



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

We welcome feedback on its contents.

## RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE D'ELIS

*Extrait du Document de référence 2017*

Fait à Saint-Cloud, le 17 Avril 2018

M. Xavier MARTIRÉ  
Président du Directoire

*« Elis est le 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 et joue un rôle de pionnier dans son secteur d'activité. Cette position de leader récompense le travail de l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs de Elis et nous amène également à respecter un certain nombre d'engagements pour être une entreprise éthique, responsable et respectueuse de l'environnement. »*

Xavier Martiré - Président du directoire





## Responsabilité sociale et environnementale

<b>3.1</b>	<b>LA DÉMARCHE RSE DE ELIS</b>	<b>90</b>	<b>3.4.3</b>	Actions entreprises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	108
<b>3.1.1</b>	Vision	90	<b>3.4.4</b>	Au-delà de l'usage avec l'économie circulaire	108
<b>3.1.2</b>	Les engagements du Groupe	90			
<b>3.1.3.</b>	Périmètre de la démarche RSE et méthodologie de reporting	92	<b>3.5</b>	<b>METTRE NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>109</b>
<b>3.2</b>	<b>ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS, FORCES VIVES DE L'ENTREPRISE</b>	<b>94</b>	<b>3.5.1</b>	Politique générale en matière environnementale	110
<b>3.2.1</b>	Emploi	95	<b>3.5.2</b>	Maîtrise des impacts environnementaux	111
<b>3.2.2</b>	Rémunération	96	<b>3.5.3</b>	Utilisation durable des ressources	112
<b>3.2.3</b>	Acquisition et développement des talents	97	<b>3.5.4</b>	Changement climatique	116
<b>3.2.4</b>	Gestion des carrières : développement des parcours	98	<b>3.5.5</b>	Protection de la biodiversité	116
<b>3.2.5</b>	Engagement	99			
<b>3.2.6</b>	Organisation et conditions de travail	99	<b>3.6</b>	<b>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>117</b>
<b>3.2.7</b>	Santé et sécurité	101			
<b>3.2.8</b>	Diversité	102	<b>3.7</b>	<b>CORRESPONDANCE AVEC LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES</b>	<b>120</b>
<b>3.3</b>	<b>ASSOCIER NOS FOURNISSEURS À NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES ET S'ENGAGER AUPRÈS DE NOS PARTIES PRENANTES</b>	<b>103</b>	<b>3.8</b>	<b>SYNTHÈSE DES INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES</b>	<b>121</b>
<b>3.3.1</b>	Impact territorial, économique et social de l'activité du Groupe	103	<b>3.8.1</b>	Synthèse des informations environnementales	121
<b>3.3.2</b>	Sous-traitance et fournisseurs	103	<b>3.8.2</b>	Synthèse des informations sociales	122
<b>3.3.3</b>	Relations entretenues avec les personnes ou organisations intéressées par l'activité	104			
<b>3.3.4</b>	Loyauté des pratiques	105			
<b>3.4</b>	<b>PRODUITS ET SERVICES : DÉVELOPPER UNE OFFRE RESPONSABLE AU CŒUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE</b>	<b>105</b>			
<b>3.4.1</b>	Éco-conception	106			
<b>3.4.2</b>	Gaspillage alimentaire	108			



## 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 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.

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

Le respect d'autrui et une conduite exemplaire en toutes circonstances sont facteurs d'épanouissement pour les collaborateurs du Groupe.

Les principes partagés par tous les collaborateurs de Elis peuvent se résumer ainsi :

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

Le respect de ces principes et de ces valeurs contribue à la notoriété positive du Groupe et à sa performance.

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 ses usines) dans la recherche permanente de l'optimal énergétique. Cette démarche initiée en 2015 a été élargie à 56 sites (dont deux 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.

Le Code éthique mis à jour en 2017 consécutivement à l'entrée en vigueur de la loi Sapin II relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « loi Sapin II ») 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. Il doit aider chacun à rechercher et à prendre la bonne décision dans une situation donnée dans le respect des lois et des règlements en vigueur dans chaque pays où le Groupe est présent.

Ce Code fixe les règles de conduite à adopter par l'ensemble des parties prenantes sur quatre thématiques importantes :

- la protection des salariés ;
- la promotion des comportements conformes aux valeurs de respect, d'intégrité, de responsabilité et d'exemplarité avec l'ensemble des parties prenantes ;
- la protection du patrimoine ;
- la limitation des impacts environnementaux.

Ce Code a vocation à constituer le socle sur lequel s'appuie l'ensemble des référentiels internes et des codes adoptés par le Groupe, dont notamment la Charte achats responsables et éthiques, le Code de déontologie boursière ou encore les moyens développés par le Groupe pour lutter contre les risques de corruption.

Le Code éthique et ses principes s'appliquent à l'ensemble du Groupe, à toutes les activités de celui-ci, que ce soit avec ses salariés ou dans la conduite des affaires avec ses fournisseurs, ses clients, parties-prenantes ou dans ses activités avec tout autre acteur.

Chaque collaborateur du Groupe, quelle que soit sa position hiérarchique, son entité de rattachement ou sa sphère d'intervention géographique, doit être à la fois le promoteur et le gardien de ce Code éthique.

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 Pacte mondial en matière de respect des droits de l'homme, des normes internationales du travail, de protection de l'environnement et de 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 sociétale.

## 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) ;
- 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 son accord écrit.

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 initiée en 2016 dans tous les services ressources humaines 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 cas échéant. Le résultat de cette autoévaluation a été communiqué en 2016 lors de réunions régionales, qui ont été l'occasion de partager les bonnes pratiques et d'initier les plans d'actions à mettre en place. Les progrès ont été mesurés dès 2017. Les questionnaires d'autoévaluation sont 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 et contribuent ainsi à améliorer l'efficacité opérationnelle et le pilotage managérial.

## 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 (périmètre RSE), 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 121 et 122 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 2017, le reporting RSE porte sur l'année calendaire du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017.

Les données du reporting RSE correspondent au périmètre défini par l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, tel que modifié 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 2017.

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

À l'exception des sociétés listées ci-dessous acquises en 2016, les sociétés suivantes acquises au cours de l'exercice 2016 ont été incluses dans le reporting RSE 2017 : Textilpflege Stralsund GmbH & Co, Wismarer Wäscherei GmbH, KlinTex GmbH, Puschendorf Textilservice GmbH, Puschendorf Textilservice Mannheim GmbH et Servicegesellschaft des Zenhalwäscherei en Allemagne, les sociétés Prontlav Lavanderia Ltda, Toalhao Locação e Higienização de Enxoval Ltda – Me, Uniforme Lavanderia e Locação Eirelli EPP, MPW Lavanderia Comercio e Servicios Ltda, Megalav Lavanderia Hospitalar Ltda, et Martins et Lococo Lavanderia au Brésil, les sociétés On My Way, Hygienis SA et Wäscherei Mariano AG en Suisse et les sociétés BMF et Hygiène Technique et Protection de l'Environnement en France.

