



DÉVELOPPEMENT  
DURABLE

# — 01. PRÉAMBULE

## TABLE DES MATIÈRES

01.	Préambule .....	2
02.	Méthode et approche .....	4
03.	L'entreprise et sa gouvernance .....	8
04.	Aspects économiques .....	14
05.	Aspects environnementaux .....	44
06.	Aspects sociaux .....	58

## LE RAPPORT

**RÉFÉRENTIELS** GRI Standards  
Global Reporting Initiative (GRI)  
ISO 26 000  
17 ODD de l'agenda 2030  
(Objectifs de Développement Durable)

**PRINCIPES** Implication des parties prenantes  
Contexte du développement durable  
Pertinence  
Exhaustivité  
Équilibre  
Comparabilité  
Précision  
Ponctualité  
Clarté  
Fiabilité

**PÉRIODE** Années 2017 et 2018

**CYCLE** 1 rapport tous les 2 ans

Ce rapport de durabilité présente les indicateurs des exercices 2017 et 2018 de la société Eldora SA. C'est le deuxième que nous éditons depuis le déploiement de notre entreprise en janvier 2015.

Au fil de ses pages, vous pourrez apprécier l'évolution très favorable de la plupart de nos indicateurs. Ceux-ci mettent en lumière le soin et l'attention que nous portons à la durabilité et au respect de toutes nos parties prenantes, ainsi que les dispositions légales qui encadrent notre activité quotidienne.

Le développement durable est pris au sérieux au sein d'Eldora SA. Toutes nos décisions passent au travers d'un filtre qui nous permet d'évaluer leur adéquation par rapport à nos engagements, plus spécialement sur le plan environnemental et social. Les membres de notre Comité de direction sont tous convaincus du bien-fondé de cette démarche et la soutiennent résolument vis-à-vis de notre gouvernance et de notre actionnaire, à savoir la Fondation DSR. Particulièrement sensible au bien-être des collaboratrices et collaborateurs d'Eldora SA, cette dernière souhaite être fréquemment informée de l'évolution des principaux indicateurs inhérents à la gestion des Ressources Humaines. Cette préoccupation légitime de la santé morale et physique de nos forces vives est saine. À l'évidence, elle nous oblige à prendre toutes les dispositions nécessaires à l'instauration d'un climat de travail qui favorisera l'épanouissement professionnel de notre personnel.

L'environnement tient bien évidemment une place prépondérante dans notre programme de durabilité. L'activité de restauration est traditionnellement génératrice de déchets. Il est dès lors primordial que des mesures visent à les diminuer et à les trier dans le but de les valoriser. A cet effet, vous découvrirez dans ce document des indicateurs réjouissants quant à leur impact au cours des deux dernières années. Cette embellie est le fruit d'une campagne de sensibilisation d'envergure menée auprès de nos responsables de restaurant; son but était qu'ils comprennent, non seulement la pertinence de notre démarche, mais qu'ils soient également des acteurs incontournables de la protection de l'environnement. Comme les résultats le démontrent, le message a été bien perçu !

La responsabilité sociale est une prise de conscience, un état d'esprit. Chez Eldora, nous veillons par conséquent à l'associer à chaque étape de notre activité. Nous sommes particulièrement fiers de l'engouement et de l'intérêt qu'elle suscite au sein de notre entreprise et auprès de toutes nos parties prenantes. Ils nous confortent et nous donnent envie d'en faire davantage, car il en va finalement du bien-être de la société et de l'environnement.

Bonne lecture à toutes et à tous !

**Andrew Gordon**  
Directeur général  
du Groupe Eldora



**Pierre Veyrat**  
Directeur du  
service Qualité



## — 02. MÉTHODE ET APPROCHE

L'objectif principal de ce rapport est de communiquer sur les impacts environnementaux, sociaux et économiques des activités d'Eldora, en présentant les actions mises en place afin d'engager l'entreprise de manière pérenne dans une démarche d'amélioration continue.

Les conditions d'une bonne gestion du développement durable ont été édictées simplement. Elles sont au nombre de 7 :

- un engagement de la direction
- une définition de la gouvernance et de l'organisation
- une vision et une stratégie
- une démarche coopérative regroupant l'ensemble des processus
- une matérialité précise et renouvelée
- la création de valeur et l'amélioration continue
- des objectifs et des indicateurs

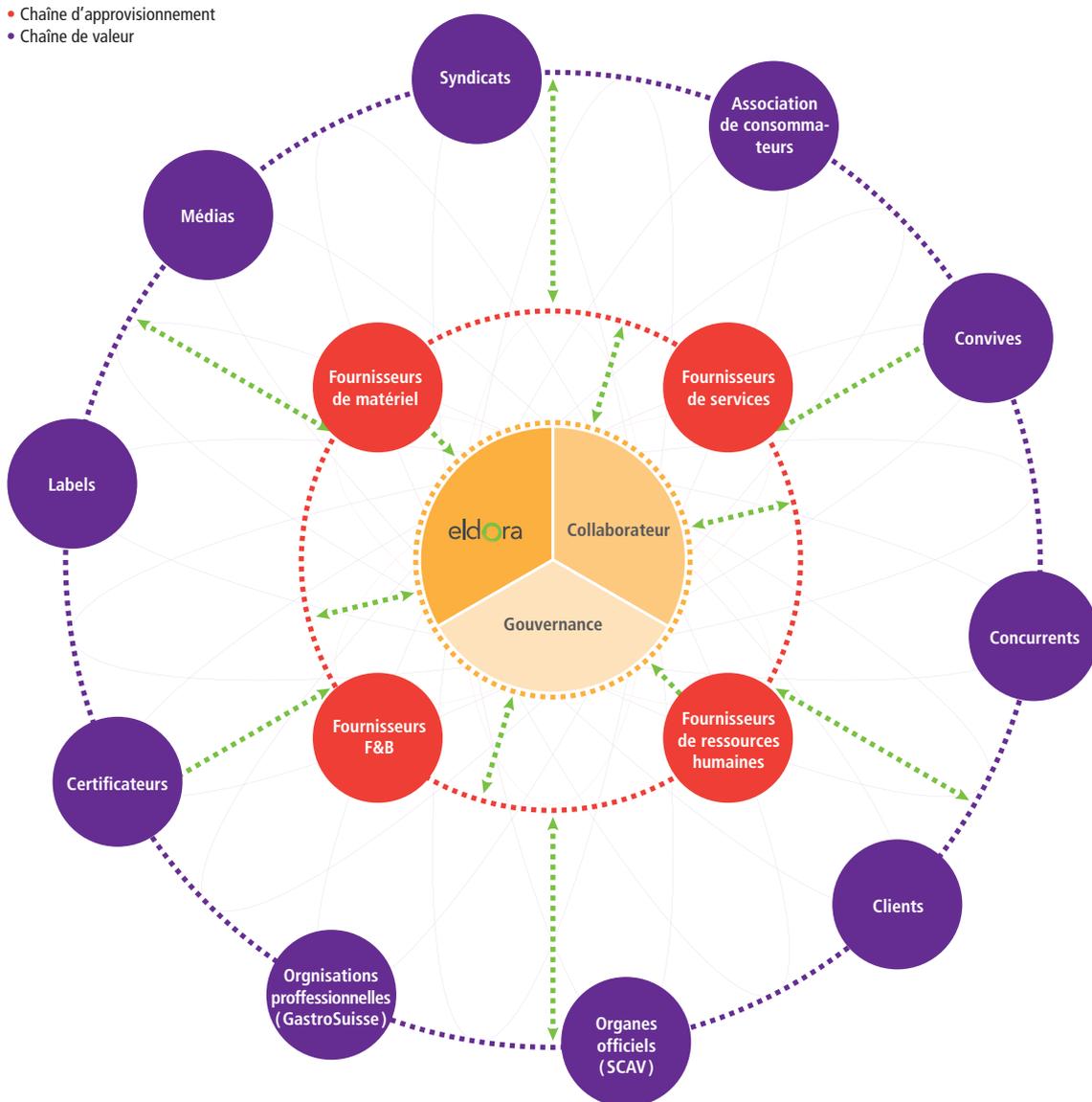
Ce système de management n'est pas encore complètement implémenté à ce jour. Il fait toutefois l'objet d'un traitement régulier dans le cadre des séminaires et des séances du Comité de direction.



Par le biais de différents canaux de communication, Eldora recherche l'écoute et favorise la consultation de ses différentes parties intéressées. Les besoins et les attentes sont inventoriés au cours des revues de direction et des comités de risques. Les priorités sont définies en fonction de leur origine et de leur intérêt pour Eldora. Des plans d'actions intégrés dans les systèmes de management de la qualité et de la gestion des risques permettent d'en traiter les aspects pertinents.

Une matrice de matérialité officielle sera réalisée en 2019. Elle constituera l'outil d'aide à la décision permettant de définir les objectifs de durabilité du prochain projet d'entreprise 2021-2025.

# Sphère d'influence



Le dialogue avec les parties prenantes joue un rôle essentiel dans la politique et la stratégie de développement durable d'Eldora. L'entreprise les identifie comme les partenaires sur lesquelles ses activités peuvent avoir un impact. La mise en place d'actions est susceptible d'influencer la mise en œuvre de sa stratégie.

Cette analyse permet de déterminer le nombre et le type de parties prenantes importantes et pertinentes pour la récolte d'informations servant à la réalisation de notre matrice de matérialité

## — 02.

Ce rapport 2017-2018 assure la communication inhérente à toute démarche de durabilité. Il a été structuré selon les 17 objectifs de développement durable adoptés par les membres des Nations Unies dans le cadre de l'agenda 2030. Les activités d'Eldora seront ainsi présentées sous un prisme mondial et reconnu, en ligne avec le célèbre adage « Penser global, agir local ».



# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le principe de la matérialité a permis de définir les dimensions les plus pertinentes pour Eldora.

Un des 17 objectifs définis par l'ONU n'a pas été jugé pertinent quant au métier de restaurateur de collectivités. Il s'agit de celui qui a trait aux villes et communautés durables qui ne sera pas traité dans le présent rapport.

# — 03. L'ENTREPRISE ET SA GOUVERNANCE

## 3.1 VALEURS ET MISSIONS

Eldora dispose d'une charte qui présente sa vision, ses missions ainsi que ses 3 principales valeurs qui l'accompagnent au quotidien.



L'une des quatre missions formalise clairement les engagements de l'entreprise en termes de durabilité.



**Œuvrer  
quotidiennement  
avec responsabilité**

- › Nous gérons notre entreprise de façon durable et responsable. Nos engagements dans ce sens concernent tous les secteurs de notre activité et font l'objet d'une attention toute particulière. Nos convictions sont partagées et appliquées par nos forces vives.
- › Nous privilégions des relations pérennes avec des partenaires qui adhèrent à nos engagements en matière de responsabilité sociétale. Nos relations contractuelles vont au-delà des considérations professionnelles et intègrent le partage de valeurs communes.
- › Nous prenons soin de l'environnement en déployant des mesures visant à diminuer significativement l'empreinte de notre activité. Nos efforts sont mesurables et font l'objet de rapports communiqués à l'ensemble de nos parties prenantes.

# — 03.

## 3.2 GOUVERNANCE

Le Conseil d'administration d'Eldora SA est responsable de la direction stratégique de la société, en collaboration avec le Directeur général. Le Conseil d'administration est composé uniquement de membres n'exerçant aucune fonction de direction opérationnelle. Les membres du Conseil d'administration n'entretiennent pas de relations d'affaires régulières avec Eldora.

Le Conseil d'administration d'Eldora a, par ailleurs, les attributions suivantes :

- Exercer la haute direction de l'entreprise et établir les instructions nécessaires
- Fixer l'organisation, en particulier, la délégation de compétences
- Fixer les principes de la comptabilité et du contrôle financier ainsi que le plan financier
- Nommer et révoquer les personnes chargées de la gestion et de la représentation d'Eldora, en particulier le Directeur général et, sur sa proposition, les membres du Comité de direction
- Exercer la haute surveillance sur les personnes chargées de la gestion et de la représentation
- Présenter à l'actionnaire un programme d'activités et un rapport annuel de gestion établis par le Directeur général.

Composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2018 :

- M. Yves Darbellay, Président
- M<sup>e</sup> Claire-Lise Oswald, Administratrice
- M<sup>me</sup> Anne Headon, Administratrice
- M<sup>e</sup> Niklaus Lüchinger, Administrateur
- M. Maurice Zufferey, Administrateur

### 3.3 ELDORA

Eldora est active dans le domaine de la restauration de collectivités. A ce titre, elle exploite des services de restauration dans différents secteurs (entreprise, enseignement et santé), pour le compte de collectivités privées et publiques. C'est également la société la plus importante du groupe qui porte son nom.

