

# RAPPORT RSE 2020

Guide sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises



GROUPE **VITALREST**  
LE RESTAURATEUR SANTÉ AU CŒUR DE VOTRE RÉGION

**Spécialiste** par nature, cuisinier par **passion** !

## **1 INTRODUCTION**

- 1.1 Présentation du Groupe Vitalrest
- 1.2 Notre métier
- 1.3 Notre gouvernance

## **2 NOTRE STRATEGIE RSE**

- 2.1 L'équipe RSE
- 2.2 Notre sphère d'influence
- 2.3 Nos enjeux prioritaires
- 2.3 La prise en compte des DD

## **3 GARANTIR LA SANTE DE NOS CONVIVES**

- 3.1 Une exigence du fournisseur à la cuisine
- 3.2 Une assiette saine et adaptée à tous
- 3.3 Toujours au plus près de nos convives

## **4 ACHETER RESPONSABLE**

- 4.1 Un engagement étendu à notre chaîne d'approvisionnement
- 4.2 Des produits alimentaires issus de filières responsables
- 4.3 Mobiliers de bureaux, papiers et autres

## **5 FIDELISER NOS CLIENTS ET S'ENGAGER AUPRES DES COMMUNAUTES**

- 5.1 Satisfaire nos clients
- 5.2 S'engager auprès des communautés

## **6 FIDELISER ET MOTIVER NOS COLLABORATEURS**

- 6.1 Aperçu général sur notre effectif
- 6.2 Valoriser et développer la compétence de nos collaborateurs
- 6.3 Garantir la santé et sécurité de nos collaborateurs
- 6.4 Dialoguer en permanence
- 6.5 Favoriser la diversité et la cohésion d'équipe

## **7 ECONOMIE CIRCULAIRE**

- 7.1 Engager à réduire notre empreinte environnementale
- 7.2 Lutter contre le gaspillage alimentaire

## **8 SUR LE REPORTING**

- 8.1 Synthèse des indicateurs
- 8.2 Tableau de correspondance entre l'ISO 26000 et le Global Compact

## MESSAGE

### DU PRESIDENT ET DIRECTEUR GENERAL GROUPE VITALREST

**RSE**

Responsabilité  
Sociétale des  
Entreprises

Chère Madame, Cher Monsieur,

Comme pour chaque entreprise et chaque entité économique ou sociale, l'année 2020 aura été « spéciale ».

Confrontés à une gestion de crise soudaine et brutale, notre préoccupation première a été d'abord de garantir la sécurité et la santé de nos salariés en tenant compte des informations et moyens disponibles qui, au fil du temps se sont accru(e)s et, nous ont permis de garantir la continuité de service auprès du public par définition fragilisé qui est le nôtre.

Permettez-moi de saluer à cette occasion tout particulièrement le dévouement et l'engagement de nos équipes, qui se sont montrées exemplaires ; conscientes de leur rôle primordial dans la gestion de la crise à laquelle nous nous sommes trouvés confrontés.

Chaque convive, sur chacun des sites clients qui nous font confiance, a ainsi pu être servi sans aucune discontinuité de service, à aucun moment.

Cette gestion de crise se poursuit bien entendu en 2021 dans un cadre davantage « normalisé ».

Nous avons par ailleurs, poursuivi la mise en œuvre des axes de travail en matière de sourcing fournisseur pour tendre dès l'année prochaine vers les objectifs de la loi EGalim ; et , nous nous sommes mis en ordre de marche pour poursuivre crescendo nos objectifs de réduction du gaspillage alimentaire afin d'être en phase avec les objectifs réglementaires qui placent chaque année « la barre un peu plus haut ».

Nous entendons par là-même contribuer de la meilleure des façons à notre engagement « pour la planète » et poursuivons à ce titre notre adhésion et soutien au « Global Compact ».

Bien sincèrement !