Les entités ci-après, acquises en 2016 et 2017, sont exclues du périmètre de reporting 2017. Cela concerne notamment et principalement les entités du Groupe Berendsen. Sont également exclues les entités suivantes :

➤ Brésil : Totalqualy Higienização Textil Ltda, Uniforme Higienização e Locação Textéis Ltda, Lavebras Gestao de

Texteis SA, Rdx Gestao e Higienização Textil Ltda, Biolav Lavanderia Ltda, Indoor Lavanderia Ltda, Lavanderia Bpf Ltda, Prolav Serviços Técnicos Ltda, NJ Lavanderia Industrial e Hospitalar Ltda et Global Service Lavanderia Ltda ;

➤ Espagne : Indusal Navarra S.A.U., Indusal Centro S.A.U., Indusal S.Aa.U., Servicios de Lavanderia Industrial de Castilla la Mancha, Indusal Sur SA, Casbu SL et Goiz Ikuztegia SL ;

➤ Hongrie : Elso Magyar Tisztareri Mosoda KFT – Emtm ;

➤ Colombie : Centro de Lavado y Aseo – Cla, Lavanser et Servicios Industriales de Lavado – Sil (pour les données sociales) ;

➤ en France : Blanchisserie Blésoise ;

➤ Suisse : On My Way.

Il est par ailleurs précisé qu'à la suite d'opérations de restructuration interne (fusion) intervenues en 2017 un certain nombre d'entités ont été fusionnées et liquidées :

➤ en Allemagne : la société Textilpflege Stralsund GmbH a été fusionnée avec la société Textilpflege Stralsund GmbH & Co dont la dénomination a été modifiée en Textilpflege Stralsund GmbH ;

➤ au Brésil : la société brésilienne Reis & Nobrega Lavanderia Ltda a été fusionnée avec Teclav, la société Lavanderia Espirito Santo Norte a été fusionnée dans Megalav et la société Lavanderia Verde a été liquidée ;

➤ en Espagne, les sociétés Explotadora de Lavanderias SA et Azelab Productos, S.L.U. ont été fusionnées dans Elis Manomatic et la société Lavalía sur Servicios y Renting Textil a été liquidée ;

➤ en Suisse, la société Lavotel a modifié sa dénomination sociale en Elis (Suisse) SA, les sociétés Grosswäscherei Domeisen AG, Blanchâtel SA, Blanchisserie des Épinettes SA, Blanchival SA, Laventex SA, Wäscherei Papritz AG et Prohotel Wäscherei ont fusionné avec la société Elis (Suisse) SA, les sociétés Wts et Wtsbr ont fusionné dans la société Washtex Holding AG qui a repris la dénomination sociale de Wts ;

➤ en France, la Société M.A.J. a absorbé par le biais d'une fusion les sociétés Lovetra et Grenelle Service.

Le tableau ci-dessous présente les sociétés du Groupe intégrées dans le reporting RSE 2017 :

Pays	Nombre d'entités	Type d'entités (siège, bureaux, usine, site de production, agences...)	Nouvelle entité vs reporting 2016 (oui/non)
France	17	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Oui (3)
Brésil	9	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Oui (6)
Allemagne	13	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Oui (6)
Suisse	7	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	3	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Non
Portugal	2	Siège, bureaux, sites de production et centres de service	Non
Belgique	1	Siège, bureaux, site de production et centres de service	Non
Luxembourg	1	Siège, bureaux, et centre 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	Non
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>58</b>	<b>17</b>

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

En application de 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 121 et 122 du présent document de référence 2017. 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 relative à la performance sociale, le groupe Elis utilise un logiciel de reporting RSE de traitement et de consolidation en ligne. Tous les contributeurs du Groupe impliqués dans le *process* de collecte des données sociales ont accès à ce logiciel et renseignent les informations extra-financières.

## Collecte des données environnementales

La collecte de l'information extra-financière relative à la performance environnementale en 2017 a été effectuée 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* est effectuée par la direction des achats et des approvisionnements. Les données sont ensuite renseignées par les équipes qui utilisent 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 2016 et 2017 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 2016 :

- le taux de couverture des indicateurs sociaux est passé de 91 % à 99 % ;

- pour les indicateurs environnementaux, le nombre de sites couverts est passé de 201 en 2016 à 209 en 2017.

### 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 2017, PricewaterhouseCoopers Audit (PwC), désigné comme organisme tiers indépendant (OTI) de la Société a accompagné Elis pour ce quatrième exercice de revue de sincérité et présence des informations sociales, environnementales et sociétales consolidées du groupe Elis.

Le rapport de l'OTI figure ci-après à la section 3.6 du présent chapitre 3.

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

« Nous employons plus de 46 000<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 de Elis, qui permettent naturellement de viser et de contribuer à la performance.

(1) Effectif au 31 décembre 2017 comprenant les effectifs des entités acquises en 2017.

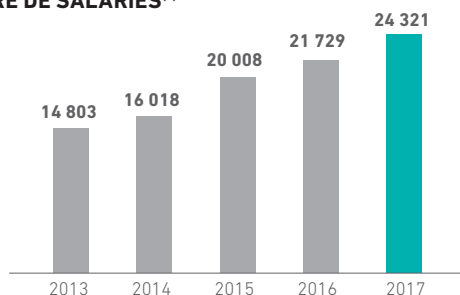
### 3.2.1 EMPLOI

#### Effectif total (permanent et non permanent) et répartition par sexe, par âge et par zone géographique

##### Répartition des effectifs permanents et non permanents par sexe

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution au cours des cinq derniers exercices des effectifs du Groupe inscrits (y compris M.A.J) :

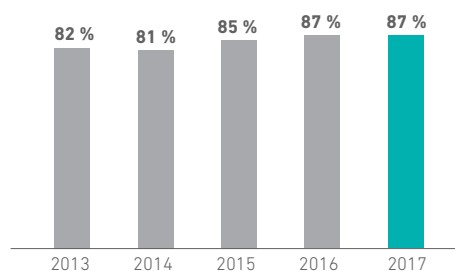
##### ■ NOMBRE DE SALARIÉS<sup>(1)</sup>



Au 31 décembre 2017, le groupe Elis compte 24 321<sup>(1)</sup> collaborateurs, représentant une augmentation de ses effectifs de près de 12 % par rapport à 2016. 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, ainsi qu'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.

