ;
- la liberté syndicale (convention 87) ;
- le droit à la négociation collective (convention 98) ;
- le droit à un revenu minimum vital, permettant de subvenir aux besoins fondamentaux (conventions 26 et 131) ;
- le respect de règles minimales pour la durée du travail (convention 1) ;
- le droit à un environnement de travail sain ;
- l'hygiène et la sécurité (convention 155).

Le groupe Elis encadre strictement le recours à la sous-traitance dans la charte achats responsables et éthiques en interdisant à ses fournisseurs de sous-traiter tout ou partie du marché qui leur est confié sans accord écrit de Elis.

UN PARTENARIAT EXEMPLAIRE

Dès 2009, la direction des achats et des approvisionnements a également mis en place un partenariat avec Max Havelaar, l'ONG de référence du commerce équitable. Le groupe Elis est le premier prestataire de location-entretien de linge plat, vêtements de travail et d'équipements HBE détenteur de la licence Fairtrade Max Havelaar. À ce titre, Elis a lancé en 2009 une gamme de vêtements en coton équitable labellisée Fairtrade Max Havelaar et à base de coton biologique.

Les deux chartes et le partenariat avec Max Havelaar bénéficient à l'ensemble des pays où est implanté le Groupe.

4 INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Leader du secteur de la blanchisserie industrielle, le groupe Elis a acquis une véritable expertise doublée d'une forte capacité d'innovation. Sur le plan environnemental, la stratégie du groupe Elis est simple : garantir la qualité de lavage Elis tout en utilisant le moins possible d'eau, d'énergie et de produits lessiviels.

4.1 POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

La charte éthique de Elis, publiée en 2012, définit les grandes orientations RSE du Groupe (en ce compris la société M.A.J.). Cette démarche est reprise et précisée par la politique qualité, hygiène, sécurité, environnement (QHSE) de Elis, validée chaque année en revue de direction Groupe et intégrée au manuel qualité dans le cadre de sa certification ISO 9001.

La politique QHSE, signée par le Président du directoire de Elis, fixe les engagements suivants en matière d'environnement :

- réduire la consommation d'énergie (gaz et électricité) dans les *process* ;
- optimiser la consommation d'eau ;
- réduire l'impact environnemental des activités ;
- augmenter la durée de vie et le recyclage des textiles ;
- développer les gammes labélisées Max Havelaar à base de coton biologique.

Par ailleurs, la politique Énergétique, signée par le Président du directoire du groupe Elis en juillet 2015, fixe les engagements suivants sur l'énergie pour la France :

- améliorer continuellement la performance énergétique (gaz, fioul, électricité et carburant) sur les *process* et le parc de véhicules afin de :
 - diminuer la consommation énergétique thermique (gaz + fioul) de 25 % entre 2010 et 2020 (la performance ayant été améliorée de 17,6 % entre 2010 et 2015 sur la France),
 - définir et mettre sous contrôle les principaux postes de consommation électrique,
 - mettre en place un reporting des consommations de carburant et définir les enjeux de réduction ;
- maintenir les équipements et les investissements afin qu'ils soient toujours adaptés aux exigences légales et contraintes et qu'ils permettent d'améliorer la performance énergétique des centres ;
- favoriser la conception et l'achat de produits et de services favorables à la politique énergétique ;
- promouvoir les meilleures pratiques de management de l'énergie et renforcer les bons comportements dans ce domaine ;
- impliquer l'ensemble du personnel pour que chaque collaborateur soit conscient de son rôle et de sa responsabilité sur la performance énergétique.

Localement, le groupe Elis s'engage à respecter les prescriptions réglementaires en vigueur. À titre d'exemple, l'activité de chaque site de production français lavant plus de cinq tonnes de linge par jour, y compris ceux de M.A.J., est régie par un arrêté préfectoral d'autorisation d'exploiter ou d'enregistrement, au titre de la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), fixant entre autres les valeurs limites pour les rejets dans l'eau, les émissions atmosphériques et les émissions sonores.

Organisation du Groupe pour prendre en compte la RSE et moyens mis en œuvre en matière d'environnement

Le pilotage et le déploiement des objectifs du groupe Elis en matière d'environnement sont portés par deux services étroitement liés au sein de la direction industrielle :

- un **département Environnement**, composé de trois ingénieurs, au sein de la direction qualité, sécurité, environnement (QSE) et chargé d'assister les sites du groupe Elis pour le suivi des procédures concernant les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement en France, la veille technique et juridique, le management des indicateurs environnementaux et le respect des bonnes pratiques environnementales du Groupe. La Directrice QSE du Groupe, en charge de la prévention des risques environnementaux, est rattachée au Directeur industriel et achats du Groupe, membre du comité de direction. Une responsable environnement basée au Brésil est également en charge des bonnes pratiques environnementales et du respect des réglementations en vigueur du pays ;
- un **département d'ingénierie des procédés** composé de cinq personnes pour l'amélioration de la qualité de l'entretien, la durée de vie des articles entretenus, et la maîtrise des consommations en eau et en énergie, sur le périmètre Groupe.

Le déploiement opérationnel au niveau de chaque centre de production (dont ceux de M.A.J.) est assuré par un réseau de 100 correspondants, qui sont les responsables techniques en usine, formés aux bonnes pratiques environnementales.

Le groupe Elis réalise périodiquement des audits environnementaux sur chacun de ses sites de production, et effectue systématiquement un audit « Phase I – *risk assessment* » lors de ses acquisitions de sites de blanchisserie orienté sur les aspects environnementaux.

Démarches d'évaluation et de certification

Pour s'appuyer sur des garanties sociales et environnementales, les fournisseurs sont incités à s'engager dans des démarches de certification volontaires. Le groupe Elis les accompagne dans ce processus et sa mise en œuvre. La **double certification – SA 8000 pour le volet social et ISO 14001 pour le volet environnemental** – est particulièrement encouragée et est aujourd'hui déployée chez les principaux fournisseurs de textiles de Elis.

Elis et Max Havelaar France

Pour encourager le commerce équitable, Elis a signé en 2009 un contrat de licence avec Max Havelaar France, et devient le premier loueur détenteur de la licence Fairtrade/Max Havelaar.

Les standards du commerce équitable garantissent aux producteurs un revenu minimum basé sur un prix juste d'achat, quelles que soient les fluctuations du marché, ainsi que le respect de leurs droits fondamentaux.

Notamment, le référentiel Fairtrade/Max Havelaar encourage les organisations de producteurs à se doter progressivement de structures démocratiques et d'une administration transparente qui permettent à ses membres d'avoir un contrôle réel sur la gestion de l'organisation.

Certification ISO 50001 : l'énergie, reflet de l'excellence opérationnelle de Elis

Soucieuse de limiter son empreinte environnementale, par la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre et une meilleure utilisation des ressources naturelles, Elis a renforcé sa démarche en obtenant en décembre 2015 la certification ISO 50 001 relative au système de management de l'énergie, délivrée par Afnor Certification, impliquant **52 sites de production en France, dont 26 centres M.A.J.**

L'expertise professionnelle que le groupe Elis entretient au quotidien a déjà permis d'améliorer de 16,1 %, entre 2010 et 2015, la performance en énergie thermique du Groupe. Fort de cette expérience, le groupe Elis affiche à travers cette démarche sa volonté de renforcer sa position de leader, et implique tous les acteurs (depuis la conception des équipements achetés, jusqu'à l'exploitation quotidienne de ses centres de production) à la recherche permanente de l'optimal énergétique.

