

# Document de référence 2016

incluant le Rapport financier annuel



# SOMMAIRE

## ELIS EN BREF

**02** Message du Président du conseil de surveillance et entretien du Président du directoire | **04** Regard sur Elis | **06** Informations financières et faits marquants 2016 | **08** Une approche multiservice et sur-mesure | **12** Une politique responsable gage de succès et de pérennité | **16** Gouvernance

## DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

|            |  |
|------------|--|
| <b>21</b>  | <b>Chapitre 1</b><br>Présentation du Groupe et de ses activités              |
| <b>45</b>  | <b>Chapitre 2</b><br>Facteurs de risques et politique d'assurance            |
| <b>67</b>  | <b>Chapitre 3</b><br>Responsabilité sociale et environnementale              |
| <b>101</b> | <b>Chapitre 4</b><br>Gouvernement d'entreprise                               |
| <b>161</b> | <b>Chapitre 5</b><br>Commentaires sur l'exercice 2016                        |
| <b>177</b> | <b>Chapitre 6</b><br>États financiers de l'exercice clos le 31 décembre 2016 |
| <b>269</b> | <b>Chapitre 7</b><br>Assemblée générale mixte du 19 mai 2017                 |
| <b>307</b> | <b>Chapitre 8</b><br>Informations sur la Société et son capital              |
| <b>331</b> | <b>Chapitre 9</b><br>Informations complémentaires                            |

# UNE POLITIQUE RESPONSABLE GAGE DE SUCCÈS

## Optimiser les usages de l'eau, de l'énergie et des produits lessiviels



**Eau**

**26,4 %**

d'économie par kg de linge  
lavé depuis 2010



**Énergie**

**21,6 %**

d'économie par kg de linge  
lavé depuis 2010



**Produits lessiviels**

**20,5 %**

d'économie par kg de linge  
lavé depuis 2010

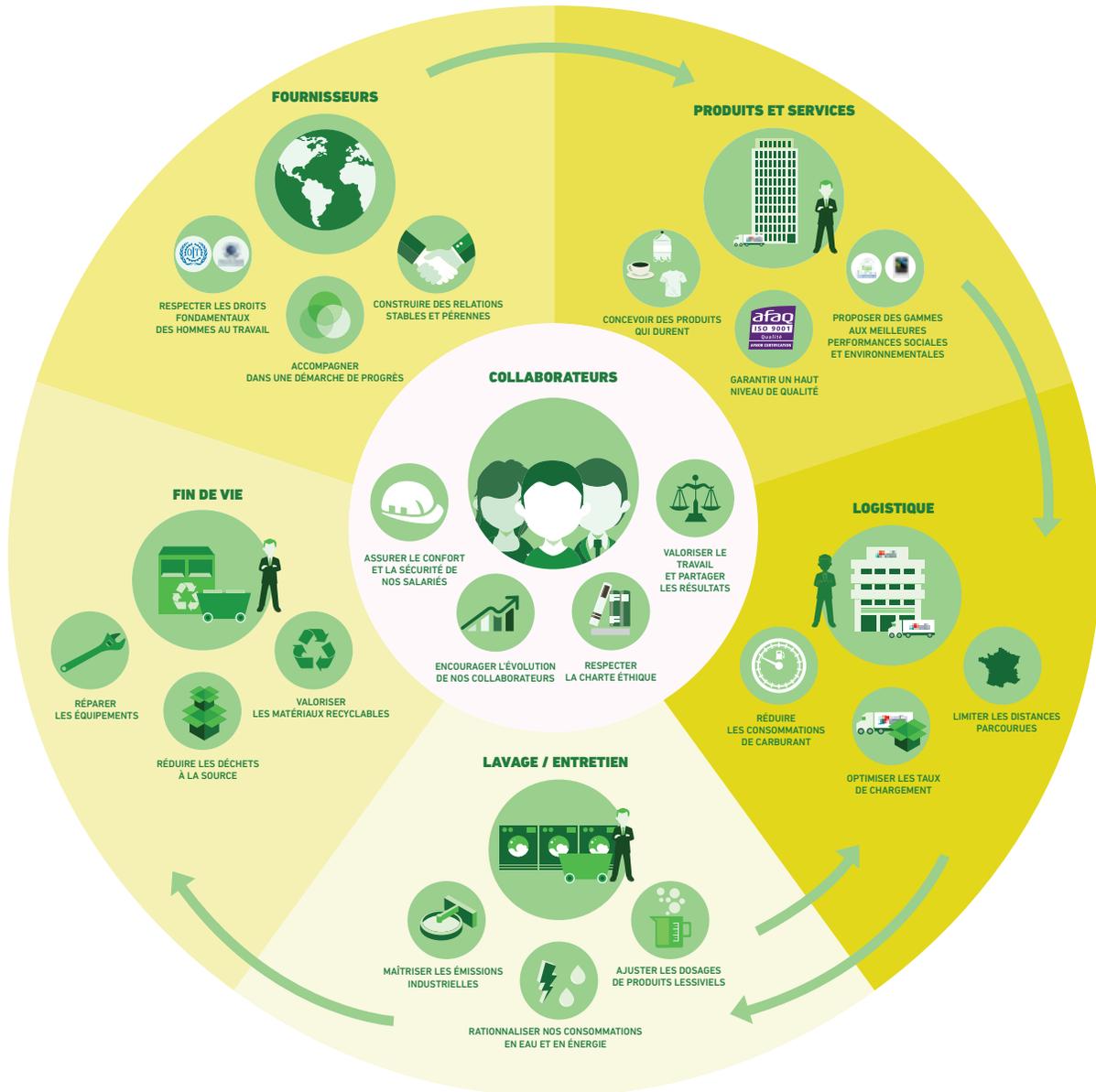
## Vers l'efficacité énergétique

**L'iso 50 001 reflet de l'excellente opérationnelle d'Elis :  
55 sites certifiés !**

Soucieux de limiter son empreinte environnementale par la réduction de ses gaz à effet de serre et une meilleure utilisation des ressources naturelles, Elis est fier d'afficher sa certification ISO 50001, relative à la mise en place d'un système de management de l'énergie. Fort de cette expérience

Elis affiche à travers cette démarche sa volonté de renforcer sa position de leader et implique tous les acteurs (depuis la conception à l'achat d'équipements, jusqu'à l'exploitation quotidienne des usines) à la recherche de l'optimum énergétique.





### 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



### Une empreinte environnementale réduite

- 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



### Une offre responsable de qualité

- Promouvoir le commerce équitable
- Travailler sur l'éco-conception des produits



### Être un vecteur d'épanouissement pour les collaborateurs

- Assurer le bien-être et la sécurité des collaborateurs
- Permettre aux collaborateurs d'évoluer personnellement et professionnellement
- Favoriser l'égalité des chances

## FAITS MARQUANTS 2016



### NOUVEAUX ACCORDS RH

Elis a revu en France les accords sur la gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels et ceux sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail, a instauré un droit à la déconnexion afin de faciliter l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs et a renforcé les mesures permettant de lutter contre toutes les discriminations.

104 accords ont été négociés en France en 2016.



### ELIS, C'EST VOUS

Une nouvelle identité visuelle, créée avec le concours de tous nos collaborateurs, illustre désormais les communications RH du Groupe. Issue d'une campagne interne mondiale, elle présente les femmes et les hommes qui forment le Groupe ainsi que la diversité des métiers proposés.



### UNE PRÉSENCE ACCRUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

La nouvelle stratégie de communication digitale du Groupe a permis d'augmenter la visibilité de Elis de façon significative. Ainsi, le nombre de followers sur les réseaux professionnels LinkedIn et Viadeo a augmenté de plus de 20% sur l'année.



### ENVIRONNEMENT : DES OBJECTIFS AMBITIEUX, UNE AMÉLIORATION CONTINUE AU RENDEZ-VOUS

Elis poursuit l'amélioration de ses performances environnementales dans l'objectif de préserver les ressources naturelles essentielles à son activité. Ainsi, en France, Elis s'est fixé pour objectif, d'ici à 2020, d'améliorer de 25% ses ratios eau, énergie thermique et produits lessiviels, par rapport à 2010. Dès 2016, Elis a d'ores et déjà atteint son objectif pour sa performance en eau et va poursuivre sa politique de progrès.



### LOYAUTÉ DES PRATIQUES / POLITIQUE ACHATS

Elis demande à chacun de ses fournisseurs de s'engager à des pratiques de commerce responsable et éthique au travers d'une Charte annexée au contrat. Cette Charte est accompagnée par une politique d'audits périodiques des fournisseurs (certifications SA 8000, ISO 14001 et équivalents ou audit RSE par un organisme accrédité indépendant).

## Recrutement



3 450

Recrutements CDI dans le monde, dont 1 460 en France

## Formation



119 800

Heures de formation professionnelle (monde hors Brésil), dont **80 000** en France, soit **+ 14 %** (vs 2015)

## Sécurité



0

Accident mortel dans le Groupe

## Dialogue social



104

Accords signés en France



38

Baromètres sociaux réalisés en France et Espagne

## Un Groupe qui investit dans l'acquisition et la gestion de ses talents

Elis maintient un niveau élevé de recrutement, tant sur les statuts ouvriers / employés que sur les cadres, ce qui fait du groupe un employeur local incontournable.

Le parcours d'intégration d'une durée de deux à cinq semaines proposé à l'ensemble des nouveaux cadres / managers est une opportunité pour faciliter leur intégration, leur permettre de créer un réseau interne, découvrir la culture et les métiers du groupe.

Plusieurs parcours professionnalisants offrent aux salariés les plus investis et méritants une évolution de carrière riche et multiple : l'École de maîtrise pour les opérateurs souhaitant évoluer chefs d'équipe, la « FED » (Filière d'Excellence Disco) pour les agents de service prêts à devenir responsables de développement commercial, les échanges internationaux pour les jeunes ingénieurs en Espagne, Portugal et Brésil.

## Les incontournables RH

Dans la continuité du développement du dispositif clé de gestion des risques et de contrôle interne du Groupe, un questionnaire d'autoévaluation sur les ressources humaines a été réalisé en fin d'année dans les centres de production et de service en France.

La communauté RH s'est ainsi autoévaluée sur 26 incontournables de la fonction. 2017 sera l'occasion de mettre en place les bonnes pratiques identifiées, de déployer des plans d'action et de mesurer les premiers progrès réalisés.

## Notre sécurité s'entretient tous les jours : toutes les équipes d'Elis France ont « chassé » les risques en 2016 !

Afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux risques, la direction Sécurité du Groupe a conçu deux jeux à visée pédagogique mettant en lumière les bonnes pratiques de prévention.

L'ensemble des centres Elis ont animé, par petits groupes, cette démarche basée sur la convivialité et l'interactivité.

Après un déploiement réussi en France, ces outils pédagogiques ont été traduits pour être partagés avec les autres pays du Groupe.