##### ■ PART DES CDI



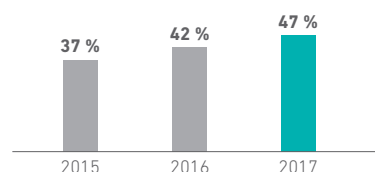
**La part des femmes dans l'effectif permanent<sup>(2)</sup> reste stable depuis quatre ans, à 52 %.**

Au 31 décembre 2017, 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 2017, en moyenne 2 931 salariés en équivalent temps plein.

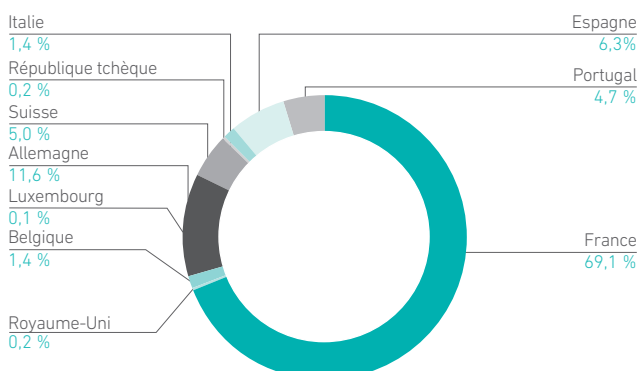
#### Répartition géographique de l'effectif total (permanent et non permanent) au 31 décembre 2017

Compte tenu de la politique de croissance externe menée par le Groupe depuis plusieurs années et du développement de ses activités dans les pays européens, hors France, au Brésil et au Chili, **47 % des collaborateurs sont aujourd'hui localisés dans un autre pays que la France.**

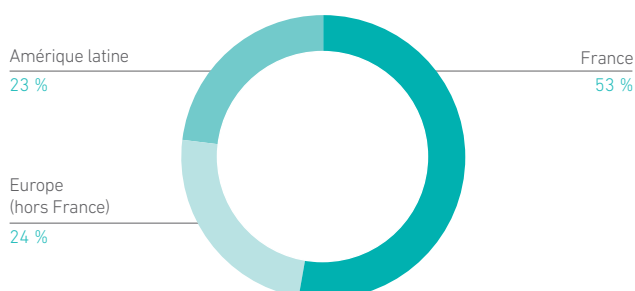
##### ■ PART DE L'EFFECTIF HORS FRANCE



##### ■ EFFECTIF EUROPE



##### ■ EFFECTIF MONDE



(1) Effectif RSE.

(2) 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 depuis 2015.



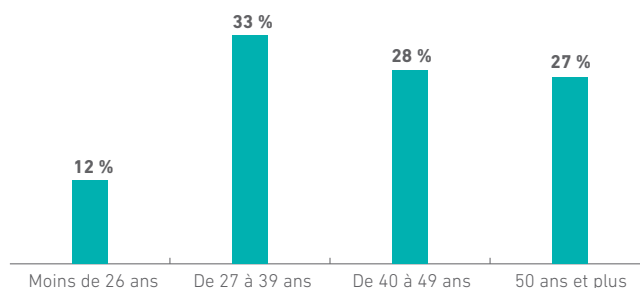
3

## RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Accompagner nos collaborateurs, forces vives de l'entreprise

### 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 <sup>(1)</sup> :



### Embauches et départs de l'effectif

Au cours de l'exercice 2017, le Groupe a embauché 26 075 salariés <sup>(2)</sup> (effectif permanent et non permanent), sur les 12 <sup>(3)</sup> pays inclus dans le reporting RSE <sup>(4)</sup>.

Les départs se répartissent selon les motifs suivants dans des proportions stables par rapport à 2016 :

(effectif permanent et non permanent, en nombre de salariés)	2017
Départs en retraites et préretraites	218
Départs à l'initiative de l'employé	1 531
Départ à l'initiative de l'employeur <sup>(a)</sup>	2 652
Autres départs <sup>(b)</sup>	20 995
<b>TOTAL DES DÉPARTS</b>	<b>25 396</b>

(a) Dont licenciements 2 218.

(b) Ruptures d'un commun accord, décès et mobilité interne pour les CDI et fins de CDD.

## 3.2.2 RÉMUNÉRATION

La masse salariale 2017 s'élève à 520,8 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 dans un souci constant d'équité interne et de compétitivité externe. Ainsi, en 2017, 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 2017 par catégorie de rémunération <sup>(5)</sup> :

(effectif permanent et non permanent, en millions d'euros)	2017
Rémunérations fixes et variables <sup>(a)</sup>	520,8
Dont bonus collectif et intéressement hors obligation légale	11,5

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

20 073 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 mandataires sociaux exécutifs

La politique de rémunération des dirigeants mandataires sociaux est arrêtée chaque année par le conseil de surveillance, lequel évalue chaque année les performances attachées aux éléments de leur rémunération variable sur les recommandations du comité des nominations et des rémunérations.

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

(1) Le taux de couverture de cet indicateur s'élève à 98,9 %.

(2) Le taux de couverture de cet indicateur s'élève à 98 %.

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

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

(5) Le taux de couverture est de 99,8 % en 2017.

dudit Code sur les rémunérations des dirigeants des sociétés cotées. Il considère que ces recommandations s'inscrivent dans la démarche de gouvernement d'entreprise plus amplement détaillée au chapitre 4 « Gouvernement d'entreprise » du présent document de référence 2017.

En application de la loi Sapin II dont les dispositions sont entrées en vigueur le 11 décembre 2016, la politique de rémunération des mandataires sociaux pour 2017 a été soumise pour la première fois à l'approbation des actionnaires lors de l'assemblée générale annuelle qui s'est tenue le 19 mai 2017 dans le cadre du vote *ex-ante*. Les actionnaires se sont prononcés favorablement sur cette politique 2017.

Les éléments fixe, variable et exceptionnel, composant la rémunération totale et les avantages de toute nature versés ou attribués au Président et aux membres du directoire ainsi qu'au Président du conseil de surveillance en application de la politique de rémunération préalablement approuvée par les actionnaires

sont également soumis chaque année à l'approbation des actionnaires dans le cadre du vote *ex-post* prévu aux termes de la loi Sapin II. Ce vote *ex-post* interviendra pour la première fois lors de l'assemblée générale convoquée pour le 18 mai 2018. Il est précisé que le versement des éléments variable et exceptionnel composant la rémunération est soumis au vote favorable de la résolution portant sur les éléments de rémunération.