**Olivier  
POULENC**





# INTRODUCTION



**1.1 PRESENTATION DU GROUPE VITALREST**

**1.2 NOTRE METIER**

**1.3 NOTRE GOUVERNANCE**



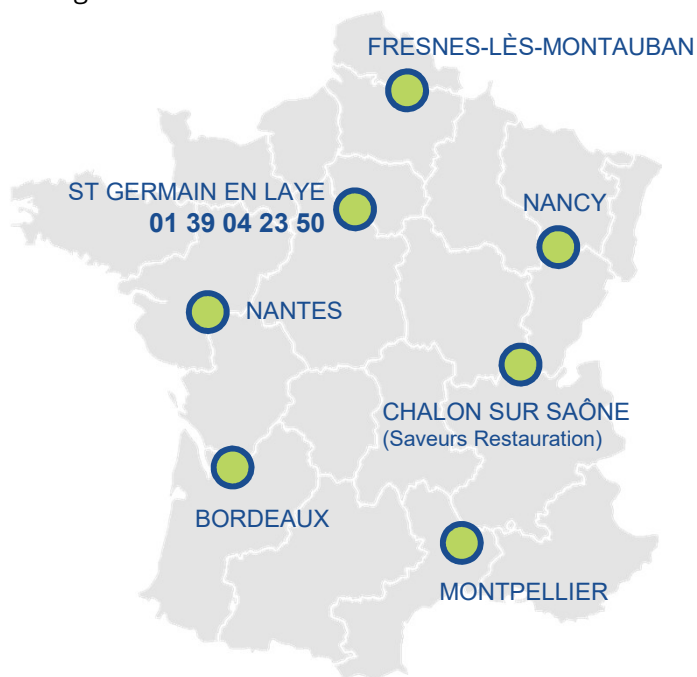
# 1 PRÉSENTATION DU GROUPE VITALREST

## 1.1 PRÉSENTATION DU GROUPE VITALREST

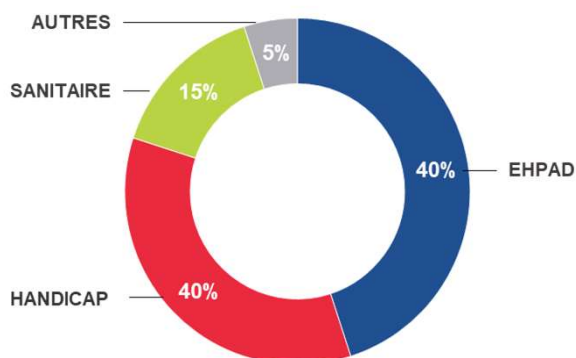
### 1.1.1 UN GROUPE À TAILLE HUMAINE

Engagé depuis plusieurs années dans une démarche de développement durable, notre groupe est une entreprise familiale de restauration collective et de services hôteliers, spécialisé dans le secteur sanitaire et médico-social. Composé de 3 entités : Vitalrest, A.G.S (Appro Gestion Services), et Saveurs Restauration, il compte 1087 collaborateurs, 420 établissements clients et a réalisé un chiffre d'affaires de 82M d'€ en 2020. Le siège du Groupe se trouve à Saint-Germain en Laye (78).

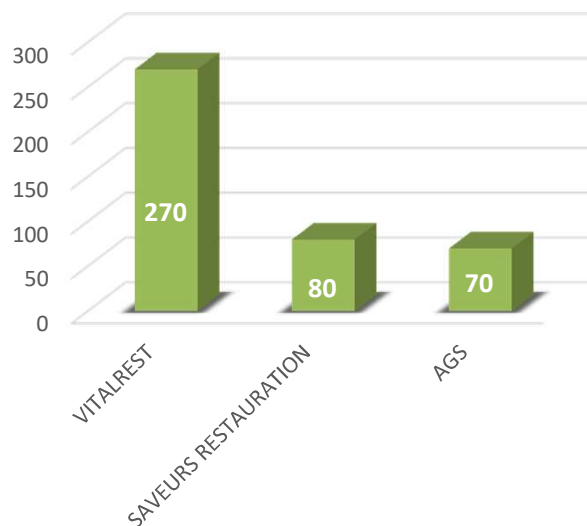
Le Groupe compte aujourd'hui 7 Directions Régionales ou Agences.