Les engagements du groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.), en matière d'efficacité énergétique, sont les suivants :

- améliorer en continu et de façon pérenne la performance énergétique du Groupe (énergie thermique, électricité et carburant) ;
- maintenir les équipements et les investissements du Groupe afin qu'ils permettent d'améliorer la performance énergétique des centres ;
- favoriser la conception et l'achat de produits et de services favorables à la politique énergétique du Groupe ;
- promouvoir les meilleures pratiques de management de l'énergie et renforcer les bons comportements dans ce domaine ;
- impliquer l'ensemble du personnel pour que chaque collaborateur soit conscient de son rôle et de sa responsabilité sur la performance énergétique.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans la dynamique d'excellence opérationnelle du groupe Elis.

Dans le reste du groupe Elis, dix sites ont par ailleurs déployé un système de management environnemental certifié **ISO 14001**.

Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

Tous les responsables opérationnels francophones (et ce y compris au sein de la société M.A.J.) en charge des thèmes environnementaux sont formés au travers d'une formation Eau, Énergie, Environnement. Par ailleurs, l'ensemble des directeurs opérationnels sont sensibilisés aux thèmes environnementaux lors de leur intégration dans le Groupe.

Montants et moyens consacrés à la mise en conformité et à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

(en millions d'euros)	2015	2014
Dépenses engagées au titre de la mise en conformité	3,67	1,87
Provisions et garanties environnementales	15,26	14,81
Indemnités versées pour litiges environnementaux	0	0

Le taux de couverture est de 100 % en 2015 et en 2014. Il est à noter que le Brésil était hors périmètre en 2014.

Mesures prises dans l'année pour la mise en conformité

En 2015, Elis a investi 3,67 millions d'euros en mise en conformité et amélioration de la performance environnementale portant essentiellement sur l'amélioration des prétraitements sur site des rejets aqueux, au suivi des plans d'actions suite aux inspections des services compétents des États en charge de l'environnement et à la réhabilitation des sites ayant cessé leur activité.

Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Sur les sites, y compris ceux M.A.J., les responsables maintenance sont responsables des problématiques environnementales, et notamment de la gestion des éventuels incidents pouvant entraîner des pollutions en dehors de l'établissement. Des équipements de mise en sécurité (ex : obturateurs de réseaux) sont en place sur les sites, et des procédures affichées rappellent les actions à mettre en œuvre en cas d'incident, mais également les bonnes pratiques afin de les prévenir. Les responsables de maintenance sont spécifiquement formés à ces procédures lors de formations dédiées, et forment à leur tour, les personnes concernées sur site. Ainsi, l'opération de dépotage des produits chimiques fait l'objet d'une procédure et seul le personnel habilité, formé périodiquement, est autorisé à superviser le dépotage réalisé par les fournisseurs de produits lessiviels.

Le département environnement, au sein de la direction QSE, ainsi que la responsable environnement de Elis Brésil assistent par ailleurs les sites opérationnels en cas d'incident susceptible de causer un impact sur l'environnement extérieur, dans la définition des actions de mise en sécurité immédiates, la communication auprès des organismes extérieurs, et la mise en place de mesures de prévention sur le long terme. Le suivi d'indicateurs de pilotage (relatifs d'une part à la performance environnementale de chaque site mais également à la maîtrise de la conformité environnementale) contribue également à la prévention des risques.

Enfin, afin de réduire les impacts environnementaux de ses produits et services, Elis s'appuie sur :

- son modèle économique impliquant de concevoir les produits pour une durée de vie maximale (économie de fonctionnalité) ;
- le développement de gammes responsables : consommables sanitaires certifiés Écolabel Européen, partenariat avec Max Havelaar France pour la promotion du commerce équitable (via la gamme de café équitable et le développement de gammes textiles à base de coton biologique et équitable) ;
- la mise en place d'un système de management de l'énergie certifié ISO 50001 sur 52 centres de production en France.

Ouverture de la nouvelle usine de Nanterre en août 2015 : illustration de la démarche RSE

Elis a ouvert une nouvelle usine à Nanterre qui a démarré en août 2015. Dès le début du *process* de construction, Gest'Elis (programme spécifique mis en œuvre au sein de nos usines afin notamment d'adapter ergonomiquement les postes de travail de production et ainsi prévenir la pénibilité que ce soit sur des postes existants mais aussi sur les nouvelles lignes de production) a été intégré chez nos fournisseurs.

Le cahier des charges fonctionnel a été rédigé en intégrant les préconisations Gest'Elis « nouvelle ligne de production » par poste de travail. Des réunions d'études *process* ont été organisées avec les fournisseurs afin d'optimiser l'ergonomie de chaque poste de travail. La collaboration s'est poursuivie entre les équipes Elis, les fournisseurs et l'encadrement de production lors de l'installation du matériel.

Avant le démarrage, des tests de fonctionnement des équipements ont été réalisés en collaboration avec certains opérateurs de production de la future usine de Nanterre. Le suivi des modifications demandées ensuite aux fournisseurs a été réalisé par le Service Méthodes sur le terrain.

Lors du démarrage de l'usine, pendant 4 semaines, le Service Méthodes a assuré une présence permanente pour former et améliorer le fonctionnement des nouveaux équipements. Par exemple, le personnel a ainsi été formé aux modes opératoires liés aux nouveaux équipements (départs automatiques et gestion de l'automatisme). Un suivi complémentaire du déploiement des fiches Gest'Elis, concernant l'organisation des postes de travail (rapprocher les articles majoritaires au contrôle entrée pour limiter les efforts et ainsi les manutentions, etc.) est effectué.

Par ailleurs, le groupe Elis a étudié son *process* et ses services généraux afin que l'usine atteigne d'excellentes performances opérationnelles et environnementales : à titre d'exemple, le traitement de l'eau de forage alimentant le *process* est constitué d'un système de filtration, d'un passage sur charbon actif, d'une microfiltration puis d'un traitement à osmose inverse afin d'atteindre une qualité d'eau de *process* optimale pour le lavage du linge et l'alimentation en vapeur. Le site est également équipé d'une chaudière basse pression et d'équipements de finition (séchage/repassage) gaz, permettant d'atteindre des performances énergie thermique par kilo de linge livré parmi les meilleures performances du Groupe.

4.2 POLLUTIONS ET GESTION DES DÉCHETS

Le service Elis repose sur le principe d'une utilisation la plus longue possible d'articles de haute qualité. Afin de garantir une durée de vie la plus optimisée possible aux articles Elis, les équipes en charge de l'innovation produit conçoivent des offres adaptées aux usages des clients et qui durent au-delà des modes, mettant en jeu des produits résistants et fiables. Le modèle économique de location-entretien implique donc de se soucier du cycle de vie des produits dès leur conception.

Pollutions

Les impacts environnementaux de l'activité du Groupe, à savoir notamment les rejets dans l'air, dans l'eau et la production de déchets, sont efficacement suivis et des mesures de prévention et de réduction sont mises en place.

Rejets dans l'air et mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air affectant gravement l'environnement

Dans le cadre de la réalisation des bilans gaz à effet de serre précités, le groupe Elis a constitué son plan d'actions de réduction des émissions s'appuyant sur l'optimisation de ses consommations d'énergie et de carburant, appliquée sur l'ensemble du Groupe (voir la section 3.4.3).