- Statut juridique: Société anonyme
- Date de création: 2013
- Siège: Rolle (VD)
- Eldora Holding SA détient 100 % du capital-actions



— 03.



eldora | ENSEIGNEMENT



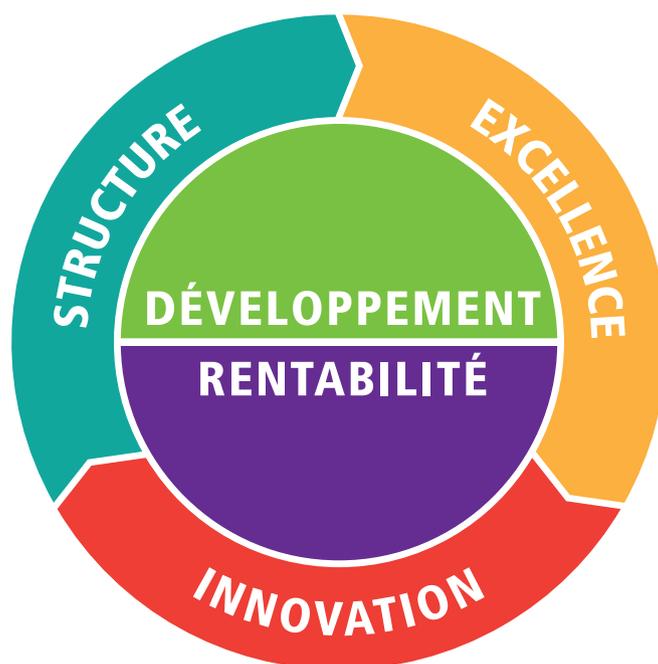
eldora | ENTREPRISE



eldora | SANTÉ

### 3.4 PROJET D'ENTREPRISE DESIR

Le projet d'entreprise « DESIR » est un plan quinquennal qui s'étend de 2016 à 2020. Son but est d'assurer le développement des activités rentables d'Eldora, en s'appuyant sur une structure efficiente, privilégiant l'excellence des services proposés et un état d'esprit résolument orienté vers l'innovation.



# — 04. ASPECTS ÉCONOMIQUES



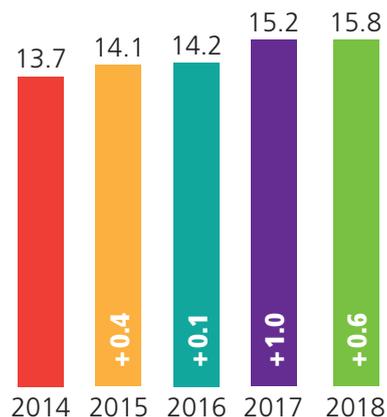
## 4.1 CROISSANCE ÉCONOMIQUE

### Restauration de collectivités Eldora Nombre d'établissements par pôle d'activité

au 31 décembre

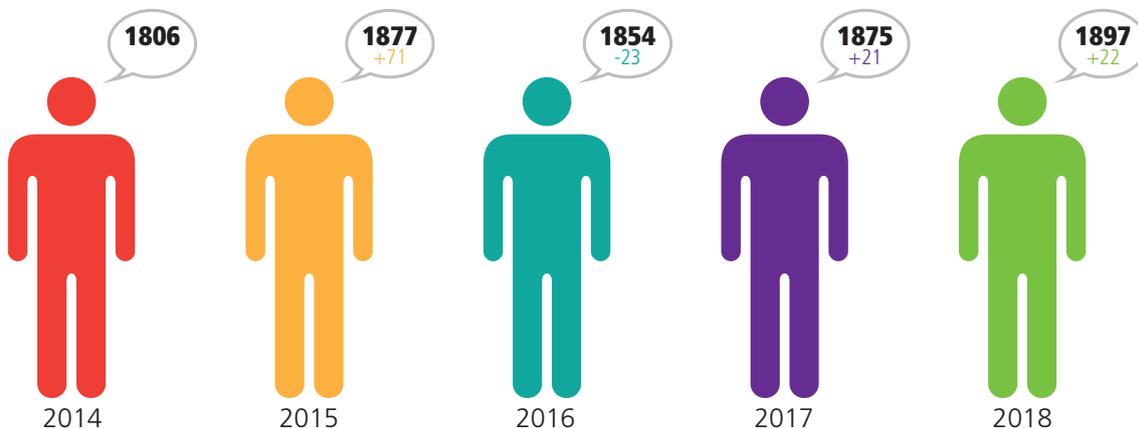
	2017	2018	
Pôle « Entreprise »	149	156	+7
Pôle « Enseignement »	66	68	+2
Pôle « Santé »	67	67	
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>291</b>	<b>+9</b>

### Nombre de repas servis en millions



### Effectif du personnel Eldora

au 31 décembre



## 4.2 TRAVAIL DÉCENT

---

L'Organisation Internationale du Travail pose le cadre du travail décent : dignité, égalité, un salaire juste et des conditions de travail saines. Dans cette optique, Eldora s'engage à respecter la CCNT (Convention collective nationale de travail), organe qui règle les dispositions minimales des rapports de travail et contrôle les entreprises.

Tout nouveau collaborateur reçoit avec son contrat une lettre contenant un lien vers le texte de la CCNT et le Guide du collaborateur afin d'être informé de ses droits et obligations. Par ailleurs, des contrôles réguliers sont effectués pour vérifier que les salaires pratiqués, les horaires de travail, et les temps de repos, sont bien respectueux de la réglementation.

Répartis en 27 fonctions différentes, les collaborateurs peuvent en tout temps faire appel à leur responsable hiérarchique pour aborder tout type de sujet, en plus de l'entretien annuel.

Eldora assure à ses collaborateurs une rémunération en lien avec leur qualification et supérieure aux minima CCNT.

La caisse de pensions du Groupe Eldora permet à chaque collaborateur, occupé à temps partiel, de prétendre à une rente prenant en compte l'entier de sa rémunération, c'est-à-dire garantissant un revenu à la retraite plus élevé que la pratique dans notre branche d'activité.

Eldora a intégré en 2018 le télétravail dans ses pratiques managériales. Celui-ci permet aux collaborateurs du siège de pouvoir effectuer un part de télétravail selon un règlement officiel.



# — 04.

## 4.3 INNOVATION ET DÉVELOPPEMENTS

Une cellule Recherche & Développement a été créée en 2017. Depuis, de nombreuses initiatives, idées et concepts ont été présentés auprès du Comité de Direction d'Eldora.

Trois projets avaient comme objectif de réduire le volume de papier utilisé dans les établissements d'Eldora et de rendre l'affichage des menus du jour plus attrayant. Le totem digital à l'entrée des restaurants permet dorénavant aux convives de découvrir les menus du jour ainsi que les animations de manière interactive et automatique.

Les écrans placés au-dessus des prestations permettent de visualiser la photo du plat proposé ainsi que son énoncé. Un confort apprécié par la clientèle.

Le troisième projet concrétisé était l'application « Eldora Menu ». Cette application invite chaque utilisateur à découvrir directement sur son smartphone les menus du jour, de la semaine, les animations à venir, des recettes et de nombreuses vidéos de conseil nutritionnel.

INDUSTRIE,  
INNOVATION ET  
INFRASTRUCTURE



Une borne destinée aux personnes dépendantes et malvoyantes dans les EMS, entièrement développée par Eldora, offre un confort de lecture et d'écoute du menu du jour ainsi que des animations proposées.

Au-delà des activités de cette cellule R&D, sur le thème de l'innovation, chaque service a la responsabilité d'assurer les développements nécessaires à la compétitivité économique de l'entreprise.





# RAPPORT PÉRIODIQUE DES ENQUÊTES STANDARD

01.01.2018-31.12.2018 / Pôle Santé

## CONVIVES

Satisfaction déclarée  
**84%**

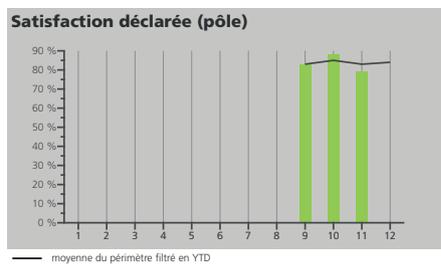
Satisfaction calculée  
**87%**

Nombre ES  
date de publication  
**28**

Taux de couverture  
du périmètre YTD  
**19%**

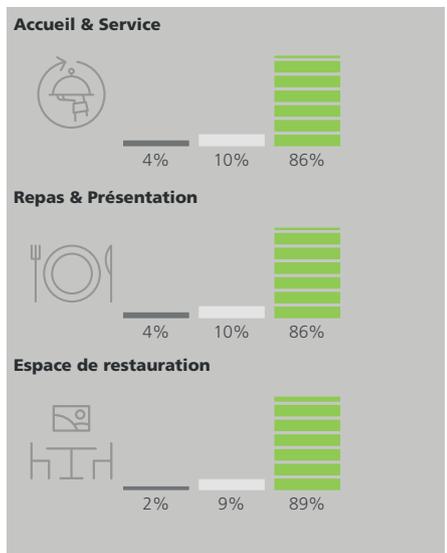
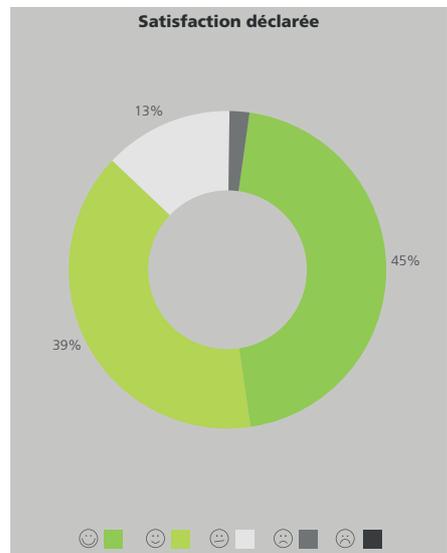
NPS

ES sous alerte  
**3**



**Résultats par secteur**

Taux de satisfaction en %	Satisfaction calculée	Satisfaction déclarée
EMS	87%	84%
Hôpital	87%	88%



En 2018, le service Qualité a complètement reconsidéré ses outils de mesure de la satisfaction. Avec le concours de professionnels du domaine, il a développé une solution exclusive et performante qui permet de sonder le niveau de satisfaction des convives et des mandants. Dorénavant, cette nouvelle approche permet de mesurer également

l'appréciation des prestations sous un angle nouveau, par le biais d'éléments tels que « l'expérience convive », la dimension émotionnelle de leur satisfaction ainsi que la prise en compte du « calcul des importances » des différents critères évalués.

## — 04.



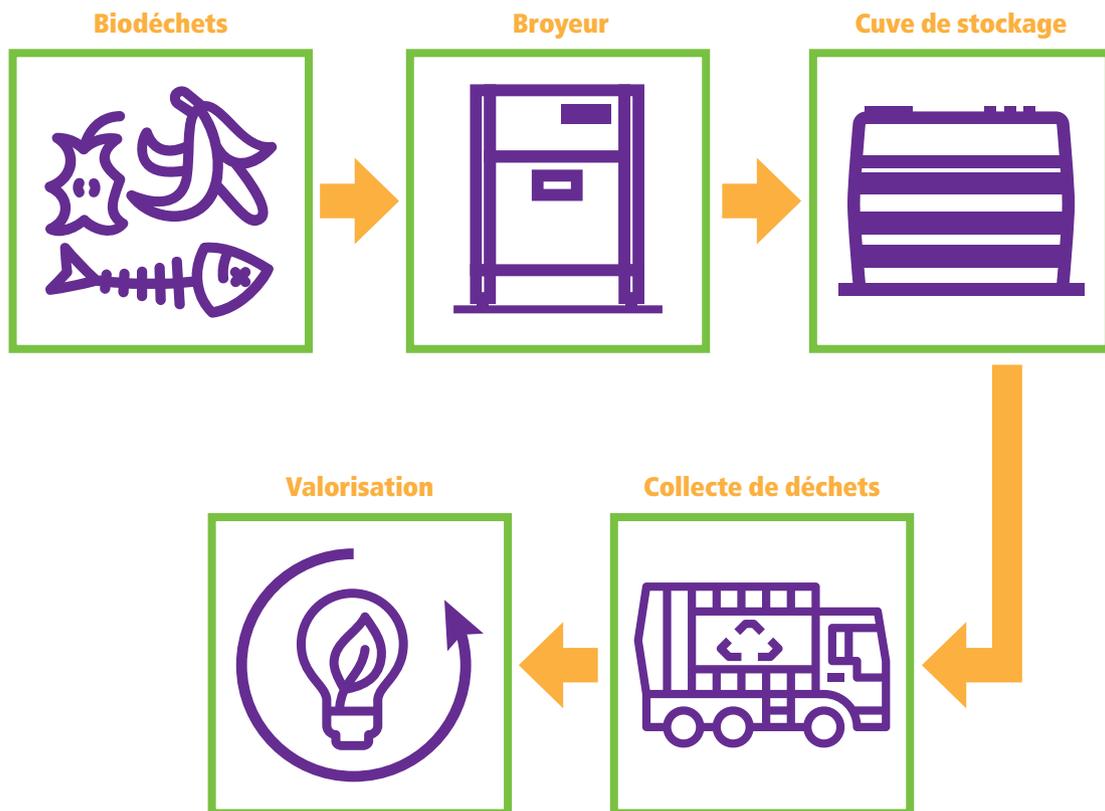
L'indicateur Beelong est un calculateur qui évalue l'impact de la nourriture selon les 5 principaux groupes de critères :

- la provenance des aliments
- la saison
- le mode de production
- l'impact sur le climat et les ressources
- la transformation des produits

Ainsi, un aliment, un plat ou l'ensemble des achats d'un restaurant peuvent obtenir une note entre A et G, déterminant la « performance » environnementale. Le service des Achats et le service Qualité ont utilisé ce nouveau type de solution afin de disposer d'une analyse indépendante sur ses pratiques d'achats.