La politique de rémunération des dirigeants mandataires sociaux pour 2018 ainsi que les éléments de rémunérations fixe, variable et exceptionnel composant la rémunération des mandataires sociaux au titre de l'exercice 2017 déterminés conformément à la politique de rémunération 2017 sont décrits au chapitre 4, section 4.1.2 « Rémunération des mandataires sociaux » du présent document de référence 2017. Les résolutions afférentes à cette politique de rémunération 2018 et aux éléments de rémunérations attribués et versés au titre de l'exercice 2017 sont présentées au chapitre 7 du présent document de référence 2017.

### 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 2017, Elis a embauché plus de 5 900<sup>(1)</sup> collaborateurs (effectif 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. En 2017, le site de recrutement externe de Elis a été refondu, 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 les objectifs sont, 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 Viadeo pour diffuser des annonces recrutement et présenter des parcours professionnels, YouTube pour promouvoir des initiatives internes, JobTeaser pour toucher la cible particulière que représentent les étudiants et jeunes diplômés et Monster pour attirer notamment les profils commerciaux.

Pour cette communication, Elis utilise sa nouvelle identité graphique à laquelle ont contribué les collaborateurs Elis, avec le slogan « Elis, c'est vous ».

Sous une forme plus classique, Elis a participé en 2017 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 l'événement fort TousHanScène®, qui a pour objectif d'encourager, d'une part, les jeunes en situation de handicap à accéder aux études supérieures et, d'autre part, les établissements et l'ensemble de leurs communautés à s'ouvrir au handicap.

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 2017 et concernent 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.

(1) Y compris mobilités internes.



### 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, aujourd'hui digitalisé dans TalentSoft, 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 2017, Elis a mis en place Talentsoft, un outil de gestion des carrières en France à destination des cadres et des managers. Cet outil permet aux collaborateurs, au sein d'un espace personnel dédié, d'exprimer et d'actualiser tout au long de l'année leurs souhaits d'évolution professionnelle et géographique. Les managers et les responsables RH disposent ainsi d'une information exacte pour proposer des plans d'évolutions les plus adaptés au projet et au profil des collaborateurs.

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 exécutif sous le parrainage de la direction des ressources humaines.

En 2017, plus de quatre-vingt 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. Ainsi, par exemple en 2017, Elis a déployé de nouvelles formations sur les techniques de négociation à destination des directeurs de centre, chefs de centre, chefs service clients et chargés de clientèle. L'objectif est de former les directeurs de centre et les chefs de centre au pilotage de la stratégie commerciale et faire monter en compétence les chefs service clients et chargés de clientèle sur les techniques de vente. 346 collaborateurs ont ainsi été formés en France.

**En 2017, plus de 147 000 heures ont été consacrées à la formation professionnelle des salariés, dont 60 700 en France** (et ce y compris M.A.J.).

#### ■ 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 2017, 25 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 présentiels classiques.

Plusieurs programmes professionnalisant 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 2017 ;
- 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, au Portugal et au 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 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.

**En 2017, plus de 20 000 collaborateurs ont bénéficié de systèmes non obligatoires**, et le montant total distribué à ce titre a représenté près de 11,5 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 : moins de 5 % 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 5,55 %.

#### 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. Cette proximité est essentielle à une relation de confiance que le Groupe instaure chaque jour avec ses collaborateurs, garante de la qualité de service.

#### 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.



3

## RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Accompagner nos collaborateurs, forces vives de l'entreprise

### 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 2017, Elis a mis en œuvre en France les différents accords signés en 2016 au nombre desquels les accords relatifs à la prévention des risques psycho-sociaux, l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail,

ainsi que la gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels.

La négociation collective en 2017 a essentiellement eu pour objet en France la revalorisation des salaires des non cadres ainsi que la refonte de la protection sociale des cadres.

51 accords (dont 15 au sein de M.A.J.) ont été négociés en France en 2017.

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

Le tableau ci-dessous présente, par pays, le nombre d'accords en vigueur et/ou signés en 2017 pour chaque thème.

	Durée du travail	Rémunération	Classification	Égalité hommes-femmes	GPEPP	Protection sociale complémentaire	Épargne salariale	Prévention de la pénibilité et risques psycho sociaux	Contrat de génération	Dialogue social	Autres
<b>France</b>	<b>179</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<i>Dont la société M.A.J.</i>	103	35	1	1	1	4	33	2	1	4	9
Italie		1									1
Espagne/Andorre	2	2	2								
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>181</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</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. Cette enquête a lieu tous les deux ans. Des baromètres sociaux sont également réalisés en Espagne et au Portugal.

**En 2017, le groupe Elis (dont la société M.A.J.), a réalisé en France 21 baromètres sociaux et 9 au Portugal.**

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 personnel des collaborateurs.

Engagement vis-à-vis des partenaires sociaux d'organiser tous les deux 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 visent à 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 régulièrement aux opérationnels sur un thème différent. Les actions prioritaires de prévention déployées en 2017 ont principalement concerné le renforcement de la prévention incendie du Groupe dans chacun des pays où il opère et la poursuite de la mise à disposition des opérations des supports permettant d'animer la sécurité.

##### ■ ACCIDENTS DU TRAVAIL

(effectif permanent et non permanent)	2017	Taux de couverture 2017
Accidents mortels	0	100 %
Accidents avec arrêt	1 069	
Taux de fréquence <sup>(a)</sup>	24,35	99,8 %
Taux de gravité <sup>(b)</sup>	1,07	99,8 %

(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 2017** 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 ;
- renforcer 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.

**Des formations Gestes et Postures spécifiques aux métiers** ont été déployées auprès de **689 salariés (dont 311 de la société M.A.J.) en 2017.**

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.

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., 34 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 CHSCT.**

**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

Les centres Elis en France sont couverts par des accords relatifs à la prévention de la pénibilité et des accords relatifs à la prévention des risques psycho-sociaux.



### 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 ressources humaines 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 clefs, des actions sont mises en œuvre, comme le partage d'expériences sur les bonnes pratiques de production et en maintenance, les formations sur les incontournables des métiers de production, maintenance ou distribution commerciale (formations élaborées par des opérationnels et mises à jour en fonction des retours d'expériences).

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

Le groupe Elis emploie en France 578 personnes en situation de handicap dans ses sites, ce qui représente 5,84 % de ses collaborateurs permanents (5,81 % 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 professionnelles 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. 6 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 2017, le groupe Elis a conclu en France 82 contrats au titre de prestations confiées aux Établissements et Services d'Aide par le Travail et aux Entreprises Adaptées. Il s'agit de prestations telles que le nettoyage, le traitement du linge, la réparation de chariots ou des cintres, l'achat de fournitures, l'entretien d'espaces verts.

Elis est partenaire de la sixième édition du concours Vidéos Handicap Étudiants TousHanScène®, lancée en octobre 2017. En participant pour la deuxième année consécutive au concours TousHanScène®, Elis s'implique de nouveau dans les actions menées par notre entreprise en faveur du handicap.