## Une 2<sup>e</sup> vie pour nos tissus

Une idée originale pour redonner vie à nos sacs réformés et chutes de tissus du Jacquard français. Afin de travailler sur une économie de ressources et de développer un produit iconique de la maison, Elis s'est associée au Jacquard Français pour réaliser, une collection de 1 000 troussees et porte-monnaies. Chaque pièce, unique, a été offerte aux visiteurs du salon EquipHotel édition 2016, et aux salariés du siège de Saint Cloud lors de leur emménagement dans leurs nouveaux locaux.



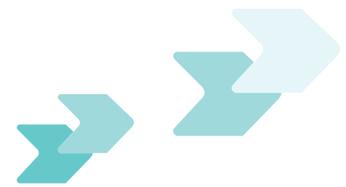


*« Pionner et leader en Europe et en Amérique latine de la location et de l'entretien de linge plat, de vêtements de travail et d'équipements d'hygiène et de bien-être, Elis poursuit son développement dynamique grâce à la qualité de ses prestations, son savoir-faire unique et l'engagement de ses collaborateurs à votre service. Fondé sur l'économie de la fonctionnalité, notre métier consiste à vous faire bénéficier de l'usage de multiples produits en location plutôt qu'à la vente. Nous assurons leur conception et leur entretien pour une meilleure qualité d'utilisation et une meilleure durabilité. C'est pourquoi nous instaurons avec nos clients et nos fournisseurs des relations de confiance inscrites sur le long terme.*

*Notre savoir-faire est aussi au service de l'environnement en favorisant continuellement l'économie des ressources naturelles notamment l'eau, l'énergie et les matières premières.*

*Nos collaborateurs partagent et mettent en œuvre cette vision de l'entreprise assumant ses responsabilités sociales et environnementales tout en poursuivant son développement indispensable à son succès. »*

**Xavier Martiré**  
*Président du directoire*



# 3

## Responsabilité sociale et environnementale

|   |           |  |           |
|---|-----------|--|-----------|
| <b>3.1 LA DÉMARCHE RSE DE ELIS</b>  | <b>68</b> | <b>3.4 PRODUITS ET SERVICES : DÉVELOPPER UNE OFFRE RESPONSABLE AU CŒUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE</b>  | <b>82</b> |
| 3.1.1 Vision  | 68        | 3.4.1 Éco-conception   | 83        |
| 3.1.2 Les engagements du Groupe   | 68        | 3.4.2 Gaspillage alimentaire   | 85        |
| 3.1.3 Périmètre de la démarche RSE et méthodologie de reporting   | 69        | 3.4.3 Actions entreprises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs  | 85        |
| <b>3.2 ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS, FORCES VIVES DE L'ENTREPRISE</b>   | <b>71</b> | 3.4.4 Au-delà de l'usage avec l'économie circulaire  | 85        |
| 3.2.1 Emploi  | 72        | <b>3.5 METTRE NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE</b>  | <b>86</b> |
| 3.2.2 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux   | 73        | 3.5.1 Politique générale en matière environnementale   | 86        |
| 3.2.3 Acquisition et développement des talents  | 74        | 3.5.2 Maîtrise des impacts environnementaux  | 88        |
| 3.2.4 Gestion des carrières : développement des parcours  | 74        | 3.5.3 Utilisation durable des ressources   | 89        |
| 3.2.5 Engagement  | 75        | 3.5.4 Changement climatique  | 93        |
| 3.2.6 Organisation et conditions de travail   | 76        | 3.5.5 Protection de la biodiversité  | 93        |
| 3.2.7 Santé et sécurité   | 77        | <b>3.6 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</b> | <b>94</b> |
| 3.2.8 Diversité   | 79        | <b>3.7 CORRESPONDANCE AVEC LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES</b>  | <b>97</b> |
| <b>3.3 ASSOCIER NOS FOURNISSEURS À NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES ET S'ENGAGER AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES</b> | <b>80</b> | <b>3.8 SYNTHÈSE DES INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES</b>   | <b>98</b> |
| 3.3.1 Impact territorial, économique et social de l'activité du Groupe  | 80        | 3.8.1 Synthèse des informations environnementales  | 98        |
| 3.3.2 Sous-traitance et fournisseurs  | 80        | 3.8.2 Synthèse des informations sociales   | 99        |
| 3.3.3 Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité                                | 81        |  |           |
| 3.3.4 Loyauté des pratiques   | 82        |  |           |

## 3.1 LA DÉMARCHE RSE DE ELIS

### 3.1.1 VISION

Elis a pour première responsabilité de veiller au bien-être et à l'épanouissement de ses près de 22 000<sup>(1)</sup> collaborateurs. Les ressources humaines sont un pilier d'une culture commune à toutes nos actions et fondée sur les valeurs qui constituent notre ADN depuis toujours : le respect d'autrui, l'exemplarité, l'intégrité et la responsabilité.

Ces valeurs, qui s'inscrivent sur la durée, se traduisent en comportements attendus tant de la part de nos collaborateurs que de l'ensemble de nos parties prenantes (fournisseurs, clients, autorités...) :

- 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.

Le groupe Elis a en outre construit un modèle économique basé sur le concept d'économie de la 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.

Soucieux 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 54 sites français. L'expertise professionnelle que le Groupe développe au quotidien a déjà permis d'améliorer de 18,7 % 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) dans la recherche permanente de l'optimal énergétique. Cette démarche initiée en 2015 a été élargie à 55 sites (dont un en Allemagne) et s'inscrit pleinement dans la dynamique d'excellence opérationnelle du groupe Elis.

### 3.1.2 LES ENGAGEMENTS DU GROUPE

L'engagement du Groupe se concrétise par une priorité accordée au confort et à la sécurité de ses collaborateurs, par l'attention portée à l'évolution de ses salariés, par la promotion de la valorisation du travail et le partage des résultats.

La charte éthique rédigée en 2012 formalise les principes qui s'appliquent à l'ensemble des actions de l'entreprise et fournit un cadre de référence sur ce que le Groupe attend de l'ensemble de ses collaborateurs, de ses dirigeants et de ses partenaires. Elle adresse en particulier trois thématiques importantes : le respect de la personne, la responsabilité de Elis envers l'environnement, l'exemplarité et l'intégrité dans son environnement commercial. La charte éthique s'applique à toutes les sociétés du Groupe. Chaque collaborateur est tenu d'en mettre en œuvre les principes et les valeurs, ainsi que de se conformer aux règles qu'elle édicte.

Les principes du Groupe s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux édictés par :

- **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 ;**
- **le Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies.**



Elis s'est engagé auprès du Secrétaire Général des Nations Unies depuis 2006 à soutenir les dix principes du Global Compact en matière de respect des droits de l'homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Elis a renouvelé cet engagement à respecter et à mettre en œuvre ces principes à travers la stratégie, la culture commerciale et les valeurs du Groupe : ce dernier communique annuellement aux Nations Unies les avancées obtenues en matière de responsabilité sociale.

### Les conventions de l'Organisation Internationale du Travail



Des actions sont engagées en faveur des droits de l'Homme, notamment dans les pays à risques, auprès des différents fournisseurs du groupe Elis.

Conformément à sa charte achats responsables et éthiques, Elis demande à ses fournisseurs de respecter le Code de l'OIT, notamment concernant :

- l'interdiction du travail forcé (conventions 29 et 105) ;
- l'interdiction du travail des enfants (conventions 138 et 182) ;

(1) Effectifs RSE et hors acquisitions 2016.

- ➔ 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.

Enfin, s'inscrivant dans la poursuite et le développement du dispositif de gestion des risques et de contrôle interne du Groupe, une autoévaluation sur les ressources humaines a été réalisée dans tous les services RH des centres opérationnels en France : dans le cadre de cette autoévaluation, il a été demandé aux responsables et assistants ressources humaines d'apprécier le

niveau de contrôle interne au travers de contrôles clés dits « incontournables » pour le bon exercice de leur activité, afin d'identifier les axes d'amélioration et engager des actions correctives. Le résultat de cette autoévaluation a été communiqué lors de réunions régionales, qui ont été l'occasion de partager les bonnes pratiques, d'initier les plans d'actions à mettre en place, de façon à mesurer les progrès dès 2017 et de contribuer ainsi au pilotage managérial. Les questionnaires d'autoévaluation seront testés annuellement par la direction de la gestion des risques et de l'audit interne ainsi que par la direction des ressources humaines lors de leurs passages dans les centres.

### Un modèle générateur d'emploi local

Fort de son réseau d'environ 200 centres de service et de production à travers l'Europe et l'Amérique latine, Elis a développé un maillage géographique très dense, qui fait du Groupe un acteur important du dynamisme local sur ses lieux d'implantation, et un pourvoyeur d'emplois pérennes et locaux (non délocalisables) essentiel. Les collaborateurs travaillent au plus près des clients pour délivrer un niveau de service élevé et de proximité.

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 98 et 99 du présent document de référence.

### 3.1.3. PÉRIMÈTRE DE LA DÉMARCHE RSE ET MÉTHODOLOGIE DE REPORTING

Le reporting RSE réalisé depuis 2011 par Elis, société cotée le 11 février 2015, s'inscrit dans le cadre des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

#### 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 et acquisitions afin d'adapter le périmètre de reporting RSE.

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

Au titre de l'exercice 2016, le reporting RSE porte sur l'année calendaire du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016.

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, tel que modifié dernièrement par la loi du 8 août 2016, et comprennent l'activité de Elis et de ses filiales présentes du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016.

#### Précisions sur les entités et sites inclus ou exclus dans le périmètre

Les sociétés nouvellement incluses dans le reporting sont Albia SA et Servicios Hospitalarios SA au Chili, Lavalia 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.

Les entités acquises en 2016 sont exclues du périmètre de reporting 2016. Il s'agit de :

- ➔ en Allemagne : les sociétés Textilpflege Stralsund GmbH & Co, Textilpflege Stralsund GmbH, Wismarer Wäscherei GmbH, KlinTex GmbH, Puschendorf Textilservice GmbH, Puschendorf Textilservice Mannheim GmbH et Servicegesellschaft des Zenhalwäscherei ;
- ➔ au Brésil : les sociétés Prontlav Lavanderia Ltda, Toalha Locação e higienização de enxoval Ltda – Me, Uniforme Lavanderia e locação Eirelli EPP, MPW Lavanderia comercio e servicios Ltda, Reis & Nobrega Lavanderia Ltda, Megalav Lavanderia Hospitalar Ltda, Lavanderia Verde et Martins et Lococo Lavanderia ;
- ➔ en Colombie : la société Servicios Industriales de Lavado SIL ;
- ➔ en Espagne : la société Compañía Navarra de Servicios Integrales SL, société de droit espagnol, et ses filiales (Indusal) ;
- ➔ en Suisse : les sociétés On My Way, Hygienis SA et Wäscherei Mariano AG ;
- ➔ en France : les sociétés BMF et Hygiène Technique et Protection de l'Environnement.

À noter qu'Elis Brasil a été incorporé en 2016 au sein de la société Atmosfera.