Rejets dans l'eau et le sol et mesures de prévention et de réduction entreprises

	2015
Part d'eau traitée	96 %

Le taux de couverture pour ces items pour Elis est de 99,9 % en 2015.

Maîtrise des rejets d'effluents aqueux

Grâce à une auto-surveillance des effluents sur la majorité des sites par des campagnes d'analyses régulières, le groupe Elis a acquis une connaissance approfondie de la qualité de ses eaux usées et travaille pour améliorer leurs caractéristiques. Ceux-ci étant de même nature que les effluents domestiques, les blanchisseries du groupe Elis sont en grande majorité raccordées aux réseaux de collecte municipaux en France et en Europe (100 % pour M.A.J.). L'intégralité des eaux industrielles rejetées dans les réseaux municipaux collectifs est prétraitée ou traitée sur site avant rejet, puis est traitée par une station de traitement collective pour la grande majorité des centres.

En France, les rejets d'effluents aqueux sont par ailleurs encadrés par la délivrance d'autorisations par les collectivités (convention ou arrêté de déversement) fixant les conditions de rejet dans les réseaux collectifs, avant le traitement en station d'épuration, ainsi que par l'Arrêté Préfectoral d'exploiter pour les sites soumis à Enregistrement ou Autorisation au titre de la réglementation des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement.

La qualité des effluents est contrôlée (autosurveillance) par la réalisation d'analyses périodiques dont les résultats sont transmis régulièrement aux autorités compétentes, en France. Des systèmes équivalents sont en place en Espagne, Allemagne, Belgique, Italie et au Brésil. En complément, des équipements de prétraitement sont systématiquement installés afin de garantir la constance des rejets et leur qualité.

Les principales actions pour prévenir les risques de pollution dans l'eau sont les suivantes :

- mise en place de dispositifs d'obturation des réseaux ;

- zones dédiées au dépotage et au stockage des produits lessiviels ; mise sur rétention des stockages de produits ;
- formation des opérateurs aux risques chimiques ; formations et habilitations spécifiques pour certains types d'interventions ;
- formation des Responsables maintenance aux risques et pollutions (par la direction QSE) ;
- affichage et mise en œuvre de procédures de mise en sécurité (risque incendie, risque chimique) ;
- contrôles réguliers effectués sur les installations visées par la réglementation ;
- en France : poursuite du déploiement du programme national de réduction des substances dangereuses dans l'eau (RSDE), avec la mise en place sur les sites concernés d'une surveillance initiale ou pérenne d'un certain nombre de micropolluants mesurés dans les rejets industriels.

Mesures de prévention pour la pollution des sols

Le groupe Elis met en place des mesures permettant de prévenir tout risque de pollution des sols. Le dépotage des produits lessiviels se fait sur des aires bétonnées munies de rétention. Les produits lessiviels utilisés pour le *process* de lavage sont stockés dans des conditions permettant d'éviter tout déversement accidentel de produit sur les sols (rétentions, détecteurs de fuite, etc.). Toutes les mesures sont prises pour protéger les ouvrages de prélèvement d'eau dans les nappes sur les sites qui s'alimentent en eau de forage. Les bennes de déchets (principalement des déchets non dangereux) sont majoritairement stockées sur des aires bétonnées.

Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à l'activité

Afin de réduire l'impact sonore de son activité, le groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.) travaille à l'amélioration de l'implantation de ses nouveaux sites dans des zones éloignées des zones à émergence réglementée comme les zones d'habitation.

Gestion des déchets

Dans le but de réduire ses déchets, le groupe Elis met en place les actions suivantes :

- tri des déchets à la source quand cela est possible pour favoriser leur recyclage ou leur valorisation ;
- réduction à la source de la production de textiles usagés, par la mise en place d'une bourse interne d'échange de linge ;
- poursuite du recyclage du textile coton (linge plat, bobines) avec des partenaires privilégiés ;
- partenariat avec des partenaires privilégiés dans une optique de développement du recyclage pour les vêtements de travail ;
- reprise des emballages de produits lessiviels vides dans le cadre de la prestation des lessiviers ;
- diffusion d'une note actualisée sur la bonne gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Des procédures Groupe écrites, diffusées à tous et disponibles sur un intranet, mais également expliquées via des formations et des campagnes de sensibilisation internes, décrivent les bonnes pratiques en matière de gestion des déchets au niveau des centres opérationnels.

Ces procédures sont totalement appliquées sur M.A.J.

Quelques exemples de gestion des déchets

- **Les textiles** : lorsque les textiles sont considérés comme étant en fin de vie car ne répondant plus aux exigences de qualité des clients, les usines du Groupe ont recours à des récupérateurs spécialisés. Après collecte, les textiles sont triés et la plupart sont transformés en chiffons pour l'industrie automobile, l'aéronautique, les magasins de bricolage... ou en matériaux d'isolation.
- **Les déchets d'équipements électriques et électroniques** : lorsqu'ils ne peuvent plus être remis en état, les appareils de la gamme sanitaire et boissons deviennent des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Pour leur valorisation, **une filière spécifique a été mise en place en 2007** avec un organisme de collecte extérieur. **En 2015, 183 tonnes de DEEE ont été collectées via ce dispositif** (dont 17 tonnes sur M.A.J.).
- **Les piles et accumulateurs** : les piles présentes dans les appareils sont collectées chez les clients par les Agents de service, puis stockées dans les centres Elis dans des contenants adéquats, avant récupération et traitement par Corepile.

PRODUCTION TOTALE DE DECHETS

(en tonnes)	2015	Taux de couverture
Déchets dangereux générés	3 047	96,2 %
Part des déchets dangereux valorisés	32 %	96,2 %
Déchets non dangereux générés	13 854	93,8 %
Part des déchets non dangereux valorisés	57 %	93,8 %
Total déchets	16 901	
Montant dépensé dans le traitement des déchets (en millions d'euros)	2,09	83 %
Montant généré par la valorisation des déchets (en millions d'euros)	0,86	94,2 %

4.3 UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

Depuis 2008, le Groupe fixe chaque année un objectif de réduction de 2 à 5 % par an de ses consommations d'eau, d'énergie et de lessive, suivant une politique d'investissements volontariste. Ainsi, en 2015, près de 14 millions d'euros ont été alloués au renforcement des performances environnementales. Les sites de production sont équipés des technologies les plus performantes pour leur secteur industriel. L'usage des **tunnels de lavage** a par exemple été généralisé : équipés de compartiments distincts, ils permettent au linge de suivre les différentes étapes du traitement en transitant d'un compartiment à l'autre. Le tunnel est alimenté en linge en continu, permettant d'optimiser la consommation d'énergie en augmentant la quantité de linge traité. **Des échangeurs air/air et eau/eau** sont mis en place pour économiser l'énergie et des systèmes de recyclage sont automatisés afin de récupérer l'eau d'une étape à l'autre, lorsque cela est possible. Ainsi, les eaux propres issues du rinçage sont réinjectées dans les compartiments de prélavage, permettant une économie d'eau, de lessives et d'énergie.