Ce concours vidéo a pour objectif d'encourager, d'une part, les jeunes en situation de handicap à accéder aux études supérieures et, d'autre part, les établissements et l'ensemble de leurs communautés à s'ouvrir au handicap.

Les établissements constituent des équipes de deux à quatre étudiants pour mettre en scène le handicap à travers une vidéo de deux

à trois minutes qui est ensuite déposée sur [www.toushanscene.fr](http://www.toushanscene.fr). Six catégories sont disponibles pour leur permettre de montrer leur vision du handicap : Arts et essais, Humour, Sport, Vie étudiante, Vie professionnelle, Vie quotidienne.

Une fois que les vidéos seront postées par les étudiants, une phase de vote est entamée pendant laquelle les collaborateurs Elis votent pour la vidéo qu'ils préfèrent ! Des prix seront attribués aux meilleures vidéos lors d'une cérémonie de clôture.

En Suisse, un partenariat a été noué avec une des plus grandes cliniques de réadaptation pour la réinsertion de personnes handicapées.

### 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 de 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 ou Pôle Emploi.

##### 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, Malongo, fournisseur du café, et 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 25 % du linge de table et de lit est acheté en France en 2017.**

##### 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 de Elis 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.

Cette Charte intégrée au système documentaire ISO 9001/2008 de la direction des achats et des approvisionnements, complète les



## RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

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

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 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.

En 2017, les 195 fournisseurs stratégiques ont été particulièrement suivis. 67 n'avaient pas de risques RSE ou un risque faible, 18 ont été audités. Le focus a été fait sur les fournisseurs de linge plat, les tisseurs et les confectionneurs pour les vêtements de travail.

### Encourager les politiques de certification

Les fournisseurs de 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 2017, Elis a un taux de satisfaction de 86,7 % 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 poursuivis en 2017 sont les suivants :

- 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 2017, 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 2017, au Brésil, Elis a poursuivi son programme d'aide auprès d'ONG agissant en faveur des enfants et a participé à un programme favorisant l'enseignement auprès d'élèves de quartiers défavorisés. Des dons de linge à des associations ont par ailleurs été réalisés en Allemagne, au Portugal et au Brésil.

#### ■ DES INITIATIVES EN LIEN AVEC NOS ACTIVITÉS

Des dons de linge à des associations en Allemagne, au Portugal et au Brésil.

Elis, fournisseur de fontaines à eau, poursuit son parrainage avec l'association « 1 001 fontaines pour demain » qui favorise la production locale d'eau de boisson saine dans différents pays, dont le Cambodge, afin de permettre à de nombreuses familles d'avoir accès à l'eau potable.

### 3.3.4 LOYAUTÉ DES PRATIQUES

#### Actions engagées pour prévenir la corruption

Le Groupe (en ce compris la société M.A.J.) a matérialisé son engagement en faveur des droits de l'homme (via notamment le respect de l'ensemble des règles édictées par l'Organisation internationale du travail) et d'une pratique éthique des affaires (respect de la loi, loyauté des pratiques, lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts, respect de l'environnement, etc.) dans le cadre de son Code éthique, mis à jour consécutivement à l'entrée en vigueur de la loi Sapin II. Ce Code éthique a vocation à s'appliquer sur l'ensemble du périmètre du Groupe en vue de promouvoir des comportements conformes aux valeurs de respect, d'intégrité, de responsabilité et d'exemplarité promues par le Groupe. Ce Code, disponible en plusieurs langues, a vocation à être diffusé auprès de l'ensemble des salariés du Groupe. Il est par ailleurs disponible sur le site internet de la Société.

Dans le cadre de la lutte contre la corruption et de façon plus large, contre les pratiques non éthiques, le Groupe a poursuivi le déploiement de son programme de conformité (*compliance program*) au sein de ses filiales et, à cet effet, a entrepris le déploiement d'un programme de prévention et de lutte contre les risques de corruption et de trafic d'influence adapté aux risques auxquels le Groupe est susceptible de faire face et conforme aux exigences du droit français ainsi qu'à celles des législations étrangères applicables le cas échéant (pour plus de détails, voir le chapitre 2, section 2.2). Le Groupe poursuivra le déploiement de son programme anti-corruption tout au long de l'exercice en cours.

## 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

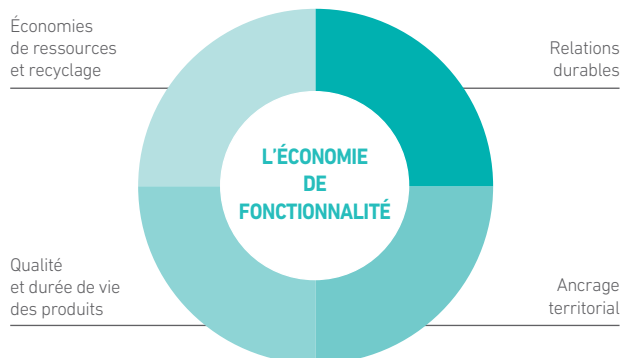


# 3

## RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

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

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, leur réutilisation et leur recyclage. Croissance économique et empreinte environnementale sont ainsi réconciliées.

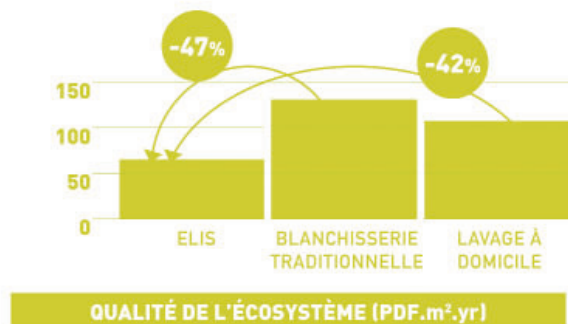
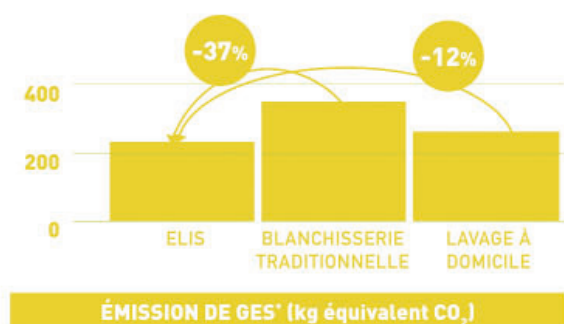
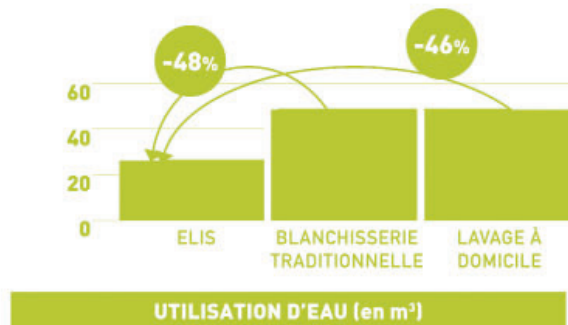
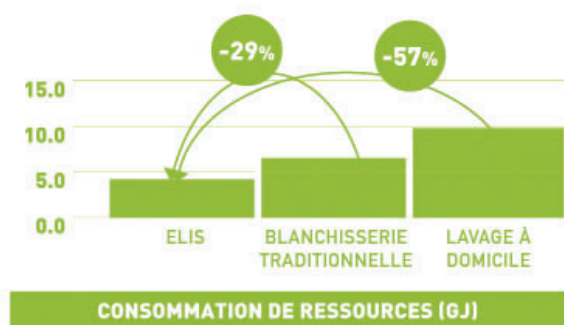