## Entités intégrées dans le reporting RSE 2016

| Pays               | Nombre d'entités | Type d'entités (siège, bureaux, usine, site de production, agences...) | Nouvelle entité vs. reporting 2015 (oui/non) |
|--------------------|------------------|--|--|
| France             | 16 (dont M.A.J.) | Siège, bureaux, sites de production et centres de service              | Oui (2)                                      |
| Brésil             | 3                | Siège, bureaux, sites de production et centres de service              | Oui (1)                                      |
| Allemagne          | 7                | Siège, bureaux, sites de production et centres de service              | Oui (2)                                      |
| Suisse             | 13               | Siège, bureaux, sites de production et centres de service              | Oui (3)                                      |
| Italie             | 1                | Siège, bureaux, sites de production et centres de service              | Non  |
| Espagne et Andorre | 4                | Siège, bureaux, sites de production et centres de service              | Oui (1)                                      |
| 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  |
| Angleterre         | 1                | Siège, bureaux, site de production                                     | Non  |
| Chili              | 2                | Siège, bureaux, site de production                                     | Oui (2)                                      |
| <b>TOTAL</b>       | <b>12</b>        | <b>52</b>  | <b>11</b>                                    |

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 98 et 99 du présent document de référence 2016. Les éléments qualitatifs concernant la société M.A.J. sont précisés dans le présent chapitre 3.

### 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 et 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.

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 2016 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 2016 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 2015 et 2016 du fait du changement de périmètre, en raison de l'intégration au sein du Groupe de nouvelles entités dans plusieurs pays, mais aussi de l'augmentation du taux de couverture de ces derniers sur le périmètre déjà existant en 2015.

## 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.

## Contrôles et vérifications

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

Pour l'année 2016, PricewaterhouseCoopers Audit (PwC), désigné comme organisme tiers indépendant (OTI) de la Société a accompagné Elis pour ce troisième 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.

## 3.2 ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS, FORCES VIVES DE L'ENTREPRISE

« Nous employons plus de 25 000<sup>(1)</sup> personnes en Europe et en Amérique latine. Notre culture du service et de la qualité repose sur l'engagement de nos collaborateurs, principal capital de l'entreprise. »

Didier Lachaud, Directeur des Ressources Humaines et RSE Elis.

### Assurer un dialogue constant

Entreprise à l'écoute de ses salariés, Elis met tout en œuvre pour qu'existe au quotidien une grande proximité entre le management et les équipes de terrain. Parce que ses collaborateurs sont les

garants de la qualité de son service, la confiance que le Groupe instaure chaque jour dans ses relations est essentielle.

### Participer, partager, valoriser

Chaque jour, sur chaque site, les salariés Elis créent de la valeur. Celle-ci est le fruit d'une relation de proximité entre l'entreprise et ses salariés, établie sur les bases d'une vision et d'une ambition partagées depuis les origines d'Elis, qui permettent naturellement de viser et de contribuer à la performance.

(1) Effectif au 31 décembre 2016 comprenant les effectifs des entités acquises en 2016.



# 3

## Responsabilité sociale et environnementale

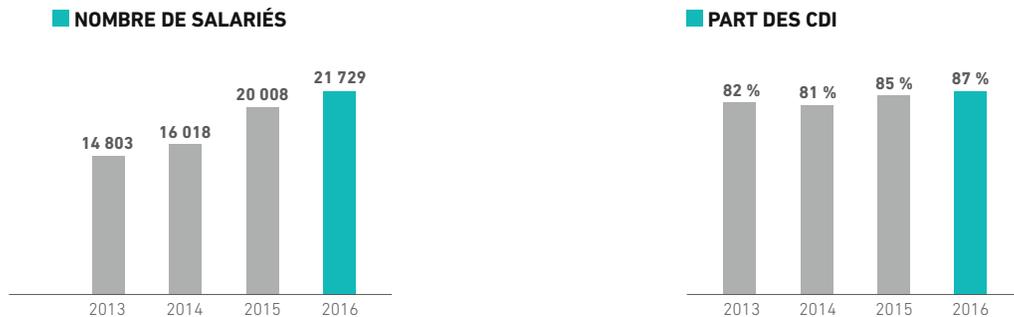
Accompagner nos collaborateurs, forces vives de l'entreprise

### 3.2.1 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 quatre derniers exercices, des effectifs du Groupe inscrits en contrat à durée indéterminée (CDI) et en contrat à durée déterminée (CDD) en France – y compris M.A.J. – et à l'international :



Au 31 décembre 2016, le groupe Elis emploie 21 729 personnes, soit une augmentation de ses effectifs de près de 9 % par rapport à 2015. 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, au Brésil et au Chili.

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.

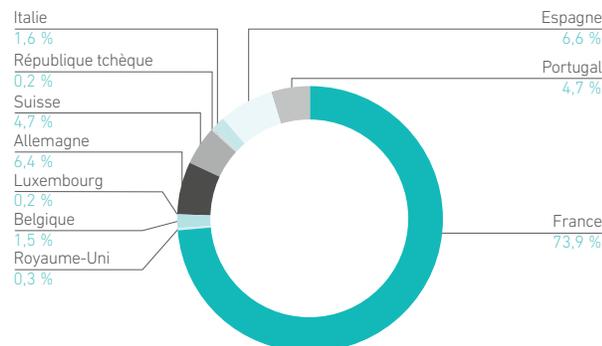
**La part des femmes dans l'effectif permanent<sup>(1)</sup> reste stable depuis quatre ans, à 52 %.**

Au 31 décembre 2016, le groupe Elis compte 13 % 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 2016, en moyenne 2 863 salariés en équivalent temps plein. Le nombre de collaborateurs sous statut non permanent a ainsi baissé de 5 % par rapport à 2015, illustrant d'une part la volonté de Elis de favoriser un emploi pérenne et durable, d'autre part la baisse du volume d'activité, notamment sur le marché de l'hôtellerie-restauration en France.

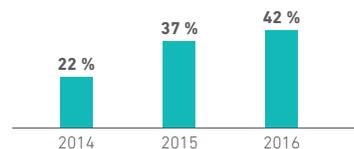
##### Répartition géographique de l'effectif total (permanent et non permanent) au 31 décembre 2016

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, au Brésil et au Chili, **42 % des collaborateurs sont aujourd'hui localisés dans un autre pays que la France.**

##### EFFECTIF EUROPE



##### PART DE L'EFFECTIF HORS FRANCE



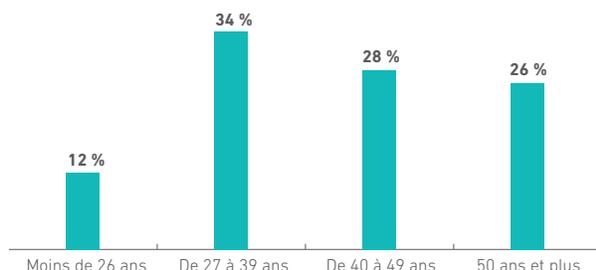
##### EFFECTIF MONDE



(1) L'effectif permanent en 2015 et 2016 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 et 2016.

### 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'international par tranche d'âge :



## 3.2.2 RÉMUNÉRATION

La masse salariale 2016 est de 639 millions d'euros.

### 3.2.2.1 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 2016, une augmentation générale de 1 % 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 2016 par catégorie de rémunération :

| (effectif permanent et non permanent, en millions d'euros)   | 2016 |
|--|------|
| Rémunérations fixes et variables <sup>(a)</sup>              | 639  |
| Dont bonus collectif et intéressement hors obligation légale | 10,9 |

Le taux de couverture est de 100 % en 2016.

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

(1) L'Espagne et Andorre étant comptées pour un seul pays.

(2) Le taux de couverture de cet indicateur s'élève à 98 % pour les contrats permanents, et à 98 % pour les contrats non permanents.

### Embauches et départs de l'effectif

Au cours de l'exercice 2016, le Groupe a embauché 23 330 salariés, en contrat permanent et non permanent, sur les 12<sup>(1)</sup> pays inclus dans le reporting RSE<sup>(2)</sup>.

Les départs se répartissent selon les motifs suivants dans des proportions stables par rapport à 2015 :

| (effectif permanent et non permanent, en nombre de salariés) | 2016          |
|--|---------------|
| Départs en retraites et préretraites                         | 181           |
| Départs à l'initiative de l'employé                          | 1 223         |
| Départ à l'initiative de l'employeur <sup>(a)</sup>          | 1 584         |
| Autres départs <sup>(b)</sup>                                | 20 279        |
| <b>TOTAL DES DÉPARTS</b>                                     | <b>23 267</b> |

Le taux de couverture est de 98 % en 2016.

(a) Dont licenciements 1 487.

(b) Les autres départs sont d'une part les ruptures d'un (commun accord, les décès et la mobilité interne, d'autre part les fins de CDD.

18 411 salariés permanents ou non permanents ont bénéficié d'un bonus collectif et/ou d'un intéressement hors obligation légale.

### 3.2.2.2 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux

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 « Rapport sur les rémunérations et avantages des membres du directoire et du conseil de surveillance » du présent document de référence 2016. En application des dispositions de la loi Sapin II entrée en vigueur le 11 décembre 2016, cette politique sera soumise à l'approbation des actionnaires lors de la prochaine assemblée générale à tenir le 19 mai 2017 (le détail des résolutions relatives à la politique de rémunération est présenté au chapitre 7 du présent document de référence 2016).

### 3.2.3 ACQUISITION ET DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

La stratégie de développement du Groupe passe notamment par sa capacité à recruter et fidéliser des collaborateurs méritants et performants. **En 2016, Elis a recruté plus de 3 460 collaborateurs en contrat permanent tel que ce terme est défini ci-avant.**

Afin de parvenir à mieux se faire connaître et à recruter ces talents, Elis se doit d'être plus visible, tant vis-à-vis des étudiants que de professionnels plus expérimentés. Cet objectif passe notamment par une présence sur les réseaux sociaux, qui permet à la fois de développer la marque employeur et de communiquer sur les opportunités d'emploi. En 2016, le Groupe a initié sa stratégie de communication digitale, avec une ligne éditoriale spécifique et organise de façon régulière des événements (*chats, posts, annonces...*) sur ces nouveaux supports. Ils sont animés par les équipes ressources humaines et communication avec l'aide de spécialistes externes. Elis travaille à la refonte de son site externe de recrutement en résonance avec la mise en ligne du nouveau site internet du Groupe.

#### ■ DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE EMPLOYEUR

Les équipes communication et ressources humaines ont travaillé ensemble au développement d'une nouvelle stratégie de communication sur les réseaux sociaux, dont l'objectif est, d'une part, de faire connaître les métiers du Groupe et d'accroître le vivier de candidats, d'autre part, de fédérer les salariés et renforcer la cohésion interne.

Elis a ainsi fait le choix d'être présent sur les réseaux sociaux suivants : Facebook et Twitter pour communiquer de façon rapide et relayer l'actualité chaude, LinkedIn et Viadéo pour diffuser des annonces recrutement et présenter des parcours professionnels, YouTube pour promouvoir des initiatives internes, et JobTeaser pour toucher la cible particulière que représentent les étudiants et jeunes diplômés.

Pour faire de ce projet un succès tant externe qu'interne, l'équipe projet a fait contribuer les collaborateurs à travers un concours Selfie Elis qui a permis de créer l'identité graphique de la nouvelle campagne, avec le slogan « Elis, c'est vous ».