Eau

Le groupe Elis mène une politique de rationalisation de la consommation en eau depuis plusieurs années, par l'optimisation du *process* de lavage (amélioration des tunnels et machines de lavage, systèmes de recyclage des eaux dans le *process*, maîtrise des produits lessiviels utilisés, etc.) et un suivi rigoureux des consommations en eau, entraînant une diminution du ratio moyen de consommation d'eau totale du Groupe (litres/kg de linge livré). Ainsi, ce dernier a diminué de 21,3 % depuis 2010.

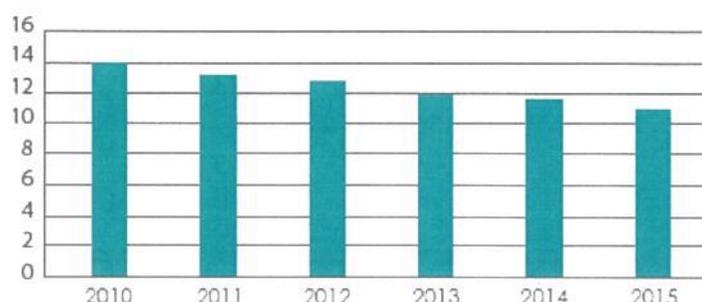
UTILISATION ANNUELLE DE L'EAU POUR L'ACTIVITE DU GROUPE : CONSOMMATION, MONTANT DEPENSE ET VOLUMES REJETES/TRAITES

(en millions de m ³)	2015
Consommation d'eau	7,4
Montant dépensé en consommation d'eau (en millions d'euros)	4,0
Volumes d'eau rejetée	6,6
Volumes d'eau traitée (en interne ou en externe)	6,4

En 2015, le taux de couverture 96,4 à 99,9 % : le taux de couverture a été amélioré sur le volume rejeté en prenant en compte une estimation de ce dernier équivalent au volume consommé (estimation conservatrice) pour les dépôts et pour les usines ne disposant pas de mesures.

Actions mises en place en 2015 pour optimiser la consommation totale d'eau, prévenir les risques de pollution et réparer les rejets dans l'eau

• RATIO DE LA CONSOMMATION D'EAU DU GROUPE ELIS (EN L/KG DE LINGE LIVRE)



Elis Groupe a réduit de 5,5 % en 2015 par rapport à n-1 sa consommation d'eau par kilo de linge livré à l'échelle du Groupe.

Les optimisations réalisées sur l'année, pilotées par le département *process engineering*, reposent sur :

- un suivi des compteurs en eau des usines régulier permettant de prévenir toute perte ;
- la réalisation d'audits eau et énergie ;
- l'optimisation des équipements de lavage et des programmes de lavage associés ;
- la mise en place de recyclage entre équipements de lavage ;
- la modernisation du parc d'équipements de lavage, dès que possible ;
- la maîtrise de la quantité de produits lessiviels utilisés pour le *process* industriel (celle-ci influençant la consommation d'eau).

Introduire « **le bon produit, à la juste dose** » est l'un des enjeux clés de l'optimisation du *process*, et donc de l'utilisation des ressources. En effet, la quantité de lessive influe sur la consommation d'eau, modifiant, de fait, la consommation d'énergie. Le dosage des produits lessiviels implique donc une parfaite maîtrise de l'ensemble des paramètres de la « chimie du lavage » : action des produits de lavage, nature des articles, degré de salissure, qualité physique de l'eau, etc. Depuis 2007, la distribution de ces produits est automatisée et pilotée informatiquement afin de doser au plus précis tout en réduisant les opérations manuelles. Grâce à des technologies adaptées et à une maîtrise du *process* de lavage, **un lavage Elis consomme sept fois moins de produits lessiviels** qu'un lavage à domicile.

Approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

Dans le cadre de l'implantation de ses nouvelles unités de production, le groupe Elis (en ce compris M.A.J.) réalise une étude hydrogéologique afin de déterminer si l'approvisionnement en eau peut être réalisé en eau de forage ou autres sources d'approvisionnement (eau recyclée, eau de ville, etc.) et consulte les autorités compétentes pour la faisabilité technique et réglementaire de son alimentation en eau de *process*. L'accès pérenne à l'eau est un critère incontournable pour l'activité de blanchisserie.

Les aspects liés à l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales sont étudiés dans le cadre des dossiers en vue de l'obtention des permis environnementaux.

Le Groupe se conforme également aux mesures exceptionnelles pouvant être déterminées par les autorités en cas de sécheresse : ces dernières sont conjointes à la réduction continue de la consommation d'eau (cf. paragraphe précédent).

Textile

La matière première la plus utilisée par le groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.) est le textile mis à disposition des clients dans le cadre de la prestation de location et d'entretien du linge.

Au global, la consommation consolidée de cette matière première représente une valeur de 168 millions d'euros investis par le Groupe.

Afin d'optimiser la durée de vie de ses textiles, le groupe Elis a mis en place depuis plusieurs années des tableaux de bord linge afin de piloter les principaux indicateurs de sa gestion textile et ainsi de mieux utiliser le stock existant et mieux gérer les achats de linge neuf.

Ainsi, en 2015, les équipes du département textile de la direction logistique se sont principalement concentrées sur la façon de donner aux équipes locales le maximum de visibilité sur la connaissance de leurs stocks pour leur permettre de piloter au plus juste leurs besoins textiles. Ainsi, 30 magasins de vêtements de travail ont été informatisés en 2015, permettant aux équipes locales de pouvoir gérer les stocks de vêtements de travail comme de linge plat et être capable de prendre des décisions à partir de données

mesurables.

Ces démarches ont permis la poursuite de l'amélioration de nos indicateurs de taux de réforme et de réutilisation de nos articles textiles.

Une « bourse au linge » interne est en place entre les différents centres, favorisant les échanges de textile entre les usines.

Énergie

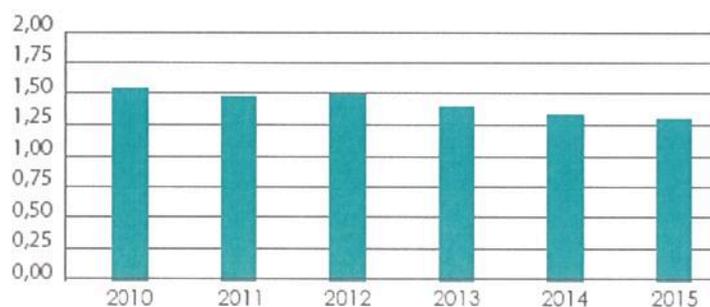
Consommation d'énergie hors carburant et mesures de réduction prises

Elis poursuit ses actions de réduction de consommation d'énergie thermique (majoritairement du gaz naturel) par kilo de linge livré atteignant ainsi 3 % de progrès sur l'année 2015 sur le périmètre Europe par rapport à 2014 et 8,1 % au Brésil.

(en MWh)	2015
Électricité	131 457
Énergies renouvelables	113 454
Gaz naturel – butane/propane (en MWh PCI)	731 053
Fioul lourd et fioul domestique	20 101
Autres énergies	10 716
CONSOMMATION TOTALE D'ÉNERGIE	1 006 781
Montant dépensé en énergie (en millions d'euros)	45,0

Le taux de couverture pour Elis de 99,7-100 % en 2015.