Répartition de nos établissements par typologie d'établissements



Nombre de sites clients par entité



### 1.1.2 DISTINCTION ET ENGAGEMENT DD

Le Groupe Vitalrest a adhéré en 2018 au Global Compact, la plus large initiative de responsabilité sociétale des entreprises dans le monde. Adhésion renouvelée en 2019 puis 2020, le Groupe renforce son engagement en matière de développement durable en s'engageant selon les 10 principes du Pacte.



Le Groupe participe depuis 3 ans au référencement Indice Vert de la CAHPP (Centrale des Achats de l'Hospitalisation Publique Privée) et se situe au niveau **A**.

Il est engagé dans une démarche ISO 26000.

**A**



L'indice vert est un label sectoriel qui valorise les actions des acteurs du sanitaires et médico-sociaux en matière de développement durable.

## 1.2 NOTRE MÉTIER

### 1. Notre savoir-faire

Entreprise à dimension humaine, avec une organisation résolument orientée client, nous sommes restaurateurs de collectivité avec un fort savoir-faire culinaire et une culture qualité développée, spécialisés dans le domaine sanitaire et médico-social.

Nous intervenons auprès des établissements pour personnes âgées, personnes en situation de handicap ou patients, avec un seul objectif : apporter du plaisir et du bien-être aux convives.

Nous réalisons une restauration basée sur l'essentiel : cycles de menus personnalisés et recettes maison élaborées

en groupe achats et testées par nos référents culinaires.

Une cuisine mitonnée sur place, à base de produits frais faisant appel dans une proportion importante aux filières courtes d'approvisionnement et aux produits issus des filières de production française.

Notre mission d'entreprise est de *proposer une offre culinaire gustative, de qualité, saine et des services associés économiquement abordables et responsables dans le respect de l'humain et de l'environnement.*

### 2. Nos formules d'accompagnements

#### Services restauration

#### - La gestion des achats alimentaires :

Nous apportons notre expertise dans l'optimisation des achats alimentaires et le client bénéficie de notre sélection de fournisseurs régionaux et locaux et de services associés : traçabilité maîtrisée, engagements tarifaires garantis, élaboration des menus diététiques, formation en hygiène alimentaire et en nutrition, audits qualité.

#### - La gestion et la livraison en direct des achats alimentaires : à partir d'une plateforme logistique dédiée (AGS).

#### - L'assistance technique :

Nous accompagnons nos clients dans la gestion quotidienne de leur restaurant grâce à la mise à disposition d'un Chef-Gérant ou d'un Chef de cuisine salarié de notre société. Nos équipes sont à leurs côtés et leurs font bénéficier de leurs expertises.

#### - La gestion complète du service restauration :

Spécialiste de la restauration collective, nous nous occupons de la **gestion complète** d'un restaurant (gestion concédée – reprise du personnel) avec une offre 100% personnalisée.

#### Services hôteliers

En complément de notre prestation de restauration, nous proposons un service de nettoyage pour les établissements de santé (**bio-nettoyage**) :

- ☐ Assistante technique
- ☐ Gestion complète.



## 1.3 NOTRE GOUVERNANCE

### 1.3.1 Respect de la législation de notre secteur d'activité

Nous respectons la réglementation applicable en matière de sécurité des aliments, celle applicable au droit du travail, aux droits de l'Homme et ainsi que celles protégeant l'environnement qui nous sont applicables.