Sous une forme plus classique, Elis a participé en 2016 à de nombreux événements afin de développer sa notoriété auprès des étudiants : conférences, forums, salons, ateliers, challenges, et ce, dans l'ensemble des pays où le Groupe est présent. En France, Elis (dont M.A.J.) a notamment participé à deux événements forts :

➔ **la Journée Nationale des Jeunes**  : placée sous le patronage du Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, cette journée est l'occasion pour les jeunes (de 14 à 20 ans principalement) de mieux comprendre le monde du travail, et pour Elis de créer un pont avec les générations futures, de les aider à s'insérer demain dans le monde professionnel ; plusieurs usines du Groupe ont ainsi accueilli des classes de lycéens pour leur faire découvrir la réalité des métiers du Groupe. Il est prévu de poursuivre et de renforcer cette initiative en 2017 ;

➔ **le Challenge du Monde des Grandes Écoles et Universités**  : événement unique réunissant plus de 7 000 participants, il combine un forum métiers rassemblant des entreprises leaders sur leur marché, une compétition sportive ludique et des actions de sensibilisation au handicap. Cet événement a permis aux équipes RH et opérationnelles de rencontrer des étudiants des écoles de premier plan, viviers de recrutement pour le Groupe et d'échanger sur ses métiers.

En termes d'emploi et de formation des jeunes, le Groupe déploie plusieurs démarches spécifiques :

➔ **l'apprentissage**, qui permet de favoriser le transfert de savoir-faire, de développer la connaissance de nos métiers et d'accueillir de futurs jeunes talents disposant des compétences adaptées aux besoins du Groupe. Elis emploie des apprentis en France, Allemagne et au Brésil, où le Groupe suit le programme gouvernemental spécifique visant à faciliter l'entrée dans le monde du travail des jeunes âgés de moins de 24 ans ;

➔ **les programmes d'échanges internationaux**, qui se sont renforcés en 2016, et concernent désormais la France, l'Espagne, le Portugal et le Brésil ; chacun de ces pays recrute plusieurs jeunes diplômés, les forme sur un des métiers phares du Groupe (dans les filières production et commercial), puis les envoie pendant 12 à 24 mois dans un autre pays afin de parfaire leur formation, d'y partager les bonnes pratiques et de renforcer la culture du Groupe.

### 3.2.4 GESTION DES CARRIÈRES : DÉVELOPPEMENT DES PARCOURS

Pour créer un univers de travail motivant, favorisant le développement personnel, Elis mène une politique de ressources humaines visant à encourager la promotion interne, la mobilité géographique et la formation.

Elis (en ce compris M.A.J.) s'engage à reconnaître et développer les compétences de tous pour favoriser les mobilités et accompagner les parcours professionnels.

Les **entretiens annuels** sont déployés sur l'ensemble du périmètre ; un support unique pour les managers permet d'apprécier les performances et compétences, d'identifier les

besoins en développement, les perspectives de carrière et les actions à mettre en œuvre, notamment en matière d'accompagnement et de formation.

En France, un **comité mobilité** se réunit tous les deux mois pour passer en revue les postes ouverts et les demandes de mobilité/ d'évolution des cadres.

La **revue des talents**, pilotée par la direction des ressources humaines en lien avec les directions pays, régionales et les directions de service du siège, permet également d'identifier et de

développer le potentiel des managers (« cadres » en France) pour les faire évoluer au sein du Groupe à court, moyen et long termes.

La formation constitue un facteur clé de réussite du Groupe. Elle démarre dès l'intégration du collaborateur, qui bénéficie d'un parcours lui permettant de découvrir les valeurs et la culture de Elis, son organisation et ses métiers, et de se constituer un réseau interne.

#### ■ PARCOURS D'INTÉGRATION DES CADRES

Tous les cadres du Groupe bénéficient d'un parcours complet et sur-mesure d'une durée de deux à cinq semaines, qui alterne visites de sites, découverte des métiers principaux, tenue de postes opérationnels et rencontres avec des responsables.

Ce parcours se finalise pour les francophones par deux jours dans le centre de formation à Janville (Normandie) avec la participation de plusieurs membres du comité de direction sous le parrainage de la direction des ressources humaines.

En 2016, plus d'une centaine de collaborateurs ont bénéficié de ce programme, qui constitue un réel investissement de la part de l'entreprise.

La politique de formation de Elis a pour objectifs de :

- **favoriser la diffusion d'un savoir-faire et d'une culture du service au sein de ses centres.** Le Groupe a fait le choix de disposer d'un centre intégré de formation, situé à Janville (Normandie – France) ; il joue pleinement le rôle d'organisme de formation. Il bénéficie de tarifs négociés, de programmes validés par ses équipes métiers, et de formations dispensées par des salariés Elis. Plusieurs parcours métiers sont ainsi déployés pour dispenser les savoirs incontournables du Groupe ; ils sont réalisés dans les 24 mois suivant l'intégration ;
- **professionnaliser les collaborateurs en développant certaines compétences spécifiques**, en fonction des besoins identifiés lors des entretiens annuels ou des revues des talents. Ces formations concernent principalement le *leadership*, le management ou l'acquisition de techniques ciblées ; elles sont dispensées soit en interne par le centre de formation ou au sein des centres, soit par des prestataires externes spécialisés.

**En 2016, plus de 119 800 heures (hors Brésil) ont été consacrées à la formation professionnelle des salariés, dont 78 600 en France** (et ce y compris M.A.J.). Sur ce dernier périmètre, le volume d'heures de formation est en forte hausse, à + 14 % (vs 2015). Celle-ci s'explique par :

- la poursuite du programme de professionnalisation de l'activité Prévention 3D (formations « certibiocide ») ;

- le déploiement du programme de formation spécifique « CUSTOMER VOICE », pour l'ensemble des assistants service client du Groupe : il vise à renforcer leur savoir-faire en matière de traitement des réclamations et d'accueil téléphonique et les former aux nouvelles orientations du Groupe sur ces thèmes. 50 journées, en France et à l'International, ont ainsi été organisées et ont permis de former plus de 450 collaborateurs.

#### ■ LE JEU AU SERVICE DE L'APPRENTISSAGE

Dans une volonté constante d'améliorer ses formations internes, le Groupe a décidé de créer des supports de formation innovants, sous la forme de plateaux de jeux pédagogiques, qui répondent à la nécessité pour les salariés de se former de façon plus efficace et pratique, et au désir d'apprendre de manière collaborative. L'utilisation de ces mécanismes de jeu permet d'améliorer l'apprentissage, la performance et l'engagement des collaborateurs qui y participent.

Ces jeux ont été développés en interne par la direction industrielle afin de rester au plus près des métiers et besoins opérationnels. Les cinq jeux créés permettent de modéliser une ligne complète de traitement de linge plat et de vêtements de travail, de cibler le tri des articles sales de linge plat et le tri des vêtements de travail à expédier, ainsi que d'apprendre à identifier le goulot d'une ligne de production.

Ils contribuent à accompagner les participants dans l'identification de potentiels d'optimisation de leurs lignes de production.

En 2016, près de 80 collaborateurs de différents profils, cadres et non cadres, ont été formés grâce à ces jeux. Ces formations ont obtenu un taux de satisfaction plus élevé que les formations présentielle classiques.

Plusieurs programmes professionnalisants spécifiques permettent enfin de répondre aux enjeux de gestion prévisionnelle des compétences, pour les fonctions suivantes :

- Chefs d'équipe de production avec **l'École de maîtrise**, qui a permis à des opérateurs de production d'évoluer à ce poste en 2016 ;
- Responsables de développement commercial avec la **Filière d'Excellence Disco** (FED) : véritable ascenseur social, elle a permis à plus de 50 agents de service depuis 2010 d'évoluer dans l'entreprise, représentant aujourd'hui plus de 20 % des profils actuels de ce métier ;
- Ingénieurs de production avec les **programmes d'échanges internationaux**, qui se sont élargis à de nouveaux pays et permettent d'accompagner le fort développement du Groupe en Espagne, Portugal et Brésil, de valoriser les bonnes pratiques et déployer la culture du Groupe.

### 3.2.5 ENGAGEMENT

L'engagement de chacune et chacun est essentiel à la réussite du Groupe ; il est mesuré tous les deux ans depuis plus de vingt ans, au travers d'une enquête réalisée auprès de l'ensemble des collaborateurs, de façon individuelle et anonyme. Elle permet d'apprécier la perception de leur environnement et de leurs conditions de travail, leur intérêt au travail, leur projection au sein de l'entreprise, leur orientation client, ainsi que la qualité du management et de la communication interne.

Chaque centre reçoit une note sociale, qui précise les points forts de son périmètre ainsi que les sujets d'amélioration à mettre en œuvre. Ces résultats sont suivis par l'ensemble du management et une restitution, accompagnée d'un plan d'actions, est faite aux collaborateurs. Ce baromètre social est un marqueur essentiel de la politique ressources humaines de Elis. Il illustre l'importance accordée au climat social et à l'environnement de travail à tous

les niveaux. Ce baromètre est désormais réalisé en France, en Espagne et au Portugal.

En France, des systèmes d'intéressement et de participation permettent d'associer directement les collaborateurs aux performances de l'entreprise. La participation est calculée sur les résultats de dix sociétés du Groupe (dont M.A.J.) ; l'intéressement l'est au niveau des centres de profit, ce qui renforce encore le rôle

de chacun à l'échelle de son entité d'appartenance et l'importance accordée au management de proximité.

Plusieurs accords collectifs fixant les engagements en matière d'intéressement venaient à expiration au 31 décembre 2015 ; ils ont tous été reconduits en 2016 pour une période de trois ans.

**En 2016, plus de 18 400 collaborateurs ont bénéficié de systèmes non obligatoires**, et le montant total distribué à ce titre a représenté près de 11 millions d'euros.

## 3.2.6 ORGANISATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL

### 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 théoriquement travaillées) est de 5,5 %.

### Dialogue social

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.

### La représentation du personnel

**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.** Ces institutions sont réunies périodiquement. Les représentants sont informés et consultés sur les thèmes obligatoires et sur les projets de l'entreprise et/ou des établissements.

### Les accords collectifs

Au sein des filiales françaises (dont la société M.A.J.), de nombreux thèmes font l'objet de négociations périodiques avec les partenaires sociaux, soit au niveau des entités, soit au niveau des établissements tels que les salaires, la durée du travail, la prévention de la pénibilité, l'égalité hommes-femmes...

En 2016, Elis, conscient que la prévention des risques psycho-sociaux constitue un enjeu majeur, et soucieux d'adapter ses pratiques aux nouvelles problématiques de santé au travail, a décidé de réunir à nouveau les partenaires sociaux autour de la prévention des risques psycho-sociaux. Des accords ont été conclus sur ce thème et, en plus des outils déjà existants, une procédure d'alerte a été instaurée.