Partenaire d'Eldora dans le cadre des projets d'ingénierie, Schéma-TEC a été pionnière en matière de gestion des déchets alimentaires avec l'intégration d'un système de valorisation des déchets humides. Ces derniers sont transformés en biomasse fermentable et stockés dans un conteneur de collecte. Les déchets alimentaires sont directement éliminés, sans être préalablement stockés. Ils sont enfin valorisés en usine de méthanisation pour la production de biogaz.



# — 04.

CONSOMMATION  
ET PRODUCTION  
RESPONSABLES



## 4.4 PRODUCTION RESPONSABLE

Dans le cadre de la grande majorité de ses établissements, Eldora privilégie la confection de ses prestations culinaires sur place, au plus proche du moment du service. Cette approche de la production permet d'ajuster les quantités en fonction du nombre de convives et de réduire significativement les pertes alimentaires.

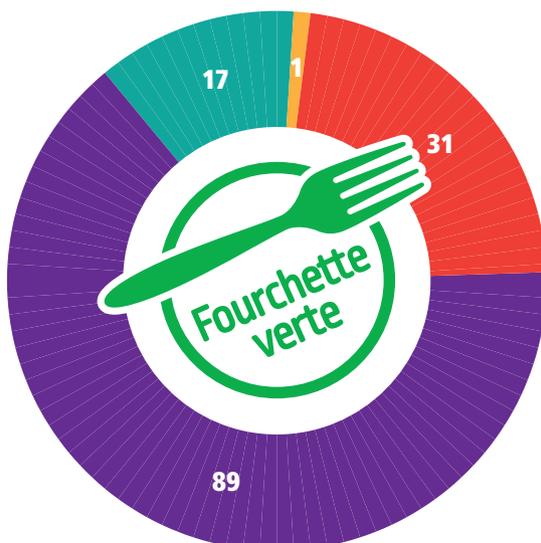
Dans un autre registre, Eldora propose depuis plus de 3 ans des nouveaux concepts culinaires orientés vers des préparations réalisées sur mesure et « à la minute ». De cette manière, la perte de marchandise est réduite au minimum et les convives sont toujours satisfaits d'avoir pu composer eux-mêmes leur plat préféré.



**Labellisation « Fourchette verte »**

Au 31 décembre 2018, Eldora exploite 138 restaurants de collectivité labellisés « Fourchette verte », selon la répartition suivante :

- Tout-petits
- Junior
- Adultes
- Affiliation senior



**Fourchette verte est un label santé décerné aux restaurants qui proposent un plat du jour équilibré en respectant les critères de la pyramide alimentaire suisse.**

# — 04.



La nutrition, à l'instar d'autres facteurs comme l'activité physique et le sommeil, est un élément-clé de la santé. Conscient de la place que représentent les repas dans le mode de vie de chacun, qu'il s'agisse du monde de l'entreprise, du secteur de l'enseignement ou du domaine des résidences pour personnes âgées, Eldora intègre la composante nutritionnelle dans l'élaboration de tous ses menus. Le plan de formation inclut, depuis plusieurs années, des cours favorisant la recherche de l'équilibre alimentaire des convives et l'apport nutritionnel répondant à leurs besoins spécifiques. Ces cours, dispensés dans le centre de formation de Morges, sont les suivants :

- Equilibre nutritionnel et santé
- Allergies et intolérances alimentaires (gluten et lactose)
- Alimentation pour les tout-petits
- Connaissance de la personne âgée et alimentation en EMS

---

### Formations dispensées en 2017

- 4 formations internes aux équipes de cuisine par les diététiciennes d'Eldora sur le thème de l'équilibre alimentaire.
- 8 formations internes aux équipes de cuisine par les formateurs d'Hotelis sur les thèmes de l'approche végétarienne et la connaissance de la personne âgée.
- 1 formation externe à des mamans de jour par les diététiciennes d'Eldora sur le thème des bonnes pratiques de l'équilibre alimentaire dans l'élaboration des menus des tout-petits au quotidien (formation théorique et pratique).

### Animations réalisées en 2017

- 1 séance d'information sur le thème de l'équilibre alimentaire du petit enfant auprès des parents dont les enfants fréquentent la crèche « Les Petits Poucets », à Chavornay (VD).

### Formations dispensées en 2018

- 4 formations internes aux équipes de cuisine par les diététiciennes d'Eldora sur le thème de l'équilibre alimentaire.
- 4 formations auprès d'Hotelis SA sur le thème de l'alimentation de la personne âgée.

### Animations réalisées en 2018

- 2 séances d'information sur le thème de l'équilibre alimentaire du petit enfant auprès des parents dont les enfants fréquentent les crèches « Les Papillons », à Crassier (VD) et le Centre de vie enfantine (CVE) Barcarolle, à Rolle (VD).

# — 04.



## 4.5 ACHATS RESPONSABLES

30% des atteintes environnementales en Suisse sont dues à l'alimentation. Le choix judicieux des aliments fait donc partie des nombreux critères essentiels au développement durable.

Coachés par un(e) conseiller(ère) Qualité d'Eldora, les chefs de cuisine et les responsables de restaurant participent à une formation sur les bonnes pratiques d'achat. Les participants à cet atelier, mis sur pied en collaboration avec le service cantonal genevois du développement durable, sont divisés en deux groupes. Chacun d'eux reçoit plusieurs piles de cartes à placer sur les étapes de fabrication d'une lasagne industrielle congelée ou faite maison avec du bœuf Suisse Garantie.

**Objectif:** marquer les différents impacts sur l'environnement du cycle de vie d'une viande entrant dans la fabrication de ces deux mets. Au terme de cet exercice didactique, les participants passent en revue de façon approfondie les impacts environnementaux, sociaux et économiques liés aux achats alimentaires et non alimentaires. La connaissance des critères d'achats durables (saison, proximité, mode de production, ressources et climat, degré de transformation), leur approche financière et le passage en revue des outils mis à disposition par Eldora, contribuent à améliorer les pratiques au sein des restaurants.





# — 04.



Grâce à cette formation et à la politique d'achat d'Eldora, les responsables de restaurant intègrent les critères de durabilité comme l'attestent les chiffres suivants :

Majorité de produits de saisons  
source interne

Utilisation de produits issus de l'agriculture biologique  
source interne





Utilisation de produits issus du commerce équitable  
source interne



Utilisation de poissons MSC/ASC/Friend of the sea  
source interne

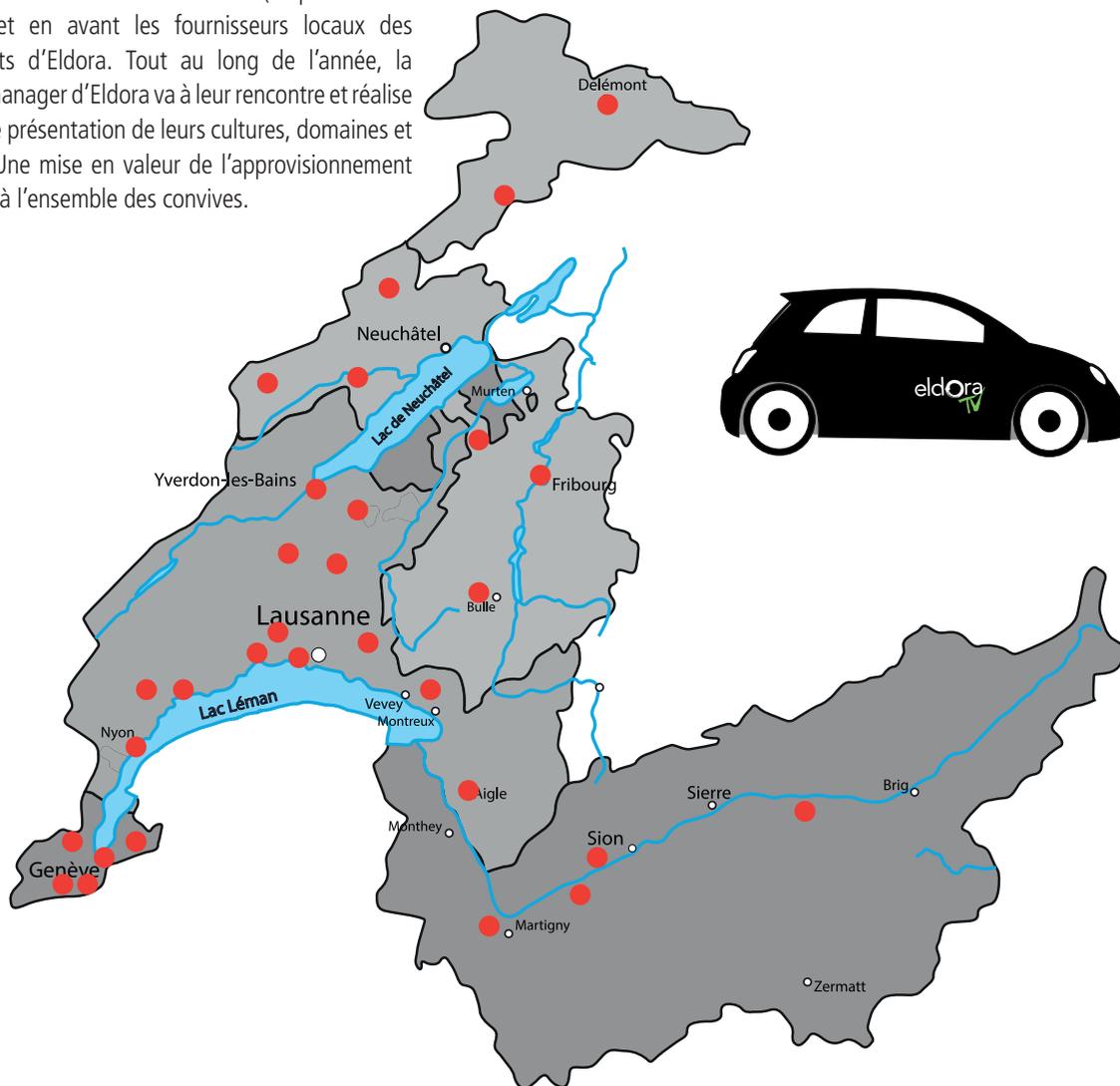


# — 04.



## EldoraTV

La chaîne d'information «EldoraTV» (disponible sur Youtube) met en avant les fournisseurs locaux des établissements d'Eldora. Tout au long de l'année, la community manager d'Eldora va à leur rencontre et réalise des vidéos de présentation de leurs cultures, domaines et production. Une mise en valeur de l'approvisionnement local destiné à l'ensemble des convives.



## Le magazine Pulpe

Ce magazine présente la politique d'approvisionnement d'Eldora et met en valeur les fournisseurs locaux avec lesquels elle collabore. Derrière chaque produit se cache une histoire. C'est ce que Pulpe transmet deux fois par année aux convives des restaurants d'Eldora.



# — 04.

PARTENARIATS  
POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS



## 4.6 MESURE DE LA SATISFACTION

La satisfaction des clients et des convives est la raison d'être et la condition de la pérennité des partenariats. Eldora s'engage au quotidien pour garantir et développer cette satisfaction.

Les différents outils de mesure de la satisfaction ont pour objectif d'identifier l'expérience de ses clients de manière précise afin qu'elle soit empreinte de plaisir à chacun des moments-clés de cette relation.

Pour répondre aux multiples contextes de mesure de la satisfaction, Eldora a développé au cours des années différentes solutions :

- les enquêtes de satisfaction auprès de ses mandants
- les enquêtes de satisfaction auprès de ses convives
- la mesure de la satisfaction « à chaud »
- le Chef à votre écoute
- les enquêtes de satisfaction lors de l'ouverture d'un restaurant
- les enquêtes de satisfaction propres à l'activité événementielle
- l'écoute en continu des convives
- les visites de clients « mystère »
- les interviews « qualitatives »
- les entretiens relatifs aux pertes de contrat

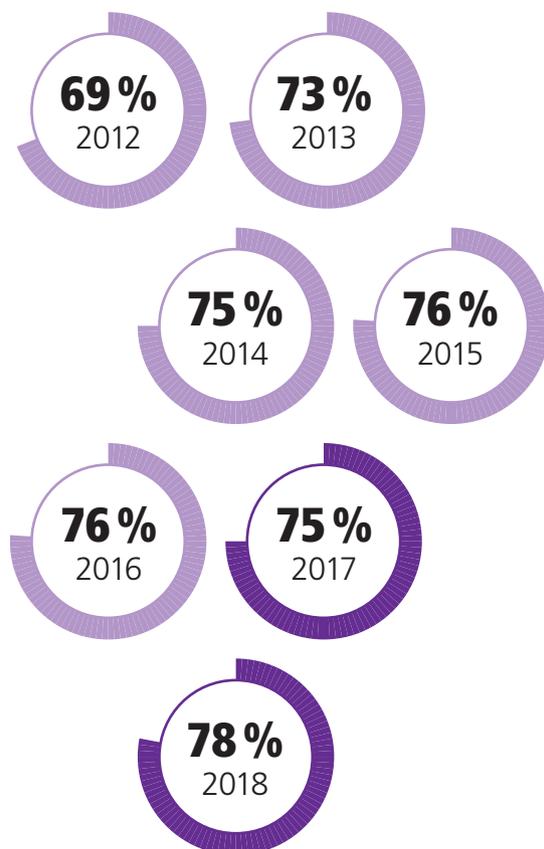
### Satisfaction des convives par secteurs d'activité Source externe : Altella SA