### 3.4.1 ÉCO-CONCEPTION

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.



Source : Ernst & Young - Étude 2016

Unité fonctionnelle : Fournir des vêtements professionnels propres à 1 employé d'une entreprise dans le secteur de l'industrie basée en France sur une durée de 4 ans.  
\*GES : Gaz à Effet de Serre

## 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 gamme Phoenix sont composés d'une fibre 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 2017, 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. 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 et de papier hygiénique, avec des consommables certifiés éco-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 devenant ainsi 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 litres 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 litres.

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 de 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 26 sites Elis (23 en France et 3 en Suisse) ainsi que 5 sites AD3 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 **3 484 tonnes ont été valorisées en 2017 (dont 1 498 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 2017, 159 tonnes ont été collectées via ce dispositif.**

- **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.

### ■ LE RECYCLAGE DES VÊTEMENTS DE TRAVAIL EN MOUVEMENT

Acteur pour développer son taux de recyclage de ses vêtements de travail, Elis progresse sur les quantités de fin de vie valorisées, atteignant ainsi 679 tonnes recyclées en 2017.

## ■ PRODUCTION TOTALE DE DÉCHETS

(en tonnes)	2017	Taux de couverture
Déchets dangereux générés	2 698	90,9 %
Part des déchets dangereux valorisés	35 %	90,9 %
Déchets non dangereux générés	15 586	90,9 %
Part des déchets non dangereux valorisés	57 %	90,9 %
<b>TOTAL DÉCHETS</b>	<b>18 284</b>	
Montant dépensé dans le traitement des déchets (en millions d'euros)	3,1	93,4 %
Montant généré par la valorisation des déchets (en millions d'euros)	0,8	96,7 %

## 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 mis en œuvre une politique environnementale volontariste via la maîtrise de ses impacts environnementaux ainsi qu'une politique durable de gestion des matières premières.



**Eau**

**28 %**

d'économie par kg de linge lavé  
depuis 2010



**Énergie**

**22,9 %**

d'économie par kg de linge lavé  
depuis 2010



### 3.5.1 POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

#### Le Code éthique tel que mis à jour en 2017 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 (CPE) 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 exécutif. 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 130 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 50001 relative au système de management de l'énergie, délivrée par Afnor Certification, **impliquant en 2017, 54 sites en France, dont 31 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 2017 (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, montre la volonté de Elis d'améliorer en France de 25 % sa performance en énergie thermique entre 2010 et 2020. À date, le pôle France a déjà amélioré sa performance de 22,9 % se rapprochant ainsi de l'objectif.

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

- améliorer continuellement la performance énergétique des *process*, des bâtiments et du parc de véhicules, en intégrant des critères d'efficacité énergétique dès la conception des installations, en encourageant l'achat d'équipements et de services économes en énergie, ainsi que le déploiement de bonnes pratiques visant un usage énergétique efficace et rationnel des installations existantes ;
- analyser les postes de consommations énergétiques significatifs (gaz, fioul, électricité et carburant) en développant un plan de mesurage adapté, ciblant dès que possible le suivi à l'équipement. Poursuivre les efforts menés pour améliorer la qualité des reporting des consommations d'électricité et de carburant ;
- suivre l'amélioration de la performance énergétique par des indicateurs appropriés et les communiquer à tous les niveaux pertinents de l'organisation, pour aider à l'atteinte des objectifs et des cibles fixés ;

- adapter les usages et les consommations énergétiques et maintenir les équipements et bâtiments, afin qu'ils soient toujours conformes aux exigences légales et autres exigences pertinentes ;
- impliquer l'ensemble des collaborateurs ainsi que les partenaires externes, afin que chacun soit conscient de son rôle et de sa responsabilité sur la performance énergétique globale du Groupe.

Dans le reste du groupe Elis, **14 sites** ont par ailleurs déployé un système de management environnemental certifié **ISO 14001** et **2 sites en Allemagne** sont certifiés **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 suivent 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)	2017
Dépenses engagées au titre de la mise en conformité	3,3
Provisions et garanties environnementales	20,9
Indemnités versées pour litiges environnementaux	0,0

Le taux de couverture est de 100 % en 2017.

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

**En 2017, un montant de 3,3 millions d'euros a été investi pour la mise en conformité et l'amélioration de la performance environnementale.** Cet investissement a essentiellement porté sur l'amélioration des prétraitements sur site des rejets aqueux, le suivi des plans d'actions suite aux inspections des services compétents des États en charge de l'environnement et 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 ci-après la section 3.5.3 « Utilisation durable des ressources »).

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

	2017
Part d'eau traitée	100 %

Le taux de couverture pour ces items pour Elis est de 100 % en 2017.

### 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** (autosurveillance) par la réalisation d'analyses périodiques dont les résultats sont transmis régulièrement aux autorités compétentes, en France. Des systèmes équivalents sont en place en Espagne, au Portugal, en Allemagne, en Belgique, en 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 2017, 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 prélavage, permettant une économie d'eau, de lessives et d'énergie.

## Eau

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

**Ainsi, ce dernier a diminué de 28 % depuis 2010, sur-dépassant depuis un an l'objectif 2020 fixé à - 25 %.**

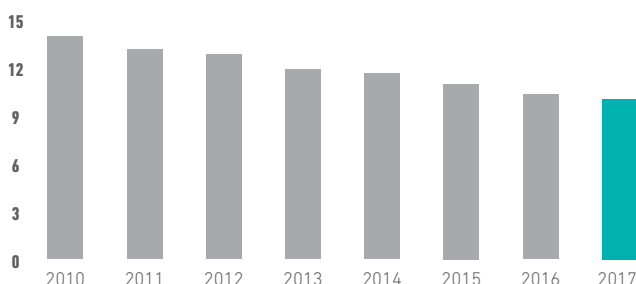
### ■ UTILISATION ANNUELLE DE L'EAU POUR L'ACTIVITÉ DU GROUPE : CONSOMMATION, MONTANT DÉPENSÉ ET VOLUMES REJETÉS/TRAITÉS

(en millions de m <sup>3</sup> )	2017
Consommation d'eau	8,8
Montant dépensé en consommation d'eau (en millions d'euros)	6,0
Volumes d'eau rejetée	7,7
Volumes d'eau traitée (en interne ou en externe)	7,7

En 2017, le taux de couverture est de 100 %.