Toujours en 2016, Elis a profité des nouvelles dispositions légales pour revoir les accords sur la gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels et ceux sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail. Un droit à la déconnexion a été instauré afin de faciliter l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs. Elis a également renforcé les mesures permettant de lutter contre toutes les discriminations afin de continuer d'assurer le respect de l'égalité de traitement entre tous les salariés et de poursuivre la promotion de la diversité au sein de Elis. Des référents diversité ont été mis en place avec pour mission d'animer la politique de Elis en matière de promotion de la diversité et de lutte contre les discriminations. Elis s'est engagé à intégrer des modules de sensibilisation aux problématiques relatives aux discriminations dans les formations relatives au recrutement, au management ou à la gestion des ressources humaines.

**104 accords (dont 35 au sein de M.A.J.) ont été négociés en France en 2016.**

Aucun accord signé en France n'a d'impacts significatifs défavorables sur les rémunérations.

Le tableau présente, par pays, le nombre d'accords en vigueur et/ou signés en 2016 pour chaque thème. À noter qu'en 2016, certains thèmes (comme les salaires) ont été négociés au niveau des entités (en 2015, la négociation s'était faite au niveau des établissements).

|                            | Durée du travail | Rémunération | Classification | Égalité hommes-femmes | GPEC     | Protection sociale complémentaire | Épargne salariale | Prévention de la pénibilité et risques psycho sociaux | Contrat de génération | Dialogue social | Autres   |
|----------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------------------|----------|-----------------------------------|-------------------|---|-----------------------|-----------------|----------|
| <b>France</b>              | <b>164</b>       | <b>61</b>    | <b>7</b>       | <b>9</b>              | <b>7</b> | <b>16</b>                         | <b>71</b>         | <b>16</b>   | <b>9</b>              | <b>17</b>       | <b>8</b> |
| <i>Dont la société MAJ</i> | 85               | 29           | 1              | 1                     | 1        | 2                                 | 31                | 2   | 1                     | 4               | 5        |
| Belgique                   | 2                |              |                |                       |          |                                   |                   |   |                       |                 | 6        |
| Italie                     |                  | 1            |                |                       |          |                                   |                   |   |                       |                 |          |
| Espagne/Andorre            | 9                | 9            |                |                       |          |                                   |                   |   |                       |                 |          |
| <b>TOTAL GÉNÉRAL</b>       | <b>175</b>       | <b>71</b>    | <b>7</b>       | <b>9</b>              | <b>7</b> | <b>16</b>                         | <b>71</b>         | <b>16</b>   | <b>9</b>              | <b>17</b>       | <b>8</b> |

### Le « Baromètre social »

Pour permettre à chacun de s'exprimer, une enquête interne est menée en France depuis une vingtaine d'années dans chaque centre tous les deux ans.

Des baromètres sociaux sont également réalisés en Espagne et au Portugal.

**En 2016, le groupe Elis (dont la société M.A.J.), a réalisé en France 28 baromètres sociaux et 10 en Espagne.**

Le « Baromètre social » a été reconnu en France par les partenaires sociaux comme l'outil pertinent pour le droit d'expression directe et collective des salariés et ainsi inclus dans les accords sur l'égalité professionnelles entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail. 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 permettent de déterminer les axes d'amélioration propres à chaque centre.

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

#### ■ DIALOGUE SOCIAL EN FRANCE

Renforcement de notre politique de lutte contre les discriminations en incluant des modules de sensibilisation aux problématiques relatives aux discriminations dans les formations relatives au recrutement, au management ou à la gestion des ressources humaines et en mettant en place des référents diversité.

Instauration d'un droit à la déconnexion pour faciliter l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs.

Engagement vis-à-vis des partenaires sociaux d'organiser tous les 2 ans un « Baromètre social » dans chaque centre, le « Baromètre social » qui existe depuis plus de 20 ans ayant été reconnu comme l'outil pertinent pour le droit d'expression directe et collective des salariés.

### 3.2.7 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. Les actions prioritaires de prévention déployées en 2016 sont les suivantes : accueil sécurité de toutes les fonctions, pilotage de la sécurité, animation et sensibilisation par la mise en place d'outils spécifiques au Groupe.

### ■ ACCIDENTS DU TRAVAIL

| (effectif permanent et non permanent) | 2016  | Taux de couverture 2016 |
|---------------------------------------|-------|-------------------------|
| Accidents mortels                     | 0     | 100 %                   |
| Accidents avec arrêt                  | 1 099 |                         |
| Taux de fréquence <sup>(a)</sup>      | 28,54 | 99,5 %                  |
| Taux de gravité <sup>(b)</sup>        | 1,03  | 99,5 %                  |

(a) Taux de fréquence = nombre d'accidents ayant occasionné un arrêt, hors accident de trajet sur l'année/total d'heures théoriques × 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 théoriques × 1 000.

**Les principales actions de prévention et d'amélioration des conditions de santé et de sécurité de l'année 2016** 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 ;
- *upgrader* la stratégie de protection incendie du Groupe et définir le plan d'actions sur 2017 et 2018 ;
- 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.

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. Des fiches de bonnes pratiques sont déployées tous les 2 mois.

**Des formations Gestes et Postures spécifiques aux métiers** ont été déployées auprès de **711 salariés (dont 345 de la société M.A.J.) en 2016.**

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., 35 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). Les premières études de poste réalisées par les « personnes ressources » ont été présentées en C.H.S.C.T.**

**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 2016, Elis conscient que la prévention des risques psycho-sociaux constitue un enjeu majeur, et soucieux d'adapter ses pratiques aux nouvelles problématiques de santé au travail, a décidé en France de réunir à nouveau les partenaires sociaux autour de la prévention des risques psycho-sociaux. Des accords ont été conclus sur ce thème et, en plus des outils déjà existants, une procédure d'alerte a été instaurée.

Les centres Elis en France sont par ailleurs couverts par des accords relatifs à la prévention de la pénibilité.

### 3.2.8 DIVERSITÉ

Elis se conforme aux lois des pays dans lesquels il est implanté et respecte les différentes réglementations locales en matière de lutte contre les discriminations. Concrètement, Elis recrute des équipes à l'image de la diversité des territoires où le Groupe est présent en donnant sa chance à chacun.

Ainsi, le Groupe s'attache uniquement à la compétence de ses collaborateurs et refuse toute forme de discrimination fondée sur l'origine, l'âge, le genre, la situation de famille, le handicap, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'apparence physique, le patronyme, le lieu de résidence, l'état de santé, les caractéristiques génétiques, les mœurs, les opinions politiques ou les activités syndicales, l'appartenance à une ethnie, une race, une nation, une religion, tant dans le pilotage de ses recrutements que dans la gestion de ses collaborateurs.

Une sensibilisation à la non-discrimination est intégrée dans tous les programmes de formation ressources humaines et management.

En France, plusieurs sites utilisent la Méthode de Recrutement par Simulation, méthode de recrutement non-discriminatoire basée sur la détection d'aptitudes ou de capacités souvent inconnues des candidats eux-mêmes. Des exercices de mise en situation ont été élaborés puis validés par les équipes RH de Elis ; ils ne prennent en compte ni la formation ni l'âge des postulants.

#### 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) ; il 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 2016, 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), a renouvelé ses 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 clés, 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 de nouveaux objectifs dans le cadre d'accords ou de plans d'actions en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018.

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

Le groupe Elis emploie en France 546 personnes en situation de handicap dans ses sites, ce qui représente 5,32 % de ses collaborateurs permanents (5,61 % 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.

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, des ports de charges ou sont des postes statiques.

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. Des mesures en faveur de l'emploi de personnes handicapées ont été prises dans les accords sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail.

Des actions sont également menées pour insérer des personnes présentant un handicap mental : accompagnement par leur tuteur et suivi spécifique des managers dans la mesure où ces personnes travaillent dans un environnement industriel avec des contraintes fortes en matière de sécurité. Six sites (dont des sites M.A.J.) font ainsi travailler des personnes présentant un handicap lourd.

Les sites du groupe Elis ont noué depuis plusieurs années des liens avec le secteur protégé. En 2016, le groupe Elis a conclu en France 89 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,



# 3

## Responsabilité sociale et environnementale

Associer nos fournisseurs à notre politique d'achats responsables et s'engager auprès de nos parties prenantes

l'entretien d'espaces verts. Elis Services a investi ses nouveaux locaux à Saint-Cloud fin novembre 2016. Elis Services a alors confié à l'entreprise solidaire Tricycle, conventionnée IAE (Insertion par l'Activité Économique) par la Directe des Hauts de Seine, la collecte et la valorisation des déchets des anciens bureaux d'Elis Services, situés à Puteaux (notamment le mobilier des anciens bureaux d'Elis), pour leur donner une seconde vie. Ainsi 63 980 kg de déchets ont été valorisés.

Le groupe Elis continue de proposer à des clients de réaliser les prestations en partenariat avec des entreprises du secteur adapté.

Pour la première fois en 2016, plusieurs collaborateurs de région parisienne du groupe Elis ont participé au Challenge des Grandes Écoles et Universités 2016 : ce challenge dont l'objet est de permettre des échanges entre jeunes et entreprises, réserve une place particulière au handicap. À travers des démonstrations handisports et des ateliers de sensibilisation au handicap, les étudiants et les jeunes diplômés comme les collaborateurs d'entreprises sont invités à changer leur regard sur le handicap. Ces actions font de cette journée le plus grand dispositif européen à ciel ouvert de sensibilisation au handicap.

### 3.3 ASSOCIER NOS FOURNISSEURS À NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES ET S'ENGAGER AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES

#### 3.3.1 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).

#### 3.3.2 SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

##### Développer des relations stables et pérennes

La qualité des produits est une priorité constante chez Elis (en ce compris au sein de la société M.A.J.), les achats des articles de textile et d'hygiène et de bien-être sont, à ce titre, un enjeu majeur. 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. Elle s'oriente donc naturellement vers de véritables partenariats, favorisés par la récurrence des collections et la stabilité des cycles de production. La plupart des fournisseurs ont construit et construisent une histoire forte avec Elis, ayant démarré pour certains il y a plus de 20 ans.

##### Soutenir les fournisseurs Européens

Elis s'approvisionne en Europe, en Asie et en Afrique. Toutefois, Elis maintient un *sourcing* important en Europe et notamment en France. À titre d'exemple, le fournisseur d'appareils sanitaires (Kennedy Hygiene Products) est situé en Angleterre et Malongo, fournisseur du café Elis est implanté à Nice, les fournisseurs de

papiers et de savons sont implantés en France. De plus, afin de pérenniser la filière française, **Elis a fait le choix de garantir des volumes constants à ces partenaires français, en les aidant à rester compétitifs et à préserver les emplois locaux. Ainsi, plus de 36 % du linge de table et de lit est acheté en France en 2016.**

##### Accompagner une démarche de progrès prenant en compte les enjeux sociaux et environnementaux

Depuis 2006, 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 9001/2008 de la direction des achats et des approvisionnements, est inclus dans

tous 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 accompagne le déploiement de cette charte par un contrôle des fournisseurs stratégiques à risque potentiel ou élevé. Une demande des certifications SA 8000 (ou équivalent) et ISO 14001 est faite. En cas d'absence, Elis mandate un organisme extérieur indépendant qui procède à un audit RSE selon le cahier des charges Elis. Elis assure le suivi des plans d'actions issus de ces audits. Le risque RSE est défini en fonction de critères permettant de prioriser les risques pays (faible, potentiel, fort) et décider des audits prioritaires à mener. Ce suivi permet de couvrir plus de 90 % du chiffre d'affaires stratégiques et les fournisseurs à risques.