#### Secteur « Entreprise »

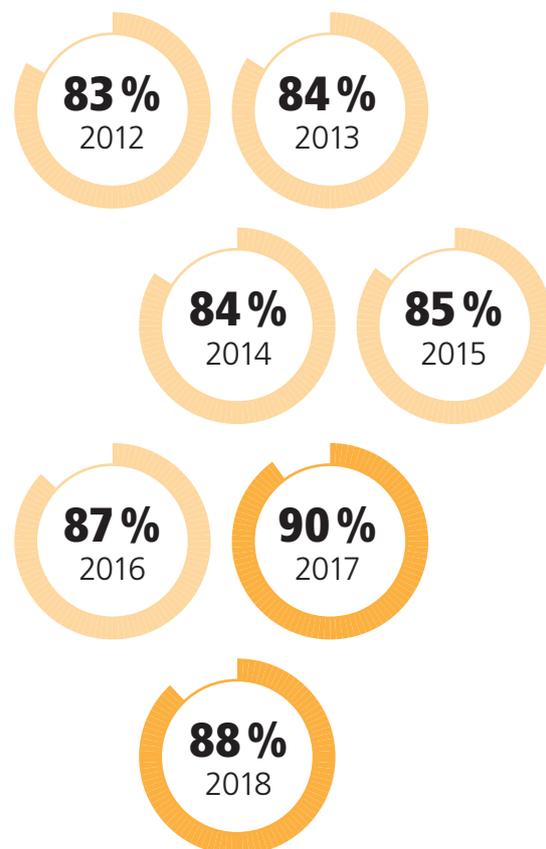




### Secteur « Enseignement »



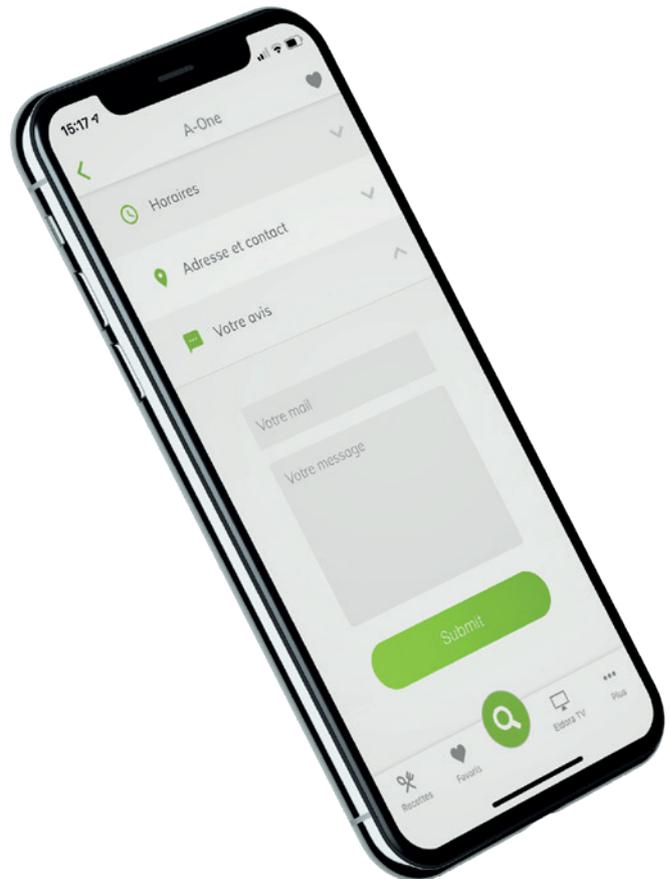
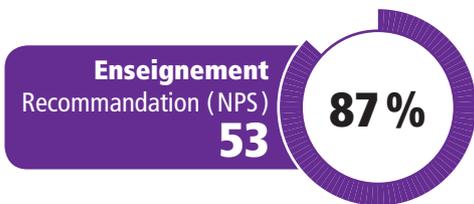
### Secteur « Santé »



# — 04.



**Satisfaction des clients** (partenariat) **par secteur d'activité** (indicateur créé en 2018)  
Source externe : Altella SA



Source externe Altella SA

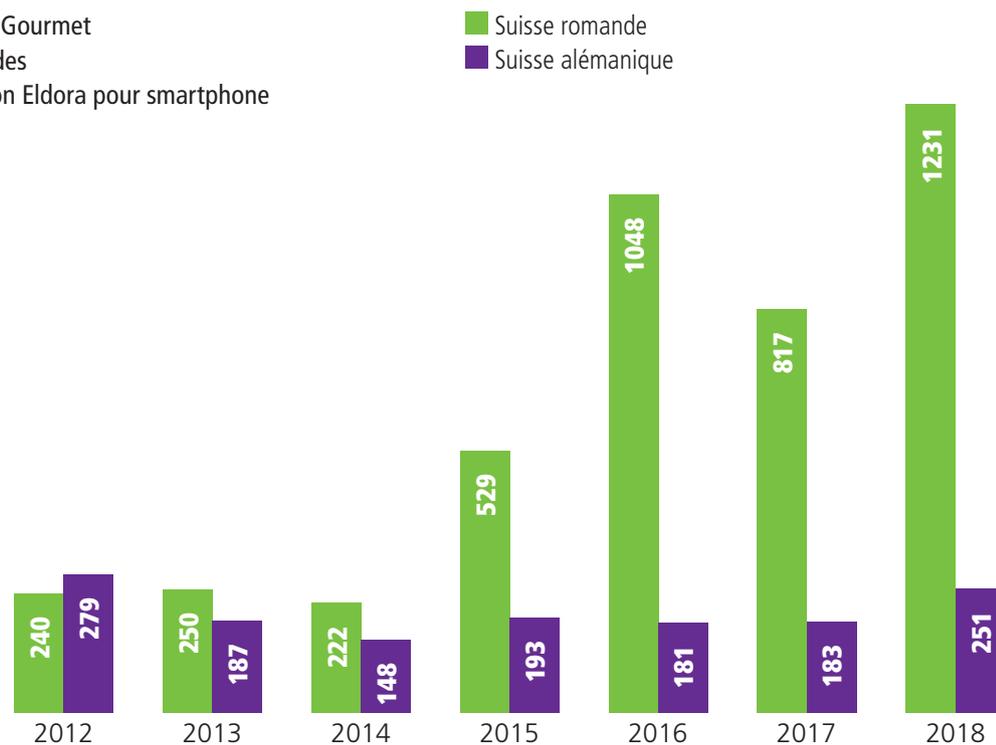
## 4.7 ÉCOUTE CLIENT

Placer le client au cœur de l'entreprise passe par une écoute active et vigilante de ses attentes, de ses exigences, de ses interrogations et de ses réclamations. C'est dans ce sens qu'Eldora construit, année après année, ses propres outils d'« Écoute Client » et d'amélioration continue, à savoir :

- qualite@eldora.ch
- Les réseaux sociaux
- Le site Internet [www.eldora.ch](http://www.eldora.ch)
- Les sites e-Gourmet
- Les QR Codes
- L'application Eldora pour smartphone

### Nombre de contacts « Écoute Client »

Source interne



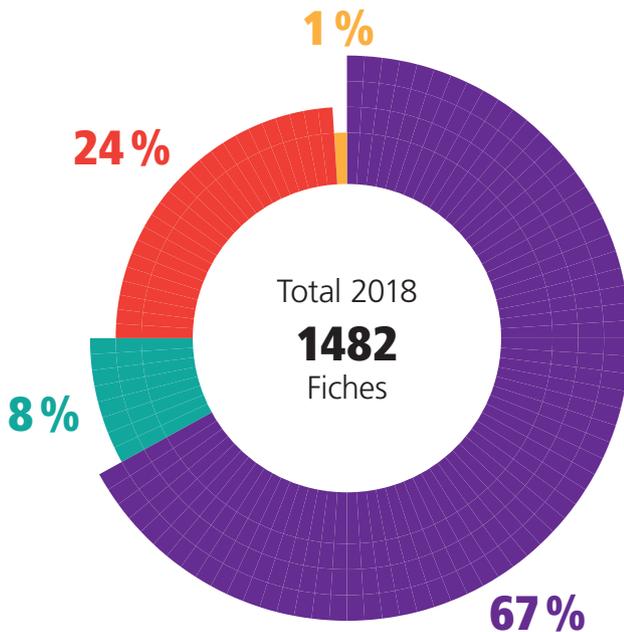
# — 04.



## Nombre de fiches « Écoute Client » par catégorie

Source interne

- Félicitations
- Améliorations
- Réclamations
- Autres



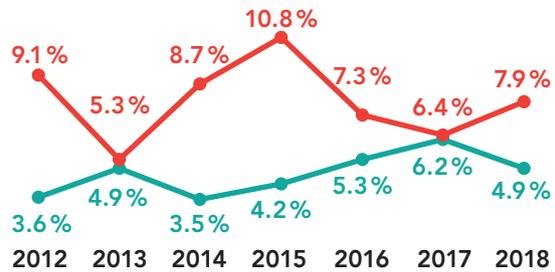
## 4.8 AUDITS

Consciente que les méthodes et les bonnes pratiques nécessitent d’être surveillées, Eldora dispose de 3 outils d’évaluation de la qualité :

- l’audit HACCP relatif à la sécurité des denrées alimentaires, réalisé par un laboratoire indépendant
- l’audit « qualité globale » relatif à la conformité de l’ensemble des processus de l’entreprise, réalisé par le service Qualité
- la check-list de 40 points relative aux indicateurs-clés du fonctionnement d’un restaurant, réalisée par les Responsables de secteur

## Résultat des analyses microbiologiques réalisées par un laboratoire indépendant

Source externe Groupe HPP - Ecobion

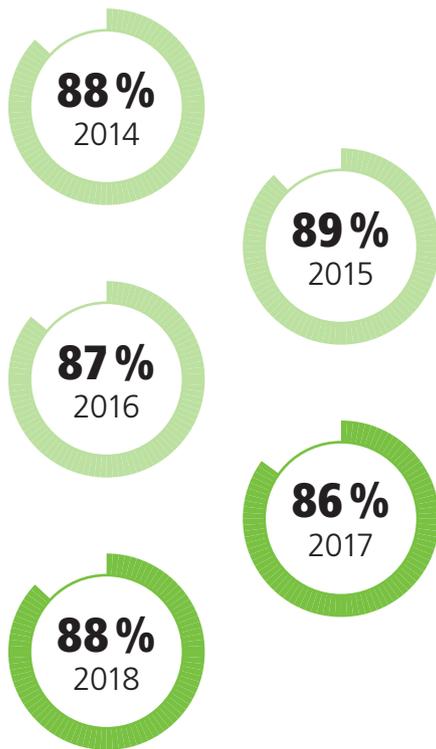


- Surfaces non conformes
- Aliments non conformes

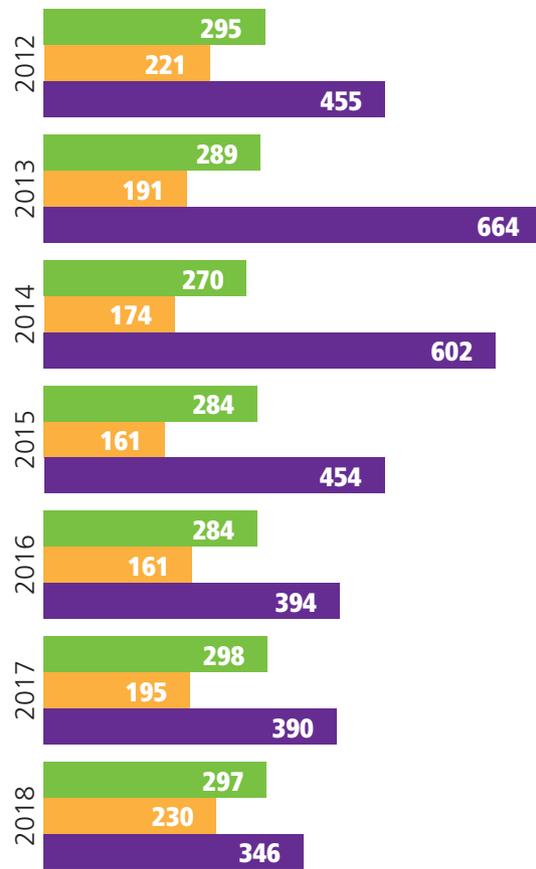


### Résultats des Audits Qualité Globale

Source interne



■ ■ Indice de conformité globale



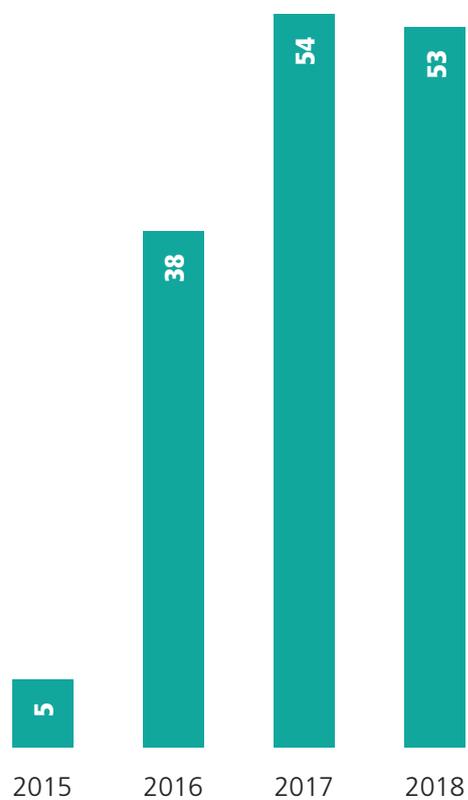
■ Nombre d'audit externe Hygiène  
 ■ Nombre d'audit interne Qualité globale  
 ■ Nombre de check-list exploitations

# — 04.



## 4.9 PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

Afin que chaque collaborateur d'Eldora puisse être une force de proposition et soumettre des idées positives, propices au progrès et à l'innovation, la plateforme internet du service Qualité dispose d'une fonctionnalité d'enregistrement des propositions d'amélioration.