Actions mises en place en 2017 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)



**En 2017 Elis a réduit de 2,5 % sa consommation d'eau par kilo de linge livré à l'échelle du Groupe par rapport à 2016.**

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 (16 audits menés en 2017) ;
- 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) ;
- le remplacement progressif des lessives poudre, au profit de lessives liquides, plus simples à rincer et donc plus économes en eau neuve.

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.**

### ■ DÉMARRAGE DE LA NOUVELLE USINE ELIS À AIX-LES-BAINS : ELIS FRANCE SE LANCE DANS LE RECYCLAGE DE SES EAUX USÉES INDUSTRIELLES À GRANDE ÉCHELLE

La nouvelle usine d'Aix-les-Bains ayant démarré ses opérations à la rentrée 2017 recycle une partie de ses eaux industrielles : ces dernières sont traitées par une station de traitement complète et performante et une partie est réutilisée pour l'alimentation en eau du *process*. Elis vient de franchir un nouveau pas dans le recyclage de l'eau !

Ainsi Elis contribue à la préservation de la ressource en eau.

## 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 178 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 de nouveaux contrats, à la réforme des textiles en fin de vie et aux pertes de linge.

Ainsi, en 2017, les équipes de la direction textile se sont principalement concentrées sur le déploiement des bonnes pratiques et des outils de gestion du textile sur les nouveaux territoires Elis (Indusul en Espagne, Suisse, Allemagne dont Puschendorf), dont certains possèdent des ERP différents. Le but reste bien 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 2017, 42 magasins de vêtements de travail sont informatisés, permettant aux équipes locales de pouvoir gérer les stocks de vêtements de travail comme celui dédié au linge plat et être capable de prendre des décisions à partir de données mesurables.

Enfin, de nouveaux indicateurs dédiés au *benchmark* entre centres ont été déployés en 2017, afin d'identifier les pratiques les plus vertueuses et celles les plus couteuses afin d'apporter une meilleure uniformité dans le fonctionnement des investissements textile et dans la gestion du parc dans nos centres.

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

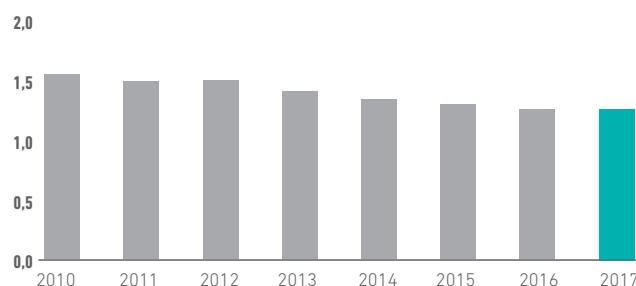
atteignant ainsi 2,5 % de progrès sur l'année 2017 par rapport à 2016 sur le périmètre France.

(en MWh)	2017
Électricité	161 953
Énergies renouvelables	237 636
Gaz naturel – butane/propane (en MWh PCI)	841 969
Fioul lourd et fioul domestique	44 134
Autres énergies	14 093
<b>CONSUMATION TOTALE D'ÉNERGIE</b>	<b>1 299 785</b>
Montant dépensé en énergie (en millions d'euros)	54,4

Le taux de couverture pour Elis est passé de 96,3 % à 99,6 % en 2017 pour les consommations d'énergie.

Le taux de couverture pour Elis est de 90,9 % pour le montant dépensé en 2017.

#### ■ 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 16 diagnostics « énergie » en 2017 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 et de l'état du parc des purgeurs ;
- 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 Nice, Aix-les-Milles, Aix-les-Bains ;
- poursuite de l'isolation des points singuliers.

Enfin l'équipe *Process Engineering* a également étudié les réglages « standards » pour obtenir le meilleur compromis qualité/consommation énergétique et testé avec succès le lavage basse

température. Ainsi deux fiches pratiques « réglage tunnel de finition » et « réglage des aspirations des trains de repassage » ont été créées et déployées auprès des usines de production.

## 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 2016-2017, 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 7,5 t. À fin 2017, 7 ont déjà été mis en circulation au sein de la flotte du Groupe.

## 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 2017, le département a optimisé :

- les secteurs de distributions de la région Rhône-Alpes du fait de l'ouverture de la nouvelle usine d'Aix-les-Bains ;
- les secteurs de livraison des tournées en Île-de-France ;
- les secteurs de livraison des sites espagnols suite à l'intégration des sites Indusol.

**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 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.

7 PL Hybride 7,5 t ont fait leur entrée au sein de la flotte Elis en 2017.

## Pilotage de la performance carburant

Afin de mieux piloter la performance énergétique liée à la consommation de carburant, le Groupe a déployé un outil unique de gestion de la flotte de véhicules alimenté avec des données de consommations de carburant. Ce logiciel déployé à date sur la France, la Suisse romande, la Belgique et l'Espagne sous forme de données centralisées par un serveur unique permet à la fois un accès facilité et une nomenclature véhicules unique. Des sessions de formation à l'outil ont été réalisées. Le déploiement de cet outil se poursuivra en 2018 sur les autres territoires où le Groupe opère.

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 2017, Elis a lancé un test d'outil d'aide à l'éco-conduite sur 4 centres Elis français avec 3 éditeurs. Les résultats sur la performance carburant sont considérés à date comme encourageants.

### ■ CONSOMMATIONS 2017 EN CARBURANT (ESSENCE, GASOIL) ET MONTANTS ASSOCIÉS

(en milliers de litres)	2017
Essence	153,9
Gasoil	23 789,8
<b>TOTAL CARBURANT</b>	<b>23 943,6</b>
Montant total dépensé (en millions d'euros)	23,7

Le taux de couverture est de 99,9 % en 2017.

### 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 2017

(en kilotonnes éq. CO <sub>2</sub> )	2017
Scope 1 <sup>(a)</sup>	303
Scope 2 <sup>(b)</sup>	25
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>

Le taux de couverture est de 96,1 %.

(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 à 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.