Sur le cycle 2015-2017, les 74 fournisseurs stratégiques ont été particulièrement suivis. 41 n'avaient pas de risques RSE, 21 ont été audités ou avaient une certification RSE. Les fournisseurs restants ayant une démarche RSE en cours, seront audités sur 2017. Le focus a été fait sur les fournisseurs de linge plat, les confectionneurs et les tisseurs pour les vêtements de travail.

### Encourager les politiques de certification

Les fournisseurs d'Elis sont également encouragés et accompagnés dans les démarches de **certification volontaires ISO 14001 pour le volet environnemental et SA 8000 pour le volet social**. Ces certifications sont déployées chez les principaux fournisseurs d'articles textiles.

Elis exige également **la certification Oeko-Tex pour tous les textiles livrés**. Ce label est un système de contrôle et de certification uniforme partout dans le monde : contrôles sur les matières nocives englobant les substances interdites et réglementées, les produits chimiques connus pour être préoccupants pour la santé ainsi que les paramètres introduits à titre de précaution en matière de santé.

## 3.3.3 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. Par volonté d'améliorer la satisfaction de ses clients, Elis a mis en place une direction de l'Expérience Client afin d'améliorer sa relation Client et la qualité de son service. En 2016, Elis a atteint son objectif de satisfaction à 87 % et va ainsi poursuivre sa dynamique de qualité de service. Le Groupe a aussi introduit l'indicateur « *net promoter score* » dans le suivi de la satisfaction de ses clients ; cette mesure est aujourd'hui la plus connue et la plus appréciée pour recueillir des données et agir sur la fidélisation de la clientèle.

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 principaux partenariats avec des associations ou administrations ayant pour objectif de favoriser l'insertion dans l'emploi ont été poursuivis en 2016 :

- les missions locales, qui contribuent à l'emploi de personnes habitant à proximité des centres Elis ;
- Pôle Emploi, avec la mise en place de la méthodologie de recrutement non discriminatoire M.R.S. visant à recruter sur l'identification d'aptitudes (voir paragraphe recrutement), et d'actions de formation préalable à l'embauche ;
- l'APEC, avec la diffusion de l'ensemble de nos recherches de cadres sur le portail dédié ;
- Défense Mobilité, qui travaille à la réinsertion des militaires dans la vie civile.

Les relations avec les établissements d'enseignement ont été maintenues en 2016, permettant de développer l'image et la notoriété du Groupe auprès des étudiants, tout en appuyant sa politique de recrutement et d'intégration de jeunes diplômés. Elis a ainsi mené différentes actions auprès d'écoles d'ingénieurs et de commerce : présence aux forums, participation à des jurys, visite d'usines ; autant d'occasions privilégiées pour favoriser les échanges entre les opérationnels et les étudiants, et permettre à ces derniers de découvrir les métiers et le quotidien de l'entreprise.

Ces mêmes relations ont été déployées par de nombreux centres pour mieux faire connaître nos métiers auprès des élèves de tous âges, au travers de visites d'usines ou de présentations dans les écoles, collèges et lycées.

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. 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 d'avoir accès à l'eau potable.

En 2016, Elis Brésil a initié un programme d'aide auprès d'une institution locale qui recueille des enfants maltraités, abandonnés ou atteints du sida. Les salariés de la plus grosse usine du pays, à Jundiaí (plus de 1 400 salariés) étaient invités à offrir des cadeaux, habits ou produits d'hygiène à cet organisme. Plus de 5 % des collaborateurs, de tous niveaux hiérarchiques, ont participé à ce projet, très largement au-delà des attentes et anticipations. Face à ce succès, Elis Brésil a élargi cette démarche à une deuxième institution de charité.

#### ■ DES INITIATIVES DANS NOS RÉGIONS

À titre d'exemple, les centres de production Elis d'Île-de-France dédiés à l'Hôtellerie ont fait don, début 2016, de 1 000 draps auprès de l'association GUINEE'O afin d'équiper le dispensaire d'un village en Guinée Konabry. Au Brésil, a été initié un programme d'aide auprès d'une institution qui recueille des enfants maltraités, abandonnés ou atteints du sida.

#### ■ ELIS SERVICES À L'HONNEUR

Elis Services a investi ses nouveaux locaux à Saint-Cloud fin novembre 2016. Elis Services a alors confié à l'entreprise solidaire Tricycle, conventionnée IAE (Insertion par l'Activité Économique) par la Direccte des Hauts de Seine, la collecte et la valorisation des déchets des anciens bureaux d'Elis Services, situés à Puteaux (notamment le mobilier des anciens bureaux d'Elis), pour leur donner une seconde vie. Ainsi 63 980 kg de déchets ont été valorisés.

### 3.3.4 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 poursuivi le déploiement de son programme de conformité (*compliance program*) au sein de ses filiales chiliennes et a entrepris la mise en place d'un programme similaire au sein de ses filiales espagnoles.

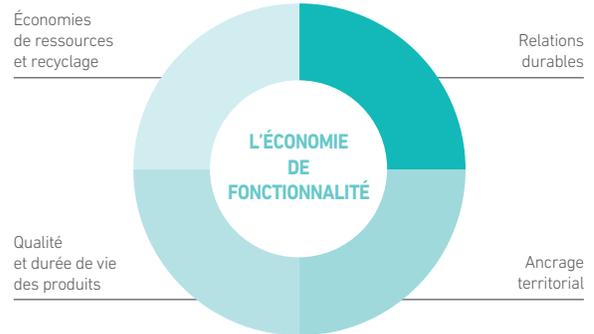
## 3.4 PRODUITS ET SERVICES : DÉVELOPPER UNE OFFRE RESPONSABLE AU CŒUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

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, de l'économie de la fonctionnalité, de l'économie de la performance ou 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.

À la différence des modes de consommations classiques, la location-entretien, faisant partie intégrante de l'économie de fonctionnalité, permet aux clients du Groupe de bénéficier des

services Elis sans avoir à acquérir les produits (vêtements professionnels...). Elis est ainsi précurseur de ce modèle repris par bien d'autres secteurs tels que la location de voitures dans les municipalités par exemple. Simplifiant la vie de ses clients, ce modèle permet aussi de réduire la pression sur les ressources naturelles et l'environnement. En effet, cette démarche favorise aussi l'allongement de la durée de vie des produits pour en maximiser l'usage, encourageant donc naturellement leur réparation, réutilisation et recyclage. Croissance économique et empreinte environnementale sont ainsi réconciliées.



### 3.4.1 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.

### Les avantages environnementaux du modèle Elis

Dès 2008, le groupe Elis a participé au chantier 31 du Grenelle de l'Environnement relatif à l'économie de fonctionnalité démontrant les bénéfices de ce modèle sur son service de vêtements professionnels. L'analyse cycle de vie de ce service a été actualisée en 2015. Ainsi, grâce à l'optimisation des procédés, **la location-entretien de vêtements professionnels par Elis permet de réduire environ de moitié les consommations d'eau et d'énergies non renouvelables**, par rapport à une solution d'achats de vêtements avec un entretien internalisé.





# 3

## Responsabilité sociale et environnementale

Produits et services : développer une offre responsable au cœur de l'économie circulaire

### Éco-conception des produits

La réflexion des équipes Marketing est guidée, au travers du cycle de vie des produits, 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.

#### ■ DES TAPIS DE SOL ÉCO-CONÇUS

Les tapis de protection de sol Elis sont composés d'une fibre Phoenix 100 % issues du recyclage de bouteilles d'eau qui conserve les caractéristiques d'un tapis de sol classique.



De plus, l'eau des fontaines servies par Elis proviennent d'un maillage dense de sources. Les bonbonnes sont consignées et réutilisées pendant 6 ans environ. Depuis 2012, Elis n'introduit plus aucune bonbonne sur le marché contenant du bisphénol A et a achevé de substituer son parc dès 2015.

### 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 2016, 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 2016 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).

### Gamme sanitaire Éco-labellisée

Pour l'hygiène des toilettes, la **gamme Natur'Elis** comprend par exemple des essuie-mains et des distributeurs de savon ; de papier hygiénique, avec des consommables certifiés Eco-label Européen. Ce label de référence garantit un impact environnemental réduit sur l'ensemble du cycle de vie du produit, de sa fabrication à sa fin de vie.



### 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.

### 3.4.2 GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Le groupe Elis propose au travers de son service boissons la mise à disposition de fontaines à eau. Elis a ainsi depuis longtemps proposé des fontaines réseau à ses clients afin d'assurer la mise à disposition d'eau à partir du réseau d'eau potable de ses clients. En ce qui concerne son service de fontaines à bonbonnes, Elis propose à ses clients une livraison régulière de bonbonnes adaptées à leurs besoins. Pour les clients ne consommant pas la

totalité de l'eau des bonbonnes de 18,9 L en 15 jours (durée d'utilisation préconisée après ouverture), Elis a élargi sa gamme en 2016 en offrant la possibilité de livrer des bonbonnes de 11 L.

Enfin, pour son offre café, la livraison s'effectue en cartons de 100 doses, la dotation du nombre de cartons livrée à chaque passage de l'Agent de service est définie avec le client en accord avec sa consommation : le gaspillage de café est ainsi limité.

### 3.4.3 ACTIONS ENTREPRISES EN FAVEUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

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. Elles font partie d'un système de management de la qualité mis en place pour les activités Ultra-Propre, fontaines et vêtements professionnels certifié ISO 9001 par Afnor Certification 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 centres par un organisme externe accrédité (AFNOR Certification), et tous les trois ans a minima en interne pour chaque centre opérationnel. 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 mesures de

maîtrise très précises pour assurer une qualité de prestation irréprochable à ses clients et aux consommateurs : la prestation d'Elis en France est d'ailleurs certifiée suivant le référentiel AFIFAE (référentiel professionnel de l'activité des fontaines à eau).

Aussi, le groupe Elis (en ce compris la société M.A.J.) est certifié selon la norme NF EN 14065, dite norme RABC, sur une vingtaine de sites ayant une activité à dominante santé ou agroalimentaire afin de répondre aux attentes de ses clients.

**Enfin, le groupe Elis (et ce y compris la société M.A.J.) propose 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).

### 3.4.4 AU-DELA DE L'USAGE AVEC L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

#### 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. **Ainsi 3 378 tonnes ont été valorisées en 2016 (dont 1 118 tonnes pour M.A.J.).**
- **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 2016, 158 tonnes de DEEE ont été collectées via ce dispositif** (dont 16,5 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.