#### 4.10 ÉDUCATION NUTRITIONNELLE DANS LES RESTAURANTS



Très présentes dans les établissements d'Eldora, nos diététiciennes diplômées organisent des animations « Nutrition & santé », destinées au bien-être des convives. Leur objectif principal est de rappeler certains principes de base d'un équilibre alimentaire sain au quotidien. Dans ce cadre, elles installent un comptoir distinct qui permet aux convives de venir à leur rencontre et de leur poser toutes les questions inhérentes à la santé et l'alimentation. Sur demande, elles animent également des ateliers dénommés « Lunch & learn » ou des conférences traitant de la nutrition. Les thématiques peuvent notamment s'intéresser aux sujets d'actualité tels que le flexitarisme, l'intolérance au gluten, la prévention des maladies cardiovasculaires, les sucres cachés, etc.

##### Réalisations des diététiciennes d'Eldora en 2017

30 animations « Equilibre » dans le cadre de restaurants d'entreprises romands sur les thèmes suivants :

- Les sucres cachés dans les boissons
- Les graisses cachées
- La prévention des maladies cardiovasculaires et la qualité des matières grasses
- La présentation du concept « Nutriscore » pour le calcul des indicateurs nutritionnels des menus.

2 conférences au sein du restaurant d'entreprise de Givaudan (Suisse) SA à Vernier à l'attention des convives sur le thème du gluten

3 ateliers-conférences, dénommés « Lunch & learn », au sein du restaurant d'entreprise de la société Audemars Piguet (Marketing) SA, au Brassus (VD) sur les thèmes suivants :

- Manger équilibré sur le pouce
- Tout sur le sucre, les matières grasses et le sel

1 animation « Equilibre » junior sur le thème des « Vrais et faux amis » dans le cadre du Cycle d'Orientation de la Broye, à Estavayer-le-Lac (FR).

# — 04.



## Réalisations des diététiciennes d'Eldora en 2018

37 animations « Equilibre » dans le cadre de restaurants d'entreprises romands sur les thèmes suivants :

- Les sucres cachés dans les boissons
- Les graisses cachées
- Prévention des maladies cardiovasculaires la qualité des matières grasses
- L'équilibre et le sport (nouveau thème)
- Comment équilibrer son petit-déjeuner lors d'activité physique (nouveau thème)
- Le « flexitarisme » et la présentation des alternatives aux protéines animales (nouveau thème)
- Le gluten, suis-je concerné ? (nouveau thème)

7 conférences au sein des restaurants d'entreprise de la Banque cantonale de Genève (BCGE), The Global Health Campus, Givaudan (Suisse) SA, La Vaudoise, à Lausanne et Manufactures Cartier Horlogerie à La Chaux-de-Fonds (NE), sur les thèmes suivants :

- Le gluten, info ou intox ?
- Les produits laitiers, vrais ou faux amis ?
- Manger en pleine conscience, comprendre son comportement alimentaire et se réconcilier
- Comment tendre vers un équilibre sur une journée de travail
- Aider les adolescents à prendre soin d'eux au travers de l'alimentation, trucs et astuces.

8 ateliers-conférences « Lunch & learn » au sein des restaurants d'entreprise genevois de Vacheron Constantin, Louis Vuitton-La Fabrique du Temps et Caterpillar, sur les thèmes suivants :

- Manger équilibré sur le pouce
- Tout sur le sucre, les matières grasses et le sel
- Alimentation et sport (nouveau thème)
- Alimentation et voyages (nouveau thème)

2 animations « Equilibre junior » sur le thème des boissons sucrées – Etablissement secondaire de Gland (VD).



LES TENDANCES ALIMENTAIRES  
SOUS LA LOUPE



L'intolérance au gluten

Suis-je concerné?

Notre diététicienne est présente dans votre restaurant aujourd'hui pour répondre à toutes vos questions sur ce thème et écouter vos idées de la rencontre pour lui soumettre toutes autres interrogations dans le domaine de l'alimentation.

\*\*\*\*\*

A dietician is present at the restaurant today to answer all your questions on the current theme. Make the most of this encounter to ask any questions you might have about nutrition.

MANGER ÉQUILIBRÉ  
EN TOUT TEMPS



Manger sur le pouce

Déjouer les pièges des repas  
avalés trop rapidement

Notre diététicienne est présente dans votre restaurant aujourd'hui pour répondre à toutes vos questions sur ce thème et écouter vos idées de la rencontre pour lui soumettre toutes autres interrogations dans le domaine de l'alimentation.

\*\*\*\*\*

A dietician is present at the restaurant today to answer all your questions on the current theme. Make the most of this encounter to ask any questions you might have about nutrition.

PRÉVENTION DES MALADIES  
CARDIOVASCULAIRES



La qualité des matières grasses

Apprenons à les reconnaître  
pour mieux les utiliser!

Notre diététicienne est présente dans votre restaurant aujourd'hui pour répondre à toutes vos questions sur ce thème et écouter vos idées de la rencontre pour lui soumettre toutes autres interrogations dans le domaine de l'alimentation.

\*\*\*\*\*

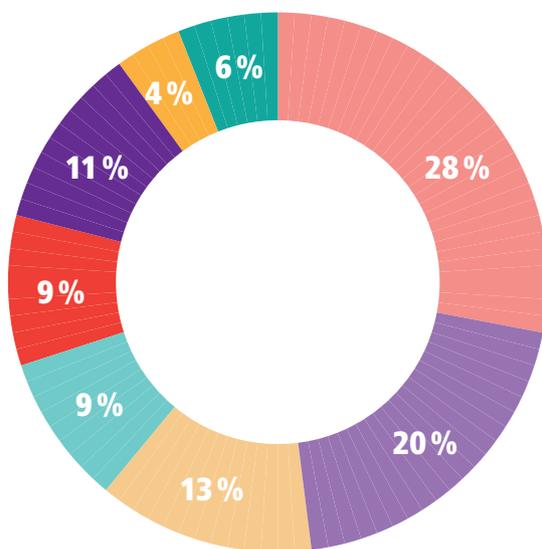
A dietician is present at the restaurant today to answer all your questions on the current theme. Make the most of this encounter to ask any questions you might have about nutrition.

# — 04.



## 4.11 DURÉE DES CONTRATS

- 0 - 5 ans
- 6 - 10 ans
- 11 - 15 ans
- 16 - 20 ans
- 21 - 25 ans
- 26 - 30 ans
- 31 - 35 ans
- ≥ 36 ans



”

La fidélité de nos clients n'est pas un vain mot : plus de 50% de nos partenariats avec nos clients se poursuivent au-delà de 10 ans. ”

4.12 ENGAGEMENTS



**WE SUPPORT**



Eldora a débuté son adhésion au « United Nations Global Compact » à la fin de l'année 2018. Par cet engagement, Eldora s'applique à poursuivre et accentuer son comportement socialement responsable, à promouvoir le respect des droits de l'homme et de l'environnement ainsi que la lutte contre la corruption. Chaque année, Eldora établira un rapport qui présentera à l'ensemble de ses parties prenantes les résultats de ses engagements dans ce sens.



# — 04.



## Reconnaissance

Au-delà des valeurs et des principes fondateurs, Eldora s'engage à faire reconnaître ses activités opérationnelles. Ainsi, elle dispose de certifications attestant de manière indépendante de la validité de ses engagements.



”

Le développement durable véhicule des valeurs universelles qui donnent un supplément d'âme aux activités économiques quotidiennes. Dans un monde du travail en quête de sens, nos engagements sont amplement partagés et challengés par nos collaborateurs. ”

*Pierre Veyrat, Directeur du service Qualité*

# — 05. ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX



## 5.1 PRODUITS D'ENTRETIEN ET BIODÉGRADABILITÉ

La gamme de produits de nettoyage du fournisseur référencé sélectionné par Eldora est écologiquement responsable. Ces produits présentent une forte biodégradabilité assurée par leur label national « Green ». Une politique de gestion des produits d'entretien a été mise en place, couplée à une rétention des fûts, et à une procédure de situation d'urgence. Eldora est ainsi en mesure de maîtriser un déversement accidentel qui pourrait mener à une pollution.

Source externe vanBaerle

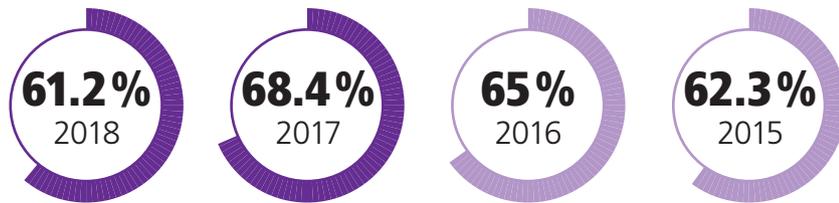
### Part des produits écologiques





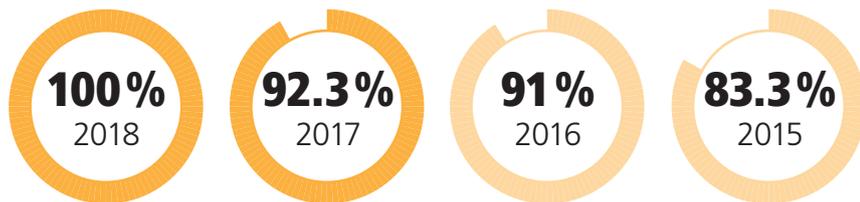
**Bacs de rétention (bidons)**

Évolution  
**-7.2 pts**



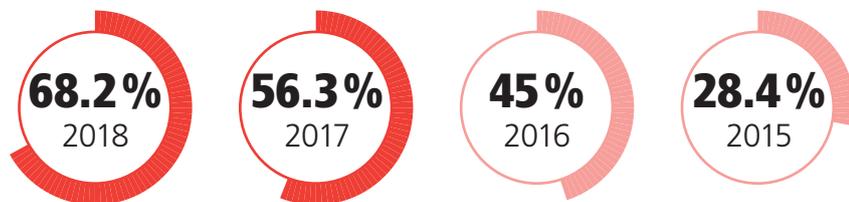
**Bacs de rétention (fûts 25l)**

Évolution  
**+7.7 pts**



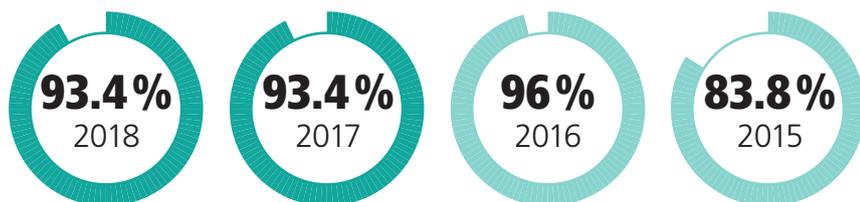
**Rétention sous fûts d'huile**

Évolution  
**+11.9 pts**



**Affichage et connaissance du plan d'urgence**

Évolution  
**=**



# — 05.

## 5.2 ÉNERGIES

Partenaire d'Eldora dans le cadre des projets d'ingénierie, Schéma-TEC a créé une approche unique baptisée « Green Kitchen ». Cela se traduit par la recherche continue des dernières technologies disponibles sur le marché. Qu'il s'agisse des locaux destinés à la production ou des espaces de restauration réservés aux convives, « Green Kitchen » se base sur trois approches :

### L'éco-gestion

- Gestion de l'énergie
- Gestion de l'eau
- Gestion des déchets d'activité
- Sélection d'appareils à faible consommation énergétique

### Le confort

- Confort hygrothermique
- Confort acoustique
- Confort visuel
- Confort olfactif

### La santé

- Qualité sanitaire des espaces
- Qualité sanitaire de l'air
- Qualité sanitaire de l'eau
- Qualité sanitaire des aliments

ÉNERGIE PROPRE  
ET D'UN COÛT  
ABORDABLE





Dans 95 % des cas, Eldora exploite des locaux qui ne lui appartiennent pas. Le choix des énergies n'est donc pas de son ressort. Toutefois, pour ses bureaux de Rolle et de Zürich, Eldora a sélectionné des énergies renouvelables.



# — 05.

MESURES RELATIVES  
À LA LUTTE CONTRE  
LES CHANGEMENTS  
CLIMATIQUES



## 5.3 BONNES PRATIQUES

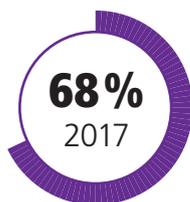
Dans l'optique de contribuer à lutter contre les effets néfastes du changement climatique, Eldora a mis en place diverses actions au sein des restaurants pour limiter la consommation d'eau et d'énergie.