RATIO DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE THERMIQUE DU GROUPE ELIS (EN KWH/KG DE LINGE LIVRE) – PÉRIMÈTRE EUROPE (HORS BRÉSIL)



Le Groupe poursuit ses actions de réduction de consommation énergétique, dont les principales sont décrites ci-dessous :

- réalisation d'une dizaine de diagnostics « énergie » réguliers menés par l'équipe *Process Engineering* en collaboration avec les équipes des centres de production, sur un panel de sites sélectionnés ;
- pilotage en central des indicateurs énergie (consommation de gaz et d'électricité). Objectifs de réduction de la consommation fixés annuellement pour chaque centre ;
- suivi rigoureux et optimisation des équipements par des personnes formées sur site (vérification des rendements notamment) ;
- investissements dans des équipements permettant de récupérer de l'énergie ou de moins en consommer (échangeurs thermiques synchronisés, brûleurs et équipements de séchage de dernière technologie consommant moins de gaz, installation systématique de compteurs gaz, installation de chaudière basse pression, osmoseurs en chaufferie) ;
- tests sur les différentes technologies d'éclairage sur un site pilote afin d'identifier la technologie la plus économe en termes d'électricité ;
- identification des purgeurs défectueux en partenariat avec un prestataire privilégié ;
- obtention de la certification ISO 50001 à l'échelle de 52 sites de production français, délivrée par Afnor Certification. Tous les fournisseurs ont été informés de la démarche Elis et sont invités à proposer des axes d'amélioration.

PALMARES DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE

Les cinq centres ayant les meilleures performances de l'année 2015 sont : Toulouse, Alcoz, Vienne, Getafe et Villiers le Bel pour les activités textiles classiques hors activités d'hygiène et bien-être. Ces sites sont équipés d'équipements de finition « gaz » disposant de brûleurs installés directement sur les équipements, les chaudières process ne fournissant que la vapeur nécessaire aux équipements de lavage.

Consommation de carburant

Avec 240 000 clients en Europe et en Amérique latine, la logistique assurée par les véhicules détenus par le Groupe représente une part importante des émissions de CO₂ du Groupe et fait l'objet d'une stratégie d'optimisation déployée au plus près des sites du Groupe avec la poursuite d'objectifs prioritaires : limiter les consommations de carburant et réduire les émissions polluantes et d'oxydes d'azote (NOx). Les différents tests menés par le groupe Elis sur des véhicules à énergies alternatives devraient permettre d'aller plus loin dans les objectifs du Groupe. Notamment le groupe Elis a testé fin 2015 un poids-lourd hybride de petite capacité donnant des résultats prometteurs.

Densité du réseau

La densité du réseau de distribution du Groupe est une vraie force pour réduire les distances parcourues par les véhicules de service. Avec ses dépôts et usines en Europe, soit autant de centres logistiques répartis sur le territoire, elle est la clé d'une réelle politique de proximité !

Pour optimiser chaque kilomètre parcouru, le département logistique réalise quotidiennement des actions d'optimisation des parcours de distribution clients. Ces opérations visent à concentrer les livraisons sur des secteurs restreints et attribuer les clients aux centres de livraison les plus proches. Chaque responsable logistique de site est chargé d'intégrer tout nouveau client sur la tournée existante la plus optimale.

Réduction des distances parcourues

- **optimisation des circuits de livraison** : la réduction des distances constitue le levier le plus important pour optimiser les parcours de distribution. Ainsi, depuis 2012, toutes les optimisations réalisées par le département logistique, sont réalisées avec l'assistance d'un logiciel d'optimisation de tournées. Notamment en 2015, le département a optimisé :
 - les secteurs de distributions parisiens du fait de l'ouverture de la nouvelle usine de Nanterre Paris Ouest et de l'intégration d'un client national hôtelier-multisite ;
 - les secteurs de livraison des tournées en véhicule utilitaire léger (VUL) dédiées au marché de l'Hôtellerie-Restaurant afin qu'un seul centre de service desserve un seul secteur ;
- **rationalisation des déplacements** : grâce à la diversité de l'offre du groupe Elis, un même véhicule assure généralement plusieurs services chez un même client. À titre d'exemple, un même véhicule assure la livraison de vêtements, de tapis, de boissons et de produits pour les sanitaires ;
- **aménagement des fréquences de livraison chez les clients** : le groupe Elis s'engage à garantir à chaque client un service de qualité tout en adaptant le nombre de déplacements nécessaires à l'offre multiservice. Ainsi, différentes formules existent pour répondre aux besoins réels des clients, du passage journalier chez certains clients au passage mensuel. Le circuit des tournées est régulièrement réétudié afin d'optimiser les déplacements de nos chauffeurs livreurs ;
- concernant l'entité AD3 dont l'activité est l'entretien du linge de résidents, la majorité des sites AD3 est intégrée au sein du bâtiment de leur client. Aucun transport du linge n'est ainsi nécessaire.

Maximisation du taux de remplissage

Afin d'optimiser les déplacements tout en garantissant la qualité de service, les chauffeurs livreurs du Groupe ont un objectif : « des véhicules pleins à l'aller comme au retour » ! Un camion de livraison ne rentre jamais à vide, le trajet de retour au centre étant mis à profit pour transporter le linge sale, les bonbonnes vides, les piles usagées, etc.

Amélioration de la performance du parc de véhicules

La maîtrise des consommations de carburant passe également par l'amélioration des performances de la flotte de véhicules. Depuis 2008, le groupe Elis fait évoluer régulièrement ses véhicules permettant ainsi de faire passer sa charge utile sur les véhicules légers

de 800 kg à 1 200 kg. Par ailleurs, le remplacement des anciens véhicules légers et poids lourds de norme Euro 6 permet d'équiper tous les nouveaux véhicules avec des filtres à particules de toute dernière génération.

Pilotage de la performance carburant

Afin de mieux piloter la performance énergétique liée à la consommation de carburant, deux actions ont été finalisées fin 2015. Ces deux actions conjuguées consistent au déploiement d'un outil unique de gestion de la flotte de véhicules alimenté avec des données de consommations de carburant fiables. Ce logiciel déployé à date sur la France sous forme de données centralisées par un serveur unique permettra à la fois un accès facilité et une nomenclature véhicules unique.

Les trois pétroliers référencés en 2015 ont été choisis en raison des accès internet permettant de transférer automatiquement les consommations de carburant et kilométriques dans l'outil de gestion de parc.

Ainsi la consommation de chaque véhicule et de chaque conducteur pourra être plus facilement suivie et animée.

Sensibilisation à l'éco-conduite

52 sites de production français sont certifiés ISO 50001 (système de management de l'énergie) par Afnor Certification, dans l'objectif de limiter leur empreinte environnementale par la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre et une meilleure utilisation des ressources naturelles. Les objectifs pour la partie carburant sont ainsi de mettre en place un reporting des consommations de carburant, de définir les enjeux de réduction, et d'améliorer continuellement la performance énergétique « carburant » du parc de véhicules. Ainsi des bonnes pratiques ont été renforcées (contrôle des pneumatiques, sensibilisation à l'éco-conduite, etc.) et des plans d'actions sont établis dans chaque centre.

Les chauffeurs livreurs font l'objet d'un audit sous forme de tournées en double avec leur manager afin d'évaluer, sensibiliser et rappeler les bonnes pratiques de conduite.

CONSOUMATIONS 2015 EN CARBURANT (ESSENCE, GASOIL) ET MONTANTS ASSOCIES

<i>(en milliers de litres)</i>	2015
Essence	28,6
Gasoil	20 239,1
TOTAL CARBURANT	20 267,7
Montant total dépensé <i>(en millions d'euros)</i>	20,2

Le taux de couverture est de 100 % du parc de véhicules (poids-lourd, véhicules utilitaires légers) en 2015.