## 3.6 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 2017

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Elis désigné organisme tiers indépendant et accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060 (portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, 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 2017 utilisé par la société (ci-après le « Référentiel ») et disponible sur demande au 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).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre décembre 2017 et février 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 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 (*Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*).

## 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.



# 3

## RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

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

### Conclusion

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

## 2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

### Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec une dizaine de 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 et dont la liste est présentée en annexe :

- 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 de sites (Milan et Elis France pour les critères environnementaux, Elis Italie et Elis France pour les critères sociaux) que nous avons sélectionnés 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 20,9 % des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, et en moyenne 59,4 % des données environnementales.

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

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

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

### Conclusion

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

Neuilly-sur-Seine, le 6 mars 2018

L'un des Commissaires aux comptes

**PricewaterhouseCoopers Audit**

Bruno Tesnière  
Associé

Pascal Baranger  
Directeur au sein du Département Développement Durable

## ANNEXE

**LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES  
COMME LES PLUS IMPORTANTES**➤ **Informations sociales :**

- Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique ;
- Les embauches et licenciements ;
- L'organisation du temps de travail ;
- L'absentéisme ;
- L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci ;
- Le bilan des accords collectifs ;
- Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;
- Le nombre total d'heures de formation ;
- Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées.

➤ **Informations environnementales :**

- Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement ;
- Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets ;

- La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;
- La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;
- Les 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.

➤ **Informations sociétales :**

- Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ;
- La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux ;
- L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants, de leur responsabilité sociale et environnementale ;
- Les actions engagées pour prévenir la corruption.



## 3.7 CORRESPONDANCE AVEC LE PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

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

## 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 2017	M.A.J. 2017
<b>Périmètre</b>			
Chiffre d'affaires brut des sites du périmètre	Millions d'euros	1 662,2	666,4
Nombre de sites inclus dans le périmètre	Nombre de sites	209	70
<b>Politique générale en matière environnementale</b>			
Sites certifiés ISO 14001	Nombre de sites	14	0
Sites certifiés ISO 50001	Nombre de sites	56	31
Montant des dépenses engagées au titre de la mise en conformité	Millions d'euros	3,3	0,7
Montant des provisions et garanties environnementales	Millions d'euros	20,9	11,7
Montant des indemnités versées pour litiges environnementaux	Millions d'euros	0,0	0,0
<b>Prévention de la pollution et gestion des déchets</b>			
Quantité totale de déchets générés	Tonnes	18 284	7 928
Quantité de déchets dangereux générés	Tonnes	2 698	1 031
Part de déchets dangereux valorisés	%	35	58
Quantité de déchets non dangereux générés	Tonnes	15 586	6 897
Part de déchets non dangereux valorisés	%	57	64
Montant dépensé pour le traitement des déchets	Millions d'euros	3,1	1,4
Montant généré par la valorisation de déchets	Millions d'euros	0,8	0,3
<b>Utilisation durable des ressources</b>			
Volume total d'eau consommée	Millions de m <sup>3</sup>	8,8	2,7
Montant dépensé pour la consommation d'eau	Millions d'euros	6,0	1,3
Volume des effluents industriels rejetés	Millions de m <sup>3</sup>	7,7	2,3
Volume des effluents industriels traités	Millions de m <sup>3</sup>	7,7	2,3
Montant dépensé en achat de matières textiles	Millions d'euros	178	ND
Consommation totale d'énergie	MWh	1 299 785	339 938
Consommation en électricité	MWh	161 953	52 927
Consommation en énergies renouvelables	MWh	237 636	0
Consommation en gaz naturel/propane/butane	MWh (PCI)	841 969	285 429
Consommation en fioul (hors carburant)	MWh	44 134	1 582
Consommation en autres sources	MWh	14 093	0
Montant dépensé pour la consommation en énergie	Millions d'euros	54,4	15,4
Consommation totale en carburant	Milliers de litres	23 943,5	7 901,8
Consommation en essence	Milliers de litres	153,9	0,8
Consommation en gasoil	Milliers de litres	23 789,6	7 901,0
Montant dépensé pour la consommation en carburant	Millions d'euros	23,7	8,1
<b>Lutte contre le changement climatique</b>			
Émissions directes de GES – Scope 1	Kilotonnes éq. CO <sub>2</sub>	303	87
Émissions indirectes de GES – Scope 2	Kilotonnes éq. CO <sub>2</sub>	25	4
Émissions totales en GES	Kilotonnes éq. CO <sub>2</sub>	328	92



3

### 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>24 321</b>	<b>7 435</b>
<b>Effectif permanent</b>		<b>21 211</b>	<b>5 902</b>
Effectif permanent femmes		11 118	2 866
Effectif permanent hommes		10 093	3 036
Effectif permanent de femmes cadres ou managers		453	125
<b>Effectif non permanent</b>		<b>3 110</b>	<b>1 533</b>
Effectif total France		12 914	7 435
Effectif total Europe (hors France)		5 766	
Effectif total Amérique latine		5 641	
Effectif permanent de 17 ans ou moins inscrit au 31 décembre N		20	
Effectif permanent 18-26 ans inscrit au 31 décembre N		2 498	606
Effectif permanent 27-39 ans inscrit au 31 décembre N		7 002	1 917
Effectif permanent 40-49 ans inscrit au 31 décembre N		5 828	1 634
Effectif permanent 50 ans et + inscrit au 31 décembre N		5 819	1 745
<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>26 075</b>	<b>11 840</b>
<b>Départs sur l'effectif permanent et non permanent</b>		<b>25 396</b>	<b>10 560</b>
Dont les départs de l'effectif permanent à l'initiative de l'employeur		2 652	389
Dont les départs de l'effectif permanent à l'initiative du salarié		1 531	351
Retraites et préretraites de l'effectif permanent		218	90
Autres départs		20 995	9 730
<b>Rémunérations</b>	<b>Euros</b>		
Rémunération fixe et variable collectif et individuel		520 843 560	174 431 810
Dont les bonus et collectifs et intéressement hors obligation légale		11 486 981	4 729 785
<b>Organisation du travail</b>	<b>%</b>		
Part des salariés permanents à temps plein		95	98,3
Part des salariés permanents à temps partiel		5	1,7
Taux d'absentéisme		5,55	5,94
<b>Accidents du travail</b>	<b>Nb</b>		
Nombre d'accidents mortels		0	0
Nombre d'accidents du travail avec arrêt		1 069	380
Taux de fréquence	<b>%</b>	24,35	31,38
Taux de gravité	<b>%</b>	1,07	2
<b>Nombre d'heures de formation dispensées</b>	<b>Heures</b>	<b>147 679</b>	<b>31 010</b>
<b>Nombre de salariés en situation de handicap en France</b>	<b>Nb de salariés</b>	<b>578</b>	<b>343</b>