Celles-ci sont évaluées chaque année par le biais d'audits qui confirment l'implication croissante des collaborateurs sur le terrain.

Eldora a notamment élaboré une procédure pour limiter la surconsommation d'énergie autour d'une charte d'allumage progressive des appareils de cuisine, sous forme de « gouttelettes ». Cette action vise à déterminer le moment propice à la mise en route des machines de production et de service. Une étude sur le type de machines et leur consommation ainsi que leur temps de mise en route est systématiquement effectuée. Les restaurants peuvent ainsi mettre ces « gouttelettes » sur chaque machine permettant même à des intérimaires peu formés, ou peu habitués au site, d'allumer les appareils à l'heure propice pour réduire un maximum la surconsommation d'énergie.

### Part des établissements mettant en place des actions d'économie d'eau et d'énergie.

Source interne



**LE SUIVI DU TRI DES DÉCHETS A ENCORE MONTRÉ UNE PROGRESSION IMPORTANTE DU RESPECT DES PROCÉDURES.**

**État des lieux du recyclage au sein des Restaurant Eldora**

Source interne



**Matériel informatique**



**Ampoules et néons**



**Cartouches et toner**



**Piles**



**Verre**



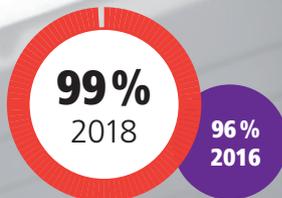
**Huile**



**Papier Carton**



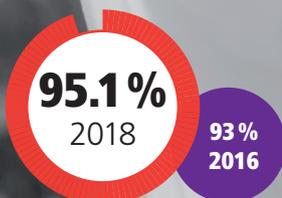
**Fer**



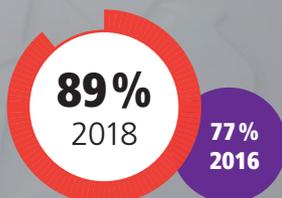
**PET**



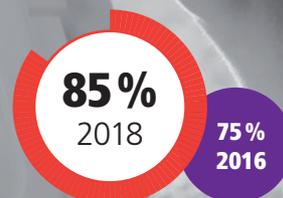
**Aluminium**



**Porcelaine**



**Déchets alimentaires**



# — 05.



Le respect du tri est en progression d'année en année. Toutefois, cette maîtrise ne peut être totale en raison d'une activité au sein de locaux partagés avec les clients.

L'émission de CO<sub>2</sub> est une cause principale du réchauffement climatique. Eldora a compris cet enjeu en travaillant autant que faire se peut avec des producteurs locaux. Le respect des cadences de livraison des fournisseurs est également évalué tous les ans.

## Respect des cadences de livraison



Évolution  
**+25.3 pts**

En 2017, Eldora a mis en place une interdiction totale des sacs en plastique dans l'ensemble de ses restaurants.



De plus, il a été demandé aux fournisseurs de supprimer la livraison des denrées dans des caisses en polystyrène expansé au profit de caisses en plastique rigide réutilisables, à la durée de vie beaucoup plus longue.

Au cours de l'année 2018, Eldora a mis en place une solution baptisée « Re-Circle » dans plusieurs de ses restaurants. Ce concept vise à diminuer l'emploi de plastique et mono-usage lors de la consommation de repas à l'emporter. Les convives sont invités à se servir de contenants réutilisables, produits de manière responsable et consignés. Les convives des établissements de l'ONU et ceux de la Haute école de gestion à Genève ont adhéré avec enthousiasme à cette approche. Cette initiative se place dans la continuité de la suppression progressive des verres et gobelets à usage unique au profit de vaisselle réutilisable ou de mugs consignés.



Toujours sur le thème de la réduction de produits dits de mono-usage, une nouvelle gamme de produits « Take-away » a été déployée depuis le 1<sup>er</sup> mai 2018. Dans le cadre de cette prestation, Eldora a pris le parti de proscrire toute forme de plastique issu du pétrole pour les emballages de sa nouvelle gamme de produits à emporter, qu'elle soit froide ou chaude. Eldora a conscience que les plastiques végétaux ne sont pas une alternative idéale non plus et travaille au développement de nouvelles solutions.

Dans un autre registre, Eldora s'est mobilisée depuis plus de 2 ans pour sensibiliser ses équipes et ses convives à réduire le gaspillage alimentaire au sein de ses restaurants. Un projet pilote a été mené en 2016 afin de permettre un déploiement plus large de cette action au cours de l'année 2017. Les actions concrètes qui sont menées par Eldora dans ce domaine sont les suivantes :

- Pesée des restes d'assiettes et collecte du pain
- Sensibilisation du personnel et des convives (séances d'information, distribution de dépliants pour cuisiner les restes)
- Diminution des quantités servies lors du deuxième service, accompagnement des convives lors du repas.

Eldora a élaboré un guide des bonnes pratiques pour lutter contre le gaspillage alimentaire dans le cadre de ses restaurants de collectivités. Ces sensibilisations, qui durent 2 semaines, permettent de réduire en moyenne de 17 % les restes alimentaires dans les assiettes et de diminuer de 41 % le volume du pain jeté quotidiennement.



# — 05.



## **Animation réalisée en 2017**

1 animation dénommée « ZéroGaspi » au sein du restaurant scolaire Le Coteau Fleuri, à Lausanne (VD).

## **Animations réalisées en 2018**

4 semaines « ZéroGaspi » au sein de 7 restaurants scolaires suivants :

- Ecole de Confignon et de Cressy, Confignon (GE)
- Ecole d'Aire, Aire-la-Ville (GE)
- Ecole de Nyon-Marens, Nyon (VD)
- Collège de Champittet, Pully (VD)
- Apems de Vers-chez-les-Blancs et de Chailly, Lausanne (VD)

## **En Suisse alémanique**

Plusieurs journées de sensibilisation spécifiques à la Suisse alémanique ont été organisées :

- Pause et cuisine équitables
- Journée mondiale de l'alimentation végétarienne
- Journée mondiale de l'alimentation végane
- Journée dédiée à la formation  
UNITED AGAINST FOOD WASTE





## 5.4 VÉHICULES PROFESSIONNELS

Eldora met des voitures de fonction à disposition des employés devant se déplacer pour des raisons professionnelles. Ces véhicules diesel avec filtres à particules, de classe énergétique C, sont de fabrication européenne. Ils sont changés tous les 4 ans. Ainsi, entre 15 et 20 véhicules sont achetés chaque année. Très régulièrement entretenus, ils sont économiques, consommant moins de 5l de carburant aux 100km en moyenne.

## 5.5 INFORMATIQUE

L'ensemble du matériel informatique acheté par le Groupe Eldora est conforme aux normes européennes en vigueur :



### Autres partenaires:

ARP SA membre du groupe Bechtle



Dell



Ricoh



Swisscom



## 5.6 PRODUITS DE LA PÊCHE



Eldora s'est dotée en 2018 d'une charte d'approvisionnement commune à tous ses établissements. Ce document synthétique comporte 8 engagements forts qui sont affichés dans les restaurants. Cette charte a comme objectif de mettre en avant des produits issus de méthodes de pêche durables. Ainsi, ce sont majoritairement des poissons de mer labellisés MSC qui sont servis aux convives.

De plus, chaque semaine, des actions mettent en avant des produits des pêches durables lacustre et/ou de mer, à l'instar du cabillaud sauvage Skrei. Ce poisson sauvage de la mer de Barents, migrant vers les îles Lofoten, est un produit d'exception de par sa qualité.

En Suisse, Eldora collabore activement avec des élevages aquatiques durables, comme Valperca et Kasperskian en Valais.

Promouvoir la durabilité passe également par l'interdiction de produits présentant des problèmes éthiques, de rareté, écologiques, ou ayant des valeurs élevées en PCB. Parmi eux : les poissons coralliens, la perche du Nil, le surimi (produit industriel), les poissons de la mer Baltique ou le thon rouge de Méditerranée.

Outre les contrôles usuels opérés dans les exploitations par différents acteurs, tout incident enregistré est soigneusement relaté au moyen d'une fiche de non-conformité (FNC) remontée au service des Achats pour traitement approprié auprès du fournisseur.

En 2017, 16 FNC pour un total de 174 FNC, soit 9.02 % concernait le domaine de la vie aquatique.



En 2018, 19 FNC pour un total de 203 FNC, soit 9.36 %.



La majorité de ces réclamations traduisaient des erreurs de livraison, retards divers, ou d'étiquetage.

## 5.7 PRODUITS DE LA TERRE

Depuis 2018, et malgré un impact financier non négligeable, Eldora fait preuve d'exigences très élevées pour le choix des viandes. Seuls les produits issus d'élevages suisses pour le gros bétail sont tolérés. Les volailles proviennent, elles, également du pays à l'exception de certaines rares spécialités françaises.

Malgré des prix plus élevés et une offre parfois insuffisante, Eldora a fait le choix de relever ce défi. Outre les exigences de provenance, tout recours aux OGM dans l'alimentation des animaux est formellement interdit et priorité est donnée aux viandes provenant de circuits courts, peu éloignés des zones d'activité.

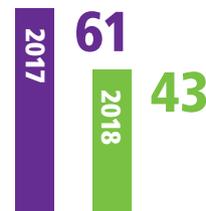
Dans le canton de Vaud par exemple, Eldora collabore avec la Ville de Lausanne pour ses établissements scolaires selon le système dit RCD 70. Ceci revient à une obligation de n'utiliser que des produits issus du commerce local, et/ou de proximité dans un rayon de maximum 70 km.

Dans le canton de Genève, plus de 90 restaurants sont labellisés GRTA. Ceci entraîne l'obligation de fournir des menus à base de produits de la région genevoise. Ces restaurants font l'objet d'un contrôle constant par les services de l'Etat en charge de ce dossier.

Dans les zones excentrées, loin des grands centres urbains, Eldora collabore avec les acteurs locaux, qu'il s'agisse d'éleveurs ou de négociants.



En 2017, 61 non-conformités ont été enregistrées et traitées par le service des Achats, contre 43 en 2018.



En Suisse alémanique, Eldora parraine une « AlpKuh ». Cette démarche vise à valoriser les produits de terroir et le respect du bien-être animal.

Plusieurs partenariats avec des fournisseurs démontrent la volonté de l'entreprise de s'impliquer dans une économie locale durable. Ainsi, Eldora parraine le développement de vergers à hautes tiges, proposés par la société Opaline, et se fournit en eau minérale auprès d'Henniez, une source locale, gérée dans le plus grand respect de la durabilité.



# — 05.

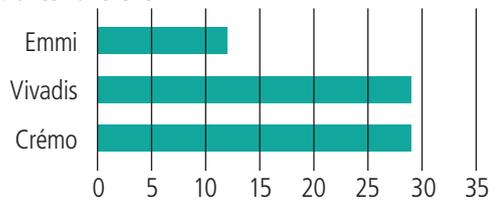


## 5.8 COLLABORATION PÉRENNE AVEC LES FOURNISSEURS

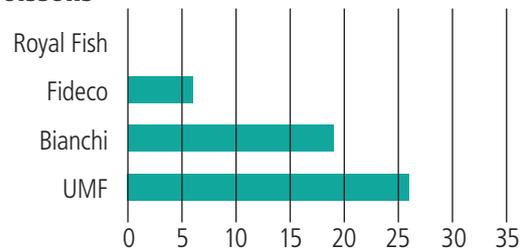
Chez Eldora, un dialogue permanent avec les fournisseurs permet d'instaurer une relation de travail saine dans le temps.

■ Nombre d'années de coopération

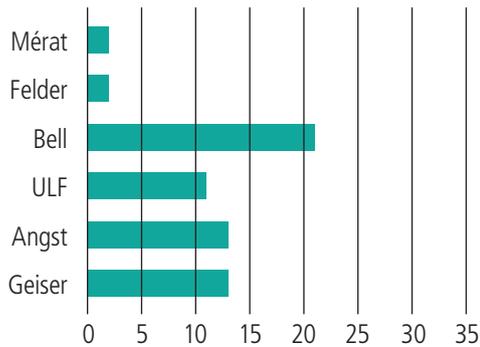
### Produits laitiers



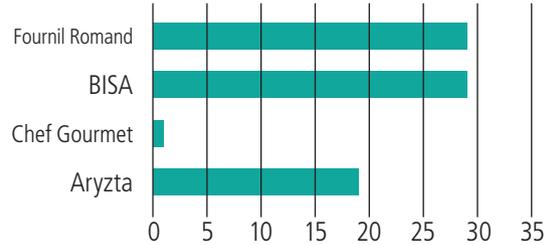
### Poissons



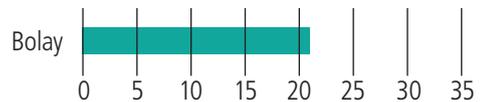
### Viande



### Pains

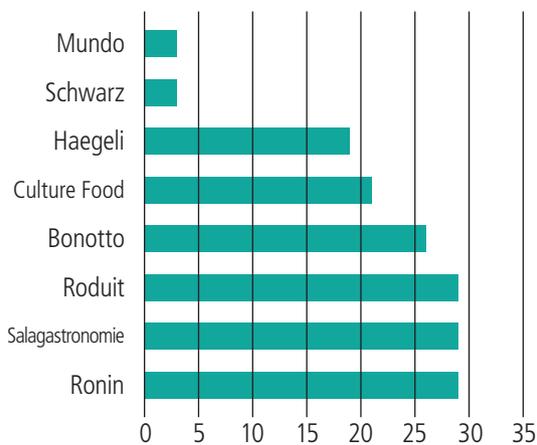


### Surgelés





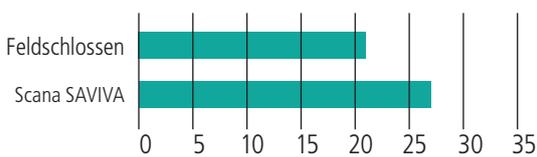
**F & L**



**« Eldora cherche toujours à proposer des produits et un service au top de la qualité. Cela correspond pleinement à notre philosophie. »**  
Swissoja

**« La particularité d'Eldora ? Une proximité forte envers ses clients ainsi que ses fournisseurs. »**  
Cash Hôtel

**Économat & boissons**



**« Depuis 6 ans, nous fournissons essentiellement du poisson labellisé MSC chez Eldora. Le carrelet MSC représente un volume important des achats. »**  
Ultramarine Food

## — 06. ASPECTS SOCIAUX

### 6.1 LUTTE CONTRE LA FAIM ET LA PAUVRETÉ

La Fondation DSR, actionnaire unique d'Eldora, est partenaires de nombreuses associations et d'événements locaux depuis plusieurs années, sous forme de sponsoring ou de dons :

- Croix-Bleue romande
- Unions chrétiennes romandes
- Centre social protestant
- Association Tables du Rhône
- Association Europe-Charmilles
- Entraide protestante suisse
- Fondation Mère Sofia
- Fondation Colis du Coeur
- Association Banc Public
- ...