Sols

L'utilisation des sols est un point étudié dans les *due diligences* que réalise le groupe Elis (en ce compris au sein de la société M.A.J.) dans le cadre de son processus d'acquisition lorsqu'il y a des sites de production. Des diagnostics et des mesures d'impacts sont également réalisés au moment de l'implantation d'une nouvelle installation.

4.4 CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les rejets de gaz à effet de serre (GES)

BILAN SUR LES REJETS EN GES SUR L'ANNEE 2015

(en kilotonnes éq. CO ₂)	2015
Nombre de sociétés ayant réalisé au moins un bilan d'émissions de GES au cours des trois dernières années	6
Scope 1 ^(a)	208
Scope 2 ^(b)	16,1
Total	224,1
Émissions – consommation énergies hors carburant	169,9
Émissions – consommation carburant	54,2

Le taux de couverture est de 99-100 %

(a) Les émissions du scope 1 sont les émissions liées à la consommation de combustibles sur le site (gaz, fioul etc.), à la consommation de carburant dans les véhicules et aux fuites de substances réfrigérantes.

(b) Les émissions du scope 2 sont les émissions liées à la génération de l'électricité et la vapeur.

Adaptations aux conséquences du changement climatique

Afin de participer à l'effort collectif de réduction d'eau en cas d'épisodes de sécheresse, le groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.) respecte les instructions des autorités locales et nationales.

4.5 PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

En France, le groupe Elis (y compris au sein de la société M.A.J.) s'assure de la compatibilité de son exploitation avec les schémas régionaux ou locaux (SDAGE, SAGE, etc.) dans ses dossiers d'autorisation d'exploiter. Enfin, Elis favorise l'implantation de ses nouveaux sites de production en zone industrielle, limitant ainsi les impacts liés à son environnement (voisinage, biodiversité...).

En France, les rejets d'effluents industriels sont intégralement traités par des stations d'épuration des eaux usées (STEP) municipales ou sur site limitant donc l'impact de l'activité sur les écosystèmes aquatiques.

4.6 ÉCONOMIE CIRCULAIRE

L'économie circulaire est une expression générique désignant un concept économique qui s'inscrit dans le cadre du développement durable et qui s'inspire notamment des notions d'économie verte, d'économie de l'usage ou de l'économie de la fonctionnalité, de l'économie de la performance et de l'écologie industrielle (laquelle veut que le déchet d'une industrie soit recyclé en matière première pour une autre industrie ou pour la même).

Son objectif est de produire des biens et services tout en limitant fortement la consommation et le gaspillage des matières premières, et des sources d'énergies non renouvelables.

Le modèle du groupe Elis s'appuie sur l'économie de fonctionnalité et ainsi favorise l'éco-conception et l'allongement de la durée de vie de ses produits et services.

Éco-conception

Le groupe Elis étant en charge de l'entretien, de la maintenance et de la fin de vie de ses articles, l'éco-conception s'impose naturellement lors du développement des gammes de produits. Ainsi, les départements environnement et marketing travaillent en collaboration, dès les phases amont de l'étude des produits, sur les alternatives possibles à une simple élimination.

Leur réflexion est guidée par trois axes clés : la réduction des déchets à la source, la maintenance des produits et le recyclage des matériaux utilisés. Pour la gamme hygiène et bien-être par exemple, le développement des nouveaux produits est basé sur des cahiers des charges techniques intégrant :

- le choix de matériaux 100 % recyclables ou valorisables ;
- la réduction de l'énergie consommée et du nombre de piles par équipement.

Réduction des déchets à la source

Pour réduire ses déchets à la source, le groupe Elis mène des actions avec ses fournisseurs et ses équipes. Quelques exemples de bonnes pratiques :

- **les contenants plastiques** vides de produits lessiviels sont repris par les fournisseurs pour un nouvel usage. Ainsi, les détergents utilisés dans les blanchisseries industrielles nécessitent moins d'emballages et de transport que les contenants domestiques (communication ETSA de mai 2014) ;
- **les emballages d'expédition** sont standardisés : les cartons livrés par nos fournisseurs à la direction des achats sont réutilisés pour les expéditions vers les centres du Groupe, qui les réutilisent ou les valorisent à leur tour ;
- **les cintres usés** sont systématiquement remis en forme et réutilisés (2 millions de cintres par an).

Allongement de la durée de vie des produits

L'ensemble des appareils électriques et électroniques fait l'objet d'un entretien régulier par les Agents de Service lors des tournées de livraison. Par ailleurs, depuis les années 1980, un atelier technique est dédié aux réparations et aux opérations de maintenance plus poussées, sur les fontaines à eau et les appareils essuie-mains pour les sites français. Ainsi, en 2015, cet atelier a réparé plusieurs milliers de fontaines à eau et d'essuie-mains, remis à neuf pour nos clients.

Par ailleurs, les vêtements sont conçus pour permettre un allongement de leur durée de vie. Ce travail continu permet ainsi d'augmenter le nombre moyen de lavages des vêtements traditionnels (hors EPI) : 43 lavages en 2014 contre 40 et 38 respectivement en 2013 et 2012.

Les vêtements endommagés sont aussi réparés (étude sur les coutures rentables et plan de formation des couturières dans les centres pour optimiser la durée de vie des vêtements de travail).

5 INFORMATIONS RELATIVES AUX PERFORMANCES SOCIÉTALES

5.1 IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DU GROUPE

En matière d'emploi et développement régional

Tant en France (en ce compris la société M.A.J.) qu'à l'étranger, les emplois sont pourvus localement et ne sont pas délocalisables.

En France, des partenariats avec des associations ou administrations sont réalisés localement afin de favoriser l'insertion dans l'emploi de personnes habitant à proximité des centres. Ces partenariats sont menés par exemple avec des Missions locales, Pôle emploi ou Est Ensemble.

Sur les populations riveraines ou locales

En cas de demandes spécifiques du voisinage des sites de production du groupe Elis (en ce compris ceux de la société M.A.J.), relatives à l'environnement (bruit, odeur...), un dialogue avec les riverains et la collectivité locale est établi et des plans d'actions spécifiques et ponctuels sont mis en place afin de prendre en compte ces demandes dans les meilleurs délais (par exemple par la réalisation d'études et si nécessaire, de travaux de limitation de nuisances sonores en particulier).

5.2 RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU ORGANISATIONS INTÉRESSÉES PAR L'ACTIVITÉ

Conditions du dialogue avec les parties prenantes

Afin de s'assurer de la satisfaction de nos clients, des enquêtes de satisfaction (SATISFELIS) sont menées régulièrement auprès des clients Elis (en ce compris de la société M.A.J.) par le centre d'appels. Des plans d'actions sont ensuite élaborés et mis en œuvre.

Des enquêtes sont également réalisées périodiquement (tous les deux ans) auprès de l'ensemble des salariés. Les résultats ainsi que les plans d'actions sont communiqués aux salariés.

Actions de partenariat ou de mécénat

Les partenariats ont été menés en 2015 avec des associations ou administrations visant à l'insertion dans l'emploi de personnes habitant à proximité des centres Elis (et ce y compris de la société M.A.J.) :

- Missions locales ;
- Pôle emploi (partenariat avec mise en place d'action de formation préalable à l'embauche) ;
- Est Ensemble.