# 3

## Responsabilité sociale et environnementale

Mettre notre expertise au service de la performance environnementale

### PRODUCTION TOTALE DE DÉCHETS

| (en tonnes)  | 2016   | Taux de couverture |
|--|--------|--------------------|
| Déchets dangereux générés  | 2 892  | 99,1 %             |
| Part des déchets dangereux valorisés                                 | 21 %   | 99,1 %             |
| Déchets non dangereux générés  | 14 692 | 99,1 %             |
| Part des déchets non dangereux valorisés                             | 54 %   | 99,1 %             |
| Total déchets  | 17 585 |                    |
| Montant dépensé dans le traitement des déchets (en millions d'euros) | 2,23   | 99,6 %             |
| Montant généré par la valorisation des déchets (en millions d'euros) | 0,65   | 99,1 %             |

## 3.5 METTRE NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

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.

Ainsi, le groupe Elis a défini deux objectifs majeurs : Optimiser sa consommation d'eau et d'énergie :



**Eau**

**26,4 %**

d'économie par kg de linge lavé depuis 2010



**Énergie**

**21,6 %**

d'économie par kg de linge lavé depuis 2010

### 3.5.1 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.

Enfin, 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 ;
- un chef de projet **ISO 50001**, au sein de la direction QSE.

Le déploiement opérationnel au niveau de chaque centre de production (dont ceux de M.A.J.) est assuré par un réseau de plus de 120 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.

### 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 en 2016, **54 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 18,7 %, entre 2010 et 2016 (périmètre Europe), 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.

Par ailleurs, la politique Énergétique, signée par le Président du directoire du groupe Elis définit les objectifs 2016 pour la France : amélioration de 4,8 % pour l'énergie thermique (gaz), 2 % pour l'électricité et le carburant.

Cette politique, qui s'inscrit pleinement dans la dynamique d'excellence opérationnelle du groupe Elis, détermine le programme suivant :

- étudier les opportunités et analyser les investissements nécessaires pour minimiser l'énergie consommée par les usages significatifs ;
- améliorer la maîtrise des consommations d'électricité et de carburant ;
- sensibiliser les collaborateurs et les équipes opérationnelles aux consommations énergétiques via notamment des audits ;
- former les collaborateurs à une conduite responsable et économique ;
- s'assurer de l'implication des fournisseurs dans l'atteinte des performances énergétiques.

Ce programme, qui contribue à la compétitivité des sites industriels du Groupe et à la réduction de son empreinte environnementale, répond aux impératifs suivants :

- le respect des lois et réglementations applicables en matière d'efficacité énergétique ;
- l'amélioration durable de la performance énergétique et la capitalisation des meilleures pratiques ;
- la recherche d'optimisation des coûts énergétiques depuis la conception, l'achat d'équipements, de produits et de services, jusqu'à l'exploitation quotidienne des équipes.

Dans le reste du groupe Elis, 11 sites ont par ailleurs déployé un système de management environnemental certifié **ISO 14001 et un 55<sup>e</sup> site (en Allemagne) est certifié ISO 50001.**

### 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. Enfin, la mise en œuvre des politiques de certification ISO 50001 ou ISO 14001 a accéléré les sensibilisations actives des salariés sur la préservation des ressources.

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

| (en millions d'euros)                               | 2016  |
|---|-------|
| Dépenses engagées au titre de la mise en conformité | 3,29  |
| Provisions et garanties environnementales           | 15,79 |
| Indemnités versées pour litiges environnementaux    | 0     |

Le taux de couverture est de 100 % en 2016.

## Mesures prises dans l'année pour la mise en conformité

En 2016, Elis a investi 3,3 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 de M.A.J., les responsables maintenance sont en charge des sujets environnementaux, 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 autorisée à superviser le dépotage réalisé par les fournisseurs de produits lessiviels.

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.

### 3.5.2 MAÎTRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

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 à la section 3.5.3).

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

|                    | 2016    |
|--------------------|---------|
| Part d'eau traitée | 97,25 % |

Le taux de couverture pour ces items pour Elis est de 99,1 % en 2016.

## Maîtrise des rejets d'effluents aqueux

Grâce à une autosurveillance 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** (auto-surveillance) 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, Portugal, 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 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 le cas échéant. 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.

### 3.5.3 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 2016, plus de 13 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 pré-lavage, permettant une économie d'eau, de lessives et d'énergie.

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 26,1 % depuis 2010, dépassant d'ores et déjà l'objectif fixé à - 25 %.**

#### ■ UTILISATION ANNUELLE DE L'EAU POUR L'ACTIVITÉ DU GROUPE : CONSOMMATION, MONTANT DÉPENSÉ ET VOLUMES REJETÉS/TRAITÉS

| (en millions de m <sup>3</sup> )                               | 2016 |
|--|------|
| Consommation d'eau   | 7,96 |
| Montant dépensé en consommation d'eau<br>(en millions d'euros) | 5,35 |
| Volumes d'eau rejetée  | 7,27 |
| Volumes d'eau traitée<br>(en interne ou en externe)            | 7,07 |

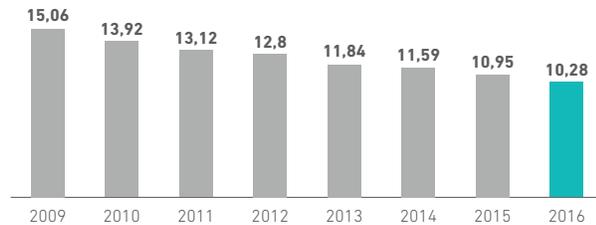
En 2016, le taux de couverture est de 99,1 %.

### Eau

Le groupe Elis mène une politique de rationalisation de la consommation en eau depuis plusieurs années, par l'optimisation

## Actions mises en place en 2016 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 LIVRÉ)



**Elis Groupe a réduit de 6 % en 2016 par rapport à 2015 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 (20 audits menés en 2016) ;
- ➔ l'optimisation des équipements de lavage (réglage et finesse du monitoring des circulations d'eau) 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 réalisée 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 153 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. Ces derniers ont notablement évolué en 2016 et permettent aux Chefs service textile d'identifier les investissements en linge liés aux mises en place, à la réforme mais également aux pertes.

Ainsi, en 2016, les équipes de la direction textile 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. Fin 2016, 35 magasins de vêtements de travail sont informatisés, 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 des indicateurs de taux de réforme et de réutilisation des articles textiles.

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

### ■ LA RFID À L'HONNEUR

Elis a équipé ses toutes premières usines dédiées au linge plat (les deux usines implantées sur la commune de Nanterre) de traçabilité via l'installation de puces et de lecteurs RFID. Ainsi, Elis améliore les services proposés à ses clients par une vision précise des livraisons leur permettant d'optimiser leur stock et leur commande. Elis dispose ainsi une meilleure visibilité du cycle de vie de ses produits textiles.

## Énergie

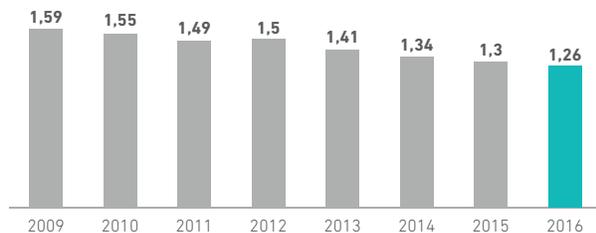
### Consommation d'énergie hors carburant et mesures de réduction prises

Elis poursuit ses actions de réduction de consommation d'énergie thermique (majoritairement du gaz naturel) par kilo de linge livré atteignant ainsi 3,1 % de progrès sur l'année 2016 sur le périmètre Europe et 7,6 % au Brésil par rapport à 2015.

| (en MWh)   | 2016             |
|--|------------------|
| Électricité                                      | 148 332          |
| Énergies renouvelables                           | 249 799          |
| Gaz naturel – butane/propane (en MWh PCI)        | 753 672          |
| Fioul lourd et fioul domestique                  | 50 484           |
| Autres énergies                                  | 10 119           |
| <b>CONSOMMATION TOTALE D'ÉNERGIE</b>             | <b>1 212 405</b> |
| Montant dépensé en énergie (en millions d'euros) | 47,9             |

Le taux de couverture pour Elis de 99,1 % en 2016.

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



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

- réalisation de 20 diagnostics « énergie » en 2016 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 centralisé des rendements des échangeurs thermiques ;
- 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) ;
- équipement en LED des sites de Munich et Toulouse ;
- installation d'osmoseurs en chaufferie ;
- poursuite de l'isolation des points singuliers ;

- obtention de la certification ISO 50001 à l'échelle de 54 sites français, délivrée par Afnor Certification. Tous les fournisseurs ont été informés de la démarche Elis et sont invités à proposer des axes d'amélioration.

Enfin l'équipe *Process Engineering* a également étudié les réglages « standards » pour obtenir le meilleur compromis qualité/consommation énergétique et testé le lavage basse température sur deux centres pilotes.

### Consommation de carburant

Avec plusieurs centaines de milliers de clients en Europe et en Amérique latine, la logistique assurée par les véhicules détenus par le Groupe représente une part importante des émissions de CO<sub>2</sub> 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 (NO<sub>x</sub>). 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 suite aux études et rencontres avec différents constructeurs en 2016, Elis étudie actuellement une évolution potentielle vers les véhicules au GNV pouvant présenter une perspective intéressante pour son parc de livraison. Dans cette dynamique, a été intégré au catalogue des véhicules référencés chez Elis un PL hybride 7,5t.

### 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 2016, 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 multisites,
  - les secteurs de livraison des tournées en véhicule utilitaire léger (VUL) dédiés au marché de l'Hôtellerie-Restaurant afin qu'un seul centre de service ne desserve qu'un secteur ;
- et a réalisé des diagnostics logistiques (études des flux des navettes, des flux de sous-traitance intercentres, de l'activité de chaque tournée de livraison...) sur les deux tiers du territoire

français permettant de définir les axes potentiels d'optimisation des flux logistiques sur chacun des secteurs.

**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.

À ce titre et afin d'apporter une aide aux centres de service impactés par une activité saisonnière forte, Elis a travaillé sur un outil d'optimisation des tournées saisonnières. Cet outil vise à compléter le cas échéant les tournées existantes avec l'ouverture progressive des clients en fonction de la saison et à proposer la création de nouvelles tournées si nécessaire. C'est aussi une aide à la décision pour la suppression de tournées lors de la baisse de charge suite à la fermeture des clients à la fin de saison.

#### 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, des actions ont été mises en œuvre en 2016 :

- 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, la Suisse

Romande et la Belgique sous forme de données centralisées par un serveur unique permettra à la fois un accès facilité et une nomenclature véhicules unique. Le déploiement s'est poursuivi en Europe, notamment en Espagne ;

- référencement en France de trois pétroliers 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 est plus facilement suivie et animée, en local comme en central.

#### Sensibilisation à l'éco-conduite

54 sites 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 consistent à définir les enjeux de réduction, et améliorer continuellement la performance énergétique « carburant » du parc de véhicules. Ainsi les bonnes pratiques ont été renforcées (contrôle des pneumatiques, sensibilisation à l'éco-conduite, etc.) et des plans d'actions établis dans chaque centre.

Les Agents de service 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.