La Fondation DSR soutient également financièrement de nombreuses activités à caractère caritatif en lien avec l'alimentation et les personnes en difficulté.



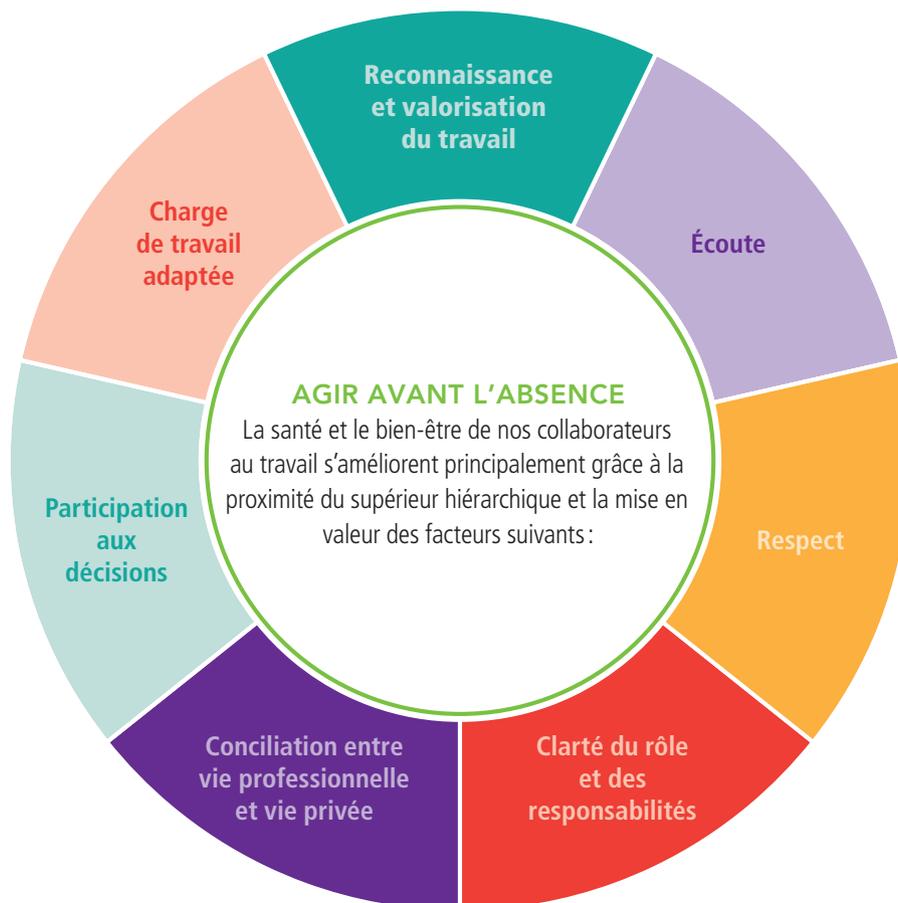
L'ensemble  
de ces dons  
représente  
un montant  
de l'ordre de  
CHF 1 200 000.—  
en 2018.



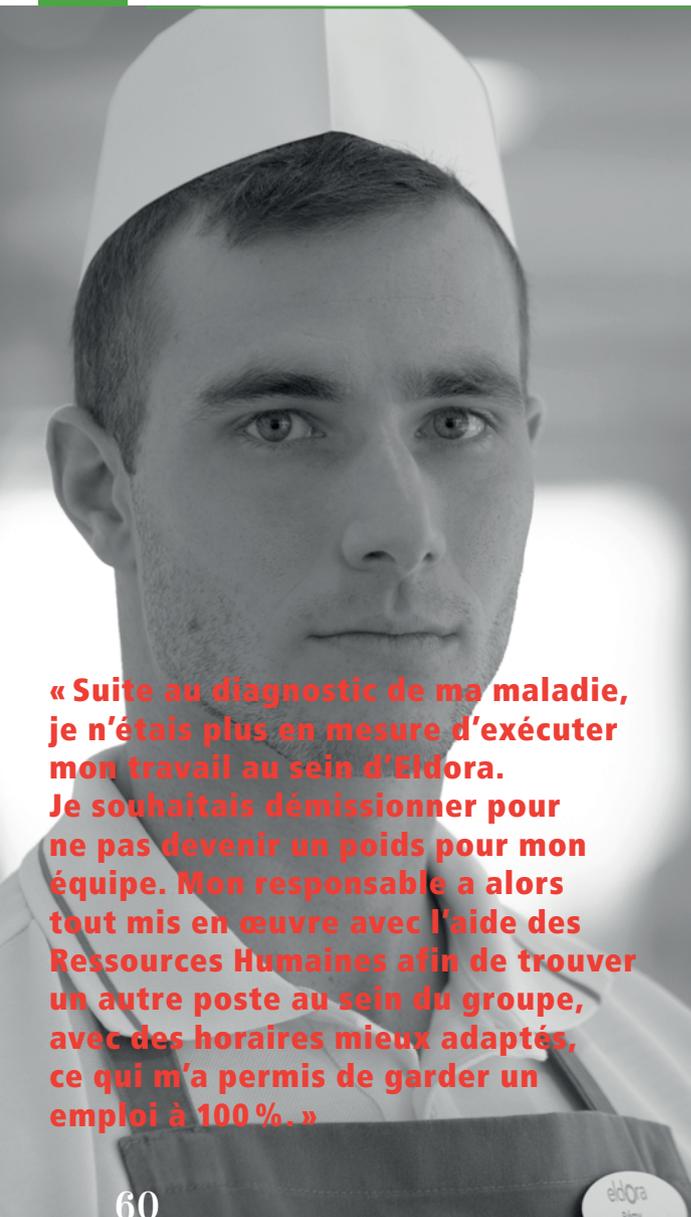
## 6.2 PROGRAMME DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

### Programme de bien-être au travail

Eldora œuvre quotidiennement afin de garantir le bien-être de ses collaborateurs. Reconnaissance et valorisation du travail, écoute attentive, respect, conciliation entre vie professionnelle et vie privée, charge de travail adaptée, participation aux décisions et clarté du rôle et des responsabilités font partie des moyens pour y parvenir.



## — 06.



**« Suite au diagnostic de ma maladie, je n'étais plus en mesure d'exécuter mon travail au sein d'Eldora. Je souhaitais démissionner pour ne pas devenir un poids pour mon équipe. Mon responsable a alors tout mis en œuvre avec l'aide des Ressources Humaines afin de trouver un autre poste au sein du groupe, avec des horaires mieux adaptés, ce qui m'a permis de garder un emploi à 100%. »**



**« Lorsque j'ai rencontré des problèmes de santé, je ne voulais pas m'arrêter de travailler complètement. Mon responsable m'a alors proposé de baisser mon taux d'activité de 100 % à 50% afin que je puisse à la fois continuer à être active et suivre ma rééducation sans m'épuiser. Cela s'est très bien passé. Aujourd'hui, je poursuis la rééducation et mes horaires sont réévalués régulièrement afin d'augmenter à nouveau mon temps de travail contractuel dans un futur proche. »**



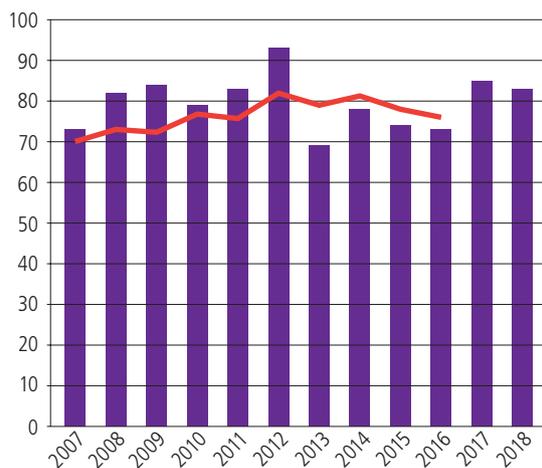
### 6.3 SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La prise en compte de la sécurité au travail et les mesures opérationnelles sont croissantes au sein d'Eldora. Une politique volontariste et des objectifs ambitieux guident et accompagnent l'ensemble de l'organisation.

Si plusieurs actions de prévention opérationnelles ont été mises en œuvre, elles n'ont pas permis de maintenir la baisse des accidents professionnels atteinte de 2013 à 2016.

#### Nombre d'accidents professionnels en ‰ EPT

■ Eldora  
— Branche



**Indicateurs standards internationaux**  
(Nos indicateurs prennent en compte les accidents bagatelle et non-bagatelle)

**2018**



**2017**

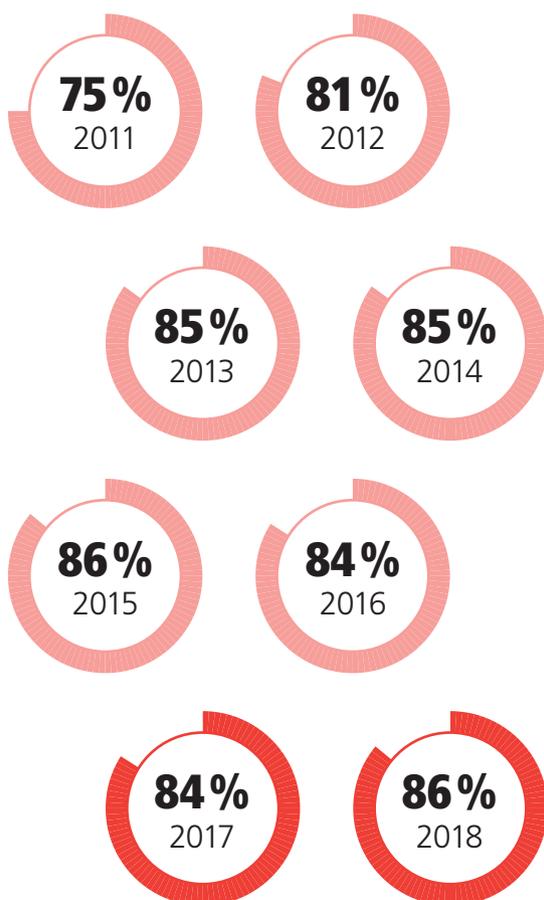


# — 06.



## Indicateurs prédictifs de sécurité au travail

Source interne



Les indicateurs prédictifs restent encourageants et une grande campagne de lutte contre les coupures, conçue de concert avec une équipe SST pluridisciplinaire, devrait porter rapidement ses fruits sur la première cause d'accidents professionnels. Dans un souci constant d'amélioration de la sécurité au travail, des équipements dits « safe » (trancheuse, ouvre-boîte) sont régulièrement référencés.



# — 06.



## Statistiques relatives aux collaborateurs

Sur les 1897 collaborateurs d'Eldora recensés au 31.12.2018, 1602 proviennent de l'UE/AELE, soit 86 % du total. 599 collaborateurs sont suisses, soit 37 % des effectifs. Ces 1897 collaborateurs se répartissent en 79 nationalités pour 27 fonctions différentes.

À relever le fort taux de promotion interne des responsables de restaurants :

86 % DU PERSONNEL  
PROVIENT DE L'UE/AELE  
DONT 37 % DE SUISSES





#### 6.4 LA FORMATION AU SEIN D'ELDORA

##### Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle

En 2018, Eldora a dispensé 7165 heures de formation. 863 collaborateurs ont été formés au centre de formation d'Eldora à Morges (VD).

2018



7165<sup>h</sup>  
de formation

863 collaborateurs  
formés



# — 06.



## Programme de développement des compétences et de formation

Tout collaborateur d'Eldora doit effectuer un certain nombre de formations obligatoires afin que les prérequis soient maîtrisés par tous.

Grâce à son catalogue de formations, Eldora donne les moyens à ses collaborateurs de développer leurs compétences tout au long de leur carrière.



## Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière.