Des partenariats se sont également poursuivis avec des établissements d'enseignements :

- ENSAIT : École textile de Roubaix ;
- Les Mines de Nancy ;
- ENSAM : Écoles des arts et métiers ;

ou avec Défense Mobilité pour réinsérer les militaires dans la vie civile.

Le groupe Elis a noué une convention de parrainage avec l'Association « 1 001 fontaines pour demain » : aujourd'hui encore, 11 % de la population mondiale n'a pas accès à l'eau potable. En tant que fournisseur de fontaines à eau, Elis accompagne cette association dans l'amélioration durable de la santé des populations rurales pauvres et isolées en leur permettant de produire localement et de consommer une eau de boisson saine. Elis participe ainsi au lancement d'une station de production d'eau potable destinée aux familles privées d'eau potable au Cambodge et à Madagascar. Cette contribution financera le terrain, la construction de la station, son équipement ainsi que l'accompagnement du gérant local pendant 12 mois minimum. À terme, les stations Elis seront entièrement gérées localement et permettront à de nombreuses familles au Cambodge et à Madagascar d'avoir accès à l'eau potable.

5.3 SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

Prise en compte dans la politique achat des enjeux sociaux et environnementaux

Chez Elis (en ce compris au sein de la société M.A.J.), la direction des achats et des approvisionnements joue un rôle important en sélectionnant partout dans le monde des fournisseurs, des produits et des services qui respectent les personnes et l'environnement.

Depuis 2006, les contrats conclus avec les fournisseurs contiennent un référentiel développement durable avec réalisation d'audits réguliers. L'engagement du Groupe est détaillé dans une charte achats responsables et éthiques qui décrit les relations avec ses fournisseurs dépassant le simple achat de biens et de services. Ses relations sont essentielles au succès à long terme de l'entreprise et de la satisfaction des clients.

Ce document intégré au système documentaire ISO 9001/2000 de la direction des achats et des approvisionnements inclus dans les contrats signés avec ses partenaires, complète les aspects du Code de l'OIT et décrit d'une part les engagements de Elis en matière d'achats mais également les exigences et préconisations pour les fournisseurs et sous-traitants, en particulier sur les points suivants :

- sous-traitance ;
- certification ;
- *business ethics* ;
- respect des collaborateurs ;
- travail des enfants ;
- discriminations ;
- durée du travail ;

- niveau de rémunération ;
- travail forcé ;
- main-d'œuvre étrangère
- libertés syndicales et négociations collectives ;
- santé, sécurité et bien-être au travail ;
- lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent ;
- lutte contre les pratiques anticoncurrentielles ;
- protection de l'environnement ;
- impératifs liés à la santé et à la sécurité des consommateurs ;
- commerce équitable et produits biologiques.

Elis s'assure qu'un audit existe ou fait auditer (plan d'audit sur 2016) par un organisme extérieur les fournisseurs qui n'ont pas de certification SA 8000 et ISO 14001 (ou équivalents) et assure le suivi des plans d'actions issus de ces audits.

Les fournisseurs de Elis au regard du chiffre d'affaires sont majoritairement situés hors Europe communautaire.

Sur deux segments d'achats, Elis maintient un *sourcing* important en France :

- plus de 40 % du linge de table est acheté en France en 2015 ;
- plus de 50 % du linge de lit est acheté en France en 2015.

Sur le cycle 2015-2016, des audits RSE ont été réalisés, mandatés ou non par Elis, ou seront réalisés chez plus de 40 fournisseurs avec un focus sur les fournisseurs critiques, en fonction de critères permettant de prioriser les risques pays (faible, potentiel, fort) et décider des audits prioritaires à mener. Ce plan d'audit permet de couvrir plus de 90 % du chiffre d'affaires et les fournisseurs à risques.

5.4 LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Actions engagées pour prévenir la corruption

Le groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.), a formalisé ses engagements contre la corruption dans le cadre de la charte éthique, publiée en 2012. Celle-ci s'articule autour des valeurs du groupe : intégrité, responsabilité et exemplarité dans son environnement commercial, respect de chacun de ses collaborateurs, diminution de son empreinte environnementale et amélioration continue de ses performances.

En outre, afin de lutter contre la corruption et, de façon plus large, contre les pratiques non éthiques ainsi que de véhiculer les valeurs susvisées, le Groupe a, au cours de l'année 2015, mis en place au sein de ses filiales brésiliennes un programme de conformité (*compliance program*), basé notamment sur la formation des équipes locales en la matière et entrepris la mise en place d'un programme similaire au sein de ses filiales chiliennes.

Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs/clients

Au sein du groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.), une cartographie des risques, couvrant en particulier les risques relatifs à la santé et la sécurité des consommateurs et des clients, a été établie. Afin de maîtriser ces risques, des procédures sont déployées au niveau des services supports et des centres opérationnels. De plus, le système de management qualité mis en place pour les activités Ultra-Propre, fontaines et vêtements professionnels de Elis, est certifié ISO 9001 depuis plus de 15 ans. Dans le cadre de cette démarche volontaire de certification et d'amélioration continue, des audits qualité sont réalisés annuellement sur un échantillon de centre par un organisme externe (l'AFAQ) et tous les trois ans a minima en interne pour chaque centre. Enfin, pour l'activité boisson (fontaines à eau et machines à café), le groupe Elis a mis en place une démarche HACCP « Hazard Analysis Critical Control Point », définissant des normes très précises pour assurer en toutes circonstances une qualité irréprochable d'hygiène à ses clients et aux consommateurs : Elis en France est d'ailleurs certifié AFIFAE (référentiel professionnel de l'activité fontaines).

Par ailleurs, le groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.) est certifié selon la norme RABC sur une quinzaine de sites ayant une activité à dominante santé ou agroalimentaire afin de répondre aux attentes de ses clients.

Par ailleurs, le groupe Elis (et ce y compris la société M.A.J.) propose également à ses clients des gammes de produits éco-conçus (dont certains ont le label de certification Écolabel Européen) ou favorisant le commerce équitable (par exemple : le café Moka d'Éthiopie équitable et les textiles de la collection Bio's Fair en coton biologique et équitable).

6 RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

Exercice clos le 31 décembre 2015

Aux Actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Elis désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060⁽¹⁾, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la Société

Il appartient au directoire d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément au Protocole de Reporting RSE 2015 utilisé par la Société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion sous l'intitulé « Périmètre de la démarche RSE et méthodologie de reporting » et disponible sur demande auprès du siège de la Société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre janvier et février 2016 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000 ⁽²⁾.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la Société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de

¹ Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr.

² ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe « Périmètre de la démarche RSE et méthodologie de reporting » du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené quatre entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la Société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes⁽³⁾ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁽⁴⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 67 % des effectifs, 51 % des consommations d'énergie hors carburant, 66 % des consommations de carburant et 66 % des consommations d'eau présentées.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la Société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

<p>Neuilly-sur-Seine, le 10 mars 2016</p> <p>L'un des Commissaires aux comptes</p> <p>PricewaterhouseCoopers Audit</p>	
<p>Bruno Tesnière <i>Associé</i></p>	<p>Sylvain Lambert <i>Associé du département développement durable</i></p>

³ Les Informations RSE les plus importantes sont identifiées en annexe du présent rapport.
⁴ Elis France et le site de Famalicao (Portugal).