En 2016, Elis a mené une étude sur les outils de remontée d'informations sur les comportements de conduite, disponibles sur le marché. Sur l'année 2017, plusieurs de ces outils seront testés sur quelques centres volontaires ; ils permettront d'analyser, de comprendre et d'accompagner les Agents de service à avoir une conduite visant à réduire leur consommation de carburant.

#### ■ CONSOMMATIONS 2016 EN CARBURANT (ESSENCE, GASOIL) ET MONTANTS ASSOCIÉS

| (en milliers de litres)                     | 2016            |
|---|-----------------|
| Essence                                     | 72,2            |
| Gasoil                                      | 20 785,8        |
| <b>TOTAL CARBURANT</b>                      | <b>20 858,0</b> |
| Montant total dépensé (en millions d'euros) | 19,5            |

Le taux de couverture est de 99,1 % en 2016.

#### 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.

### 3.5.4 CHANGEMENT CLIMATIQUE

#### Les rejets de gaz à effet de serre (GES)

##### ■ BILAN SUR LES REJETS EN GES SUR L'ANNÉE 2016

| (en kilotonnes éq. CO <sub>2</sub> )  | 2016       |
|---|------------|
| Nombre de sociétés ayant réalisé au moins un bilan d'émissions de GES au cours des trois dernières années | 6          |
| Scope 1 <sup>(a)</sup>  | 254        |
| Scope 2 <sup>(b)</sup>  | 20         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>274</b> |

Le taux de couverture est de 99,1 %.

(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.

### 3.5.5 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.

**3**

## 3.6 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 2016

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<sup>(1)</sup>, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, 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 2016 utilisé par la Société (ci-après le « Référentiel ») 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. 822-11-3 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 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 quatre personnes et se sont déroulés entre décembre 2016 et mars 2017 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 à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>(2)</sup>.

## 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 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.

(1) Dont la portée est disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr).

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

## Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, 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<sup>(1)</sup> :

- 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<sup>(2)</sup> 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 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 en moyenne 27 % des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, 54 % de la consommation d'énergie considérée comme grandeurs caractéristiques du volet environnemental.

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 aux Référentiels.

Neuilly-sur-Seine, le 15 mars 2017

L'un des Commissaires aux comptes

**PricewaterhouseCoopers Audit**

Bruno Tesnière  
Associé

Sylvain Lambert  
Associé du département développement durable

(1) Les Informations RSE les plus importantes sont identifiées en annexe du présent rapport.

(2) Elis France et le site de Nyon (Suisse).

**3****Responsabilité sociale et environnementale**

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant

## Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme 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)
- Émissions de gaz à effet de serre (Scopes I et II)

**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
- Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ; notamment par l'écoconception
- Postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la Société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit
- 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
- Actions engagées pour lutter contre la corruption.
- Sous-traitance et fournisseurs

### 3.7 CORRESPONDANCE AVEC LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

| Catégorie                         | Principes du Pacte Mondial des Nations Unies   | Sections              |
|-----------------------------------|--|-----------------------|
| <b>Droits de l'Homme</b>          | <b>1.</b> 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. | 3.1<br>3.1.2          |
|                                   | <b>2.</b> Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.                 | 3.1<br>3.1.2<br>3.3.2 |
| <b>Droit du travail</b>           | <b>3.</b> Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.                                    | 3.1<br>3.2.6          |
|                                   | <b>4.</b> Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.  | 3.1                   |
|                                   | <b>5.</b> Les entreprises sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants.  | 3.1<br>3.3.2          |
|                                   | <b>6.</b> Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.   | 3.1<br>3.2.8          |
|                                   | <b>7.</b> Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.  | 3.1<br>3.4            |
| <b>Environnement</b>              | <b>8.</b> Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.               | 3.1<br>3.4<br>3.5.3   |
|                                   | <b>9.</b> Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.                               | 3.1<br>3.4<br>3.5.3   |
|                                   | <b>10.</b> Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.                      | 3.1                   |
| <b>Lutte contre la corruption</b> |  |                       |

## 3.8 SYNTHÈSE DES INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

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

### 3.8.1 SYNTHÈSE DES INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

|  | Unité                          | Groupe 2016 | M.A.J. 2016 |
|--|--------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Périmètre</b>   |                                |             |             |
| Chiffre d'affaires brut des sites du périmètre   | Millions d'euros               | 1 533,8     | 581,4       |
| Nombre de sites inclus dans le périmètre   | Nombre de sites                | 197         | 62          |
| <b>Politique générale en matière environnementale</b>  |                                |             |             |
| Sites certifiés ISO 14001  | Nombre de sites                | 11          | 0           |
| Sites certifiés ISO 50001  | Nombre de sites                | 55          | 26          |
| Montant des dépenses engagées au titre de la mise en conformité  | Millions d'euros               | 3,3         | 1,2         |
| Montant des provisions et garanties environnementales  | Millions d'euros               | 15,8        | 5,4         |
| Montant des indemnités versées pour litiges environnementaux   | Millions d'euros               | 0,00        | 0,00        |
| <b>Prévention de la pollution et gestion des déchets</b>   |                                |             |             |
| Quantité totale de déchets générés   | Tonnes                         | 17 785      | 6 426       |
| Quantité de déchets dangereux générés  | Tonnes                         | 2 892       | 960         |
| Part de déchets dangereux valorisés  | %                              | 21,2        | 22,2        |
| Quantité de déchets non dangereux générés  | Tonnes                         | 14 692      | 5 466       |
| Part de déchets non dangereux valorisés  | %                              | 54          | 54,4        |
| Montant dépensé pour le traitement des déchets   | Millions d'euros               | 2,23        | 0,93        |
| Montant généré par la valorisation de déchets  | Millions d'euros               | 0,64        | 0,21        |
| <b>Utilisation durable des ressources</b>  |                                |             |             |
| Volume total d'eau consommée   | Millions de m <sup>3</sup>     | 7,96        | 2,26        |
| Montant dépensé pour la consommation d'eau   | Millions d'euros               | 5,34        | 1,25        |
| Volume des effluents industriels rejetés   | Millions de m <sup>3</sup>     | 7,27        | 1,97        |
| Volume des effluents industriels traités   | Millions de m <sup>3</sup>     | 7,07        | 1,97        |
| Montant dépensé en achat de matières textiles  | Millions d'euros               | 158         | ND          |
| Consommation totale d'énergie  | MWh                            | 1 212 405   | 279 149     |
| Consommation en électricité  | MWh                            | 148 332     | 45 070      |
| Consommation en énergies renouvelables   | MWh                            | 249 799     | 0           |
| Consommation en gaz naturel/propane/butane   | MWh (PCI)                      | 753 672     | 233 150     |
| Consommation en fioul (hors carburant)   | MWh                            | 50 484      | 923         |
| Consommation en autres sources   | MWh                            | 10 119      | 0           |
| Montant dépensé pour la consommation en énergie  | Millions d'euros               | 47,93       | 13,04       |
| Consommation totale en carburant   | Milliers de litres             | 20 858      | 7 298       |
| Consommation en essence  | Milliers de litres             | 72          | 0           |
| Consommation en gasoil   | Milliers de litres             | 20 786      | 7 298       |
| Montant dépensé pour la consommation en carburant  | Millions d'euros               | 19,5        | 6,9         |
| <b>Lutte contre le changement climatique</b>   |                                |             |             |
| 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 <sub>2</sub> | 254         | 76          |
| Émissions indirectes de GES – Scope 2  | Kilotonnes éq. CO <sub>2</sub> | 20          | 4           |
| Émissions totales en GES   | Kilotonnes éq. CO <sub>2</sub> | 274         | 80          |

### 3.8.2 SYNTHÈSE DES INFORMATIONS SOCIALES

Les indicateurs ci-dessous ne sont pas exhaustifs.

|  | Unité                 | Groupe         | M.A.J.           |
|--|-----------------------|----------------|------------------|
| <b>EFFECTIF TOTAL</b>  | <b>Nb de salariés</b> | <b>21 729</b>  | <b>6 154</b>     |
| <b>Effectif permanent</b>  |                       | <b>18 948</b>  | <b>5 008</b>     |
| Effectif permanent femmes  |                       | 9 866          | 2 359            |
| Effectif permanent hommes  |                       | 9 082          | 2 649            |
| Effectif permanent de femmes cadres ou managers                        |                       | 395            | 102              |
| <b>Effectif non permanent</b>  |                       | <b>2 781</b>   | <b>1 146</b>     |
| Effectif total France  |                       | 12 570         | 6 154            |
| Effectif total Europe (hors France)                                    |                       | 4 434          | 0                |
| Effectif total Amérique latine   |                       | 4 725          | 0                |
| Effectif permanent de 17 ans ou moins inscrit au 31 décembre N         |                       | 19             | 0                |
| Effectif permanent 18-26 ans inscrit au 31 décembre N                  |                       | 2 247          | 528              |
| Effectif permanent 27-39 ans inscrit au 31 décembre N                  |                       | 6 341          | 1 629            |
| Effectif permanent 40-49 ans inscrit au 31 décembre N                  |                       | 5 388          | 1 420            |
| Effectif permanent 50 ans et + inscrit au 31 décembre N                |                       | 4 953          | 1 431            |
| <b>Sur la base du périmètre du reporting social</b>                    |                       |                |                  |
| <b>Nombre d'embauches sur l'effectif permanent et non permanent</b>    | <b>Nb de salariés</b> | <b>23 330</b>  | <b>9 453</b>     |
| <b>Départs sur l'effectif permanent et non permanent</b>               |                       | <b>23 267</b>  | <b>9 513</b>     |
| Dont les départs de l'effectif permanent à l'initiative de l'employeur |                       | 1 584          | 296              |
| Dont les départs de l'effectif permanent à l'initiative du salarié     |                       | 1 223          | 230              |
| Retraites et préretraites de l'effectif permanent                      |                       | 181            | 74               |
| Autres départs   |                       | 20 279         | 8 913            |
| <b>Rémunérations</b>   | <b>Euros</b>          |                |                  |
| Rémunération fixe et variable collectif et individuel                  |                       | 639 330 484,27 | 150 843 778      |
| Dont les bonus et collectifs et intéressement hors obligation légale   |                       | 10 947 016,58  | 4 274 161        |
| <b>Organisation du travail</b>   | <b>%</b>              |                |                  |
| Part des salariés permanents à temps plein                             |                       | 96 %           | 98,2 %           |
| Part des salariés permanents à temps partiel                           |                       | 4 %            | 1,8 %            |
| Taux d'absentéisme   |                       | 5,50 %         | 5,92 %           |
| <b>Accidents du travail</b>  | <b>Nb</b>             |                |                  |
| Nombre d'accidents mortels   |                       | 0              | 0                |
| Nombre d'accidents du travail avec arrêt                               |                       | 1 099          | 393              |
| Taux de fréquence  |                       | 28,54          | 35,3             |
| Taux de gravité  |                       | 1,03           | 1,71             |
| <b>Nombre d'heures de formation dispensées hors Brésil</b>             | <b>Heures</b>         | <b>119 793</b> | <b>39 422,30</b> |
| <b>Nombre de salariés en situation de handicap en France</b>           | <b>Nb de salariés</b> | <b>568</b>     | <b>301</b>       |