En 2018, 95% des collaborateurs fixes d'Eldora ont bénéficié d'un entretien annuel afin de faire le bilan de l'année écoulée, d'émettre les objectifs pour l'année suivante ainsi que d'envisager leurs souhaits en termes de formation et/ou de promotion.





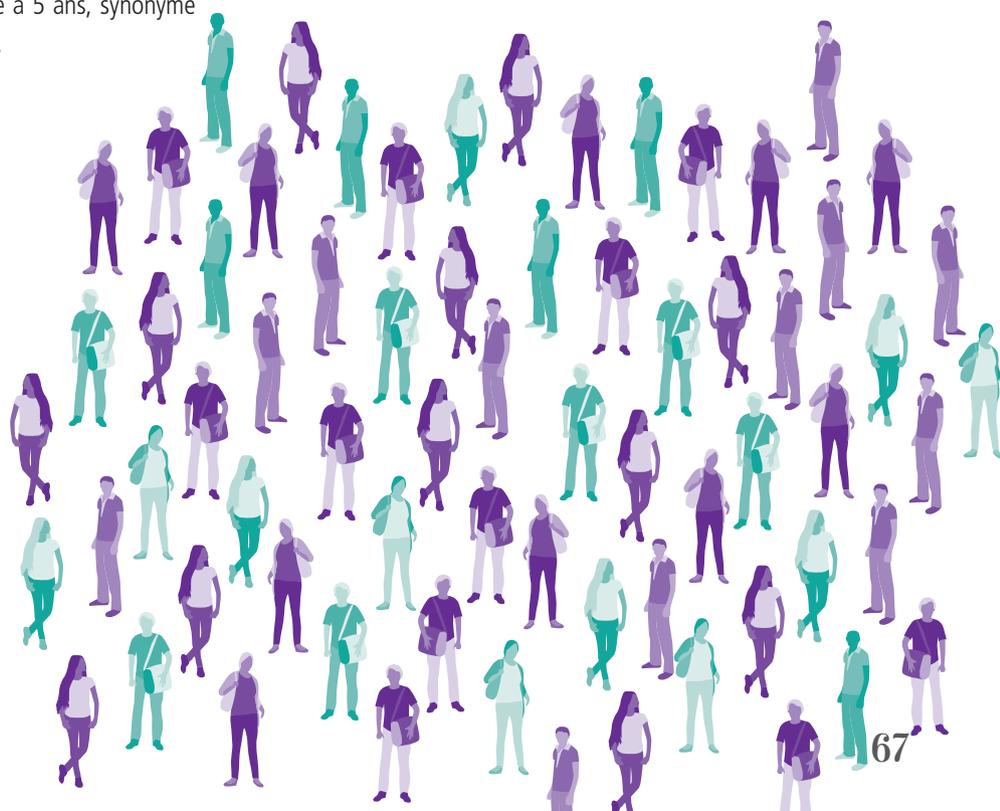
---

### **Politique et programmes spécifiques de management des compétences**

Le management des compétences est un facteur clé de réussite pour toute entreprise.

Cela passe d'abord par le recrutement et la formation de futurs talents. En 2018, 45 apprentis et 24 stagiaires étaient en formation auprès d'Eldora.

Par ailleurs, grâce à une politique de formation et de rémunération attractive, Eldora compte dans ses effectifs une ancienneté moyenne supérieure à 5 ans, synonyme de la satisfaction des collaborateurs.



# — 06.



## **Témoignage d'Audrey CARMO,**

40 ans,

Restaurant de l'Ecole de Satigny

**« J'ai intégré Eldora en 2012 comme cuisinière et j'ai très vite communiqué mon envie d'acquérir davantage de responsabilités. Ainsi, lorsqu'un restaurant a ouvert, mon responsable de secteur m'a proposé d'y passer cheffe de cuisine. Moins de deux ans après, je postulais comme responsable de restaurant. Mes compétences et la motivation que j'avais démontrées jusque-là ont plaidé en ma faveur et j'ai été promue. Aujourd'hui, je souhaite continuer à apprendre et à développer les connaissances de mon équipe, notamment sur la diététique. »**

## **Témoignage d'Emmanuel CLAIN,**

20 ans,

Restaurant du personnel de la Romande Energie

**« Je suis arrivé chez Eldora en qualité de cuisinier et j'avais rapidement indiqué ma volonté de prendre davantage de responsabilités. Mon responsable de restaurant m'a formé pendant un an et demi, m'apprenant le métier, notamment en termes de gestion administrative et de management. Lorsque son poste s'est libéré, le responsable de secteur me l'a proposé et j'ai immédiatement accepté. À présent, grâce à l'expérience que je vais acquérir et une bonne formation en management, j'espère devenir un jour Responsable de secteur ! »**

**Témoignage de Stéphanie SOW,**

39 ans,

Restaurant du personnel de l'Hôtel des Finances

« J'ai commencé ma carrière chez Eldora en 2005 comme caissière polyvalente. Grâce à ma soif d'apprendre, j'ai développé mes connaissances des procédures, notamment administratives, qui m'ont permis d'aider les responsables de restaurant dans leurs démarches. Quand l'envie d'évoluer est arrivée, j'ai transmis mon souhait à mon responsable de secteur, qui l'a accueilli avec bienveillance. Et lorsque l'occasion s'est présentée, j'ai été nommée responsable de restaurant sur le site. J'ai vraiment apprécié une telle marque de confiance. »

**Témoignage de Nathalie Ropraz,**

46 ans,

Restaurant de la Fondation les Oliviers

« Cela fait plus de 25 ans que je travaille chez DSR, devenu Eldora. J'y ai décroché mon premier emploi en Valais, où j'ai passé plus de 7 ans avant de demander ma mutation sur le canton de Vaud pour raisons personnelles. Cela fera bientôt 20 ans que je travaille à la Fondation Les Oliviers, et je m'y épanouis un peu plus chaque jour. Au fur et à mesure, j'ai pris de plus en plus de responsabilités grâce à ma volonté d'apprendre et aux formations, toujours plus complètes, dispensées par Eldora. Aujourd'hui, je suis très fière de travailler pour une entreprise qui m'a permis de grandir professionnellement et personnellement. Et j'espère y travailler encore longtemps ! »

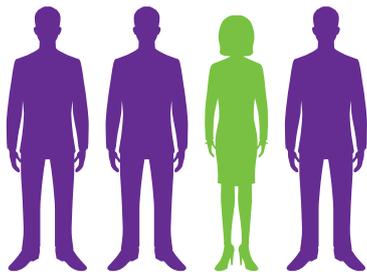
# — 06.

## 6.5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



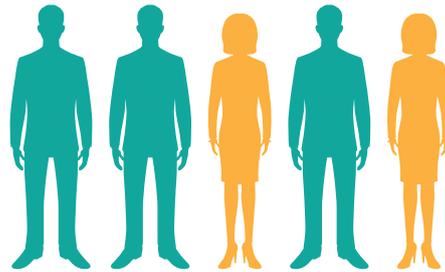
### Programmes d'égalités des chances

Eldora embauche et promeut ses collaborateurs en fonction de leurs compétences et de leurs aspirations, indépendamment de leur sexe.



**CHEZ ELDORA, 25 % DES POSTES À RESPONSABILITÉ SONT OCCUPÉS PAR DES FEMMES.**

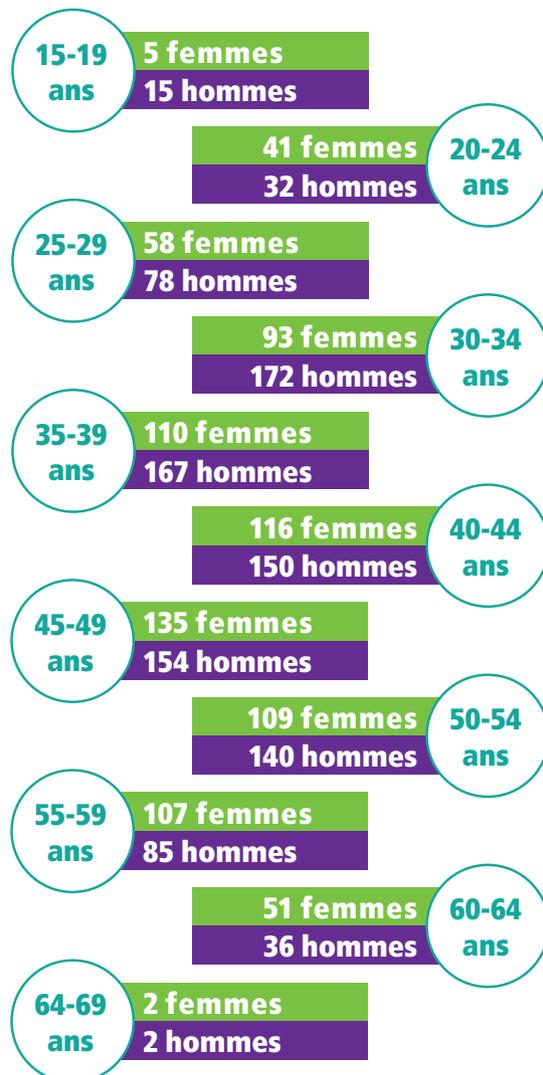
### Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge ou autres indicateurs



**AU CONSEIL D'ADMINISTRATION, 2 SIÈGES SUR 5 SONT OCCUPÉS PAR DES FEMMES.**



Chez Eldora, on trouve 45 % de femmes et 55 % d'hommes répartis ainsi (au 31.12.2018):



# — 06.



## 6.6 L'ABSENCE D'INÉGALITÉ AU SEIN D'ELDORA

### **Appartenance à une minorité (ethnique, religieuse ...)**

Chez Eldora, les collaborateurs ne sont pas recensés en fonction de leur appartenance ethnique ou religieuse.

### **Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises**

À ce jour, aucun incident de discrimination n'a été recensé.

### **Politique d'engagement**

Chez Eldora, seuls la formation, l'expérience, le savoir-faire et le savoir-être comptent.

Les collaborateurs sont ainsi recrutés en fonction de ces seuls critères, pour un salaire contenu dans une grille appliquée pour tous.

### **Ateliers protégés (Fondation les Oliviers, BVA, Alfaset ...)**

Eldora s'engage pour l'accompagnement de personnes en difficulté dans leur réinsertion professionnelle et est régulièrement sollicitée par des ateliers protégés. En 2018, Alfaset, Le Repuis, IPT, l'ETSL, Mode d'Emploi, le CRTO, l'association Maison des jeunes de Lausanne, l'EVAM, l'ORIF ou encore l'AI ont fait confiance à Eldora.

## 6.7 L'ÉTHIQUE

Un certain nombre de principes sont également édictés dans le domaine de l'éthique afin de garantir de bonnes pratiques dans les relations et la négociation avec les partenaires, les clients et les concurrents.

Des outils de management tels que le Comité des risques, les audits internes, le Guide du collaborateur et le centre de formation structurent cette volonté de lutter contre :

- les pratiques anticoncurrentielles
- le non-respect de la propriété intellectuelle
- la corruption
- les conflits d'intérêts
- la fraude, le blanchiment d'argent
- la publicité ou la communication mensongère

Le guide du collaborateur, partie intégrante du contrat de travail, mentionne spécifiquement la disposition d'Eldora sur le thème de la corruption :

« Le collaborateur ne doit retirer de son emploi aucun avantage matériel, de quelque nature que ce soit, autre que ceux fixés expressément dans le contrat d'engagement. Il lui est en particulier formellement interdit d'accepter de quiconque des commissions, remises ou escomptes, pour lui-même ou d'en tolérer l'acceptation par le personnel placé sous sa responsabilité ou par des tiers. Seuls les cadeaux usuels de fin d'année et de faible valeur, offerts par les relations d'affaires, sont tolérés ».

PAIX, JUSTICE  
ET INSTITUTIONS  
EFFICACES



## — 06.



Ainsi, que ce soit dans les démarches commerciales, dans la politique d'achats ou encore dans la gestion de des restaurants, Eldora adopte toujours une position saine et sans transgression.

La reprise ou la remise d'un contrat font l'objet d'une attention particulière auprès des clients et des collaborateurs afin que ces étapes se déroulent dans les meilleures conditions. Des outils de surveillance ont été spécifiquement développés à cet effet. Ainsi, les ouvertures et remises de restaurants sont évaluées par le service Qualité afin que les meilleures prestations y soient apportées.

A ce jour, aucune action ou procédure liée à l'éthique des affaires n'est ouverte à l'encontre d'Eldora.



**Ouvertures de restaurants**

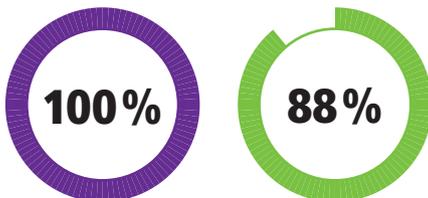
**2017**  
**N=15**

**2018**  
**N=17**

Satisfaction sur la gestion du projet



Recommandation



**Remises de restaurants**

**2017**  
**N=1**

**2018**  
**N=2**

Satisfaction









**Eldora SA**

A-ONE Business Center  
Z.A. La Pièce 4  
1180 Rolle  
Tél. 021 804 55 55  
Fax 021 804 55 00  
info@eldora.ch  
www.eldora.ch

*Mai 2019*

**Impressum :**  
Papier 100 % recyclé