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées les plus importantes

Informations sociales quantitatives

- Effectif total (permanent et non permanent) et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique
- Embauches et départs (par motif)
- Nombre d'heures de travail (effectifs permanent et non permanent)
- Nombre d'heures d'absence (effectifs permanent et non permanent)
- Heures de formation et nombre d'employés permanents formés
- Jours d'arrêt de travail dus aux accidents sur l'effectif permanent et non permanent utilisés dans le calcul du taux de gravité
- Accidents du travail avec arrêt sur l'effectif permanent et non permanent utilisés dans le calcul du taux de fréquence
- Nombre d'accidents du travail mortels

Informations sociales qualitatives

- Relations sociales
- Santé et sécurité au travail
- Égalité de traitement et promotion de la diversité
- Politique d'insertion des personnes handicapées

Informations environnementales quantitatives

- Consommation d'eau
- Consommation d'énergie hors carburant (consommation totale d'énergie, énergie renouvelable, électricité, gaz naturel, fioul, et autres sources d'énergie) et consommation de carburant (essence et gazole)
- Rejets de gaz à effet de serre

Informations environnementales qualitatives

- Approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales
- Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement
- Gestion des déchets
- Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Informations sociétales qualitatives

- Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société
- Dialogue avec les parties prenantes
- Sous-traitance et fournisseurs

7 CORRESPONDANCE AVEC LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Catégorie	Principes du Pacte Mondial des Nations Unies	Sections
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.	1. 3.7. 5.3.
	2. Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.	1. 3.7. 3.5.3
Droit du travail	3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.	1. 3.3.
	4. Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	1.
	5. Les entreprises sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants.	1. 5.3.
	6. Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.	1. 3.6.
Environnement	7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.	1. 4.
	8. Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.	1. 4. 5.3.
	9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	1. 4. 5.3.
Lutte contre la 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.	1.

8 SYNTHÈSE DES INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

Les indicateurs sont présentés dans l'ordre de leur apparition dans le présent chapitre 3.

8.1 SYNTHÈSE DES INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

	Unité	Groupe 2015	M.A.J. 2015
Périmètre			
Chiffre d'affaires brut des sites du périmètre	Millions d'euros	1 429,8	574,3
Nombre de sites inclus dans le périmètre	Nombre de sites	175	62
Politique générale en matière environnementale			
Sites certifiés ISO 14001	Nombre de sites	10	0
Sites certifiés ISO 50001	Nombre de sites	52	26
Montant des dépenses engagées au titre de la mise en conformité	Millions d'euros	3,67	0,97
Montant des provisions et garanties environnementales	Millions d'euros	15,26	6,03
Montant des indemnités versées pour litiges environnementaux	Millions d'euros	0,00	0,00
Prévention de la pollution et gestion des déchets			
Quantité totale de déchets générés	Tonnes	3 047	909
Quantité de déchets dangereux générés	Tonnes	982	105
Part de déchets dangereux valorisés	%	32,2	11,6
Quantité de déchets non dangereux générés	Tonnes	13 854	5 533
Part de déchets non dangereux valorisés	%	57,3	56,7
Montant dépensé pour le traitement des déchets	Millions d'euros	2,09	0,97
Montant généré par la valorisation de déchets	Millions d'euros	0,86	0,35
Utilisation durable des ressources			
Volume total d'eau consommée	Millions de m ³	7,43	2,38
Montant dépensé pour la consommation d'eau	Millions d'euros	3,98	1,25
Volume des effluents industriels rejetés	Millions de m ³	6,62	2
Volume des effluents industriels traités	Millions de m ³	6,36	2
Montant dépensé en achat de matières textiles	Millions d'euros	168	ND
Consommation totale d'énergie	MWh	1 006 781	286 311
Consommation en électricité	MWh	131 457	44 733
Consommation en énergies renouvelables	MWh	113 484	0
Consommation en gaz naturel/propane/butane	MWh (PCI)	731 053	240 730
Consommation en fioul (hors carburant)	MWh	20 101	848
Consommation en autres sources	MWh	10 716	0
Montant dépensé pour la consommation en énergie	Millions d'euros	45,03	13,47
Consommation totale en carburant	Milliers de litres	20 268	7 325
Consommation en essence	Milliers de litres	29	0
Consommation en gasoil	Milliers de litres	20 239	7 325

	Unité	Groupe 2015	M.A.J. 2015
Montant dépensé pour la consommation en carburant	Millions d'euros	20,2	7,5
Lutte contre le changement climatique			
Nombre de sociétés ayant réalisé au moins un bilan de gaz à effet de serre (GES) au cours des trois dernières années	Nombre de sociétés	6	1
Émissions directes de GES – Scope 1	Kilotonnes éq. CO ₂	208	68,5
Émissions indirectes de GES – Scope 2	Kilotonnes éq. CO ₂	16,1	3,1
Émissions totales en GES	Kilotonnes éq. CO ₂	224,1	71,5
Émissions – consommation énergies hors carburant	Kilotonnes éq. CO ₂	169,9	51,9
Émissions – consommation carburant	Kilotonnes éq. CO ₂	54,2	19,6

8.2 SYNTHÈSE DES INFORMATIONS SOCIALES

Les indicateurs ci-dessous ne sont pas exhaustifs.

	Unité	Groupe	M.A.J.
EFFECTIF TOTAL	Nb de salariés	20 008	6 214
Effectif permanent		17 057	4 971
Effectif permanent femmes		8 833	2 378
Effectif permanent hommes		8 224	2 593
Effectif permanent de femmes cadres ou managers		391	106
Effectif non permanent		2 951	1 243
Effectif total France		12 622	6 214
Effectif total Europe (y compris France)		16 426	/
Effectif total Brésil		3 582	/
Effectif permanent jusqu'à 25 ans		1 639	431
Effectif permanent 26-44 ans		8 600	2 395
Effectif permanent 45 et +		6 818	2 145
Sur la base du périmètre du reporting social			
Nombre d'embauches sur l'effectif permanent et non permanent	Nb de salariés	24 070	9 566
Départs sur l'effectif permanent et non permanent		23 565	9 639
Dont les départs de l'effectif permanent à l'initiative de l'employeur		1 880	291
Dont les départs de l'effectif permanent à l'initiative du salarié		1 280	234
Retraites et préretraites de l'effectif permanent		155	53
Autres départs		20 250	9 061

Rémunérations	Euros		
Rémunération fixe et variable collectif et individuel	447 087 583	150 306 210	
Dont les bonus et collectifs et intéressement hors obligation légale	10 350 487	4 231 787	
Organisation du travail	%		
Part des salariés permanents à temps plein	96 %	98,2 %	
Part des salariés permanents à temps partiel	4 %	1,8 %	
Taux d'absentéisme	8,9 %	6,7 %	
Accidents du travail	Nb		
Nombre d'accidents mortels	0	0	
Nombre d'accidents du travail avec arrêt	941	339	
Taux de fréquence	30,6	36	
Taux de gravité	1,17	1,89	
Nombre d'heures de formation dispensées	Heures	69 930	38 951
Dépenses consacrées à la formation	Millions d'euros	5 (France hors AD3 uniquement)	2,6
Nombre de salariés en situation de handicap en France	Nb de salariés	595	291