#### 1.3.1.1 Les réglementations sur la sécurité alimentaire

	Hygiène et sécurité alimentaire	Etiquetage des denrées alimentaires
EUROPE	Règlement (CE) n° 178/2002, "Food Law", version applicable au 3 Janvier 2020 concernant les denrées alimentaires et l'alimentation animale	Règlement (CE) n°1169/2011 en date du 25 octobre 2011 relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires
	Règlement (CE) n° 852/2004 en date du 29 avril 2004 portant sur l'hygiène des denrées alimentaires, version applicable au 6 Avril 2020	Règlement (CE) n°1337/2013 modifiant l'étiquetage des viandes ovines, caprines, porcines et de volaille, version applicable 2 Mars 2017
	Règlement (CE) n°853/2004 en date du 29 avril 2004 prévoyant des exigences plus strictes pour les denrées alimentaires d'origine animale, version applicable au 6 Novembre 2020	Règlement (CE) n°1379/2013 modifiant l'étiquetage des produits de la mer
	Règlement (CE) n°2073/2005 en date du 15 novembre 2005, règlement d'application relatif aux critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires, version applicable 17 Juillet 2009	
France	Arrêté du 21 décembre 2009 qui précise les températures de conservation des produits d'origine animale et les dispositions particulières applicables à la restauration collective. Elle est complétée par l'arrêté en date du 8 octobre 2013 pour les denrées autres que celles d'origine animale	Décret n°2015/447 du 17 avril 2015 portant application du Règlement (CE) n°1169/2011, en vigueur au 5 Août 2018
	Arrêté du 24 septembre 2014 modifiant l'arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale et ses mises à jour	Arrêté du 05/05/2017 fixant les conditions d'étiquetage des nanomatériaux manufacturés dans les denrées alimentaires
	Arrêté du 2 février 2015 portant définition de la notion de distribution locale pour application du Règlement (CE) n°37/2005 relatif au contrôle des températures dans les moyens de transport et les locaux d'entreposage et de stockage des aliments surgelés destinés à l'alimentation humaine	Décret n° 2016-1137 du 19 août 2016 relatif à l'indication de l'origine du lait et du lait et des viandes utilisés en tant qu'ingrédient
	Instruction de la DGAL/SDSSA/2018-141 et 924 précisant la procédure d'agrément sur le fondement du Règlement (CE) n°853/2004, version applicable au 6 novembre 2020	Code de la consommation en vigueur au 12 Juin 2020
	Les mesure de la loi Egalim concernant la restauration collective Janvier 2020	

#### 1.3.1.2 Veille juridique et technologique en continu

Dans le souci de conformité aux dispositions légales qui nous sont applicables, nous menons de façon régulière une veille juridique au niveau de chaque processus et activité.

Nos pratiques et exigences sont conformes aux exigences et aux recommandations définies par les organismes de l'Etat dans le secteur agro-alimentaire tels la DPP, la HAS, l'ARS, la DGCCRF.... Nous tenons compte également des révisions normatives concernant notre secteur d'activité, notamment sur les critères d'hygiène et de sécurité.

Depuis la publication des dispositions de la loi EGALIM et en phase avec les décrets afférents, notre service achats se mobilise afin de référencer davantage de producteurs locaux, de produits labellisés et Bio afin d'être d'une part opérationnel le jour J et d'autre part, d'assurer la pérennité de ces changements de consommation. Le Groupe, depuis 2019 et sur les années à venir jusqu'en 2022, a pour ambition d'intégrer de façon progressive les produits locaux, labellisés pour parvenir à 50% en 2022.

Depuis Avril 2019, nous proposons à l'ensemble des établissements volontaires, des menus végétariens intégrés dans les cycles de menus à raison d'une fois par semaine. Ces menus sont sans viande, ni poisson et composés de plats à base d'œufs, fromage, produits laitiers, céréales et légumineuses.

Nous n'utilisons pas de plats végétariens industriels ultra-transformés, ni de produit à base de soja.

Depuis le 1<sup>er</sup> Novembre 2019, les menus végétariens sont intégrés de façon systématique dans les menus scolaires. Nous accompagnons nos équipes afin de faciliter la mise en œuvre de ces menus : fiches techniques, formation par une diététicienne, lettre diététique.

Toujours dans le cadre de la loi EGalim ci-dessus citée, et au travers de la veille technologique, nous avons commencé par faire du sourcing sur les solutions de remplacement fiable des contenants plastique. Nous avons mis en place des contenants biosourcés et travaillons en collaboration avec les professionnels concernés à des solutions alternatives et d'autres catégories respectueuses de l'environnement. Le référencement d'agitateurs en bois et de gobelets en carton est également d'ores et déjà effectué et nous travaillons à la sélection des autres ressources en usage unique hors plastique.

La réglementation ayant aussi des impacts sur la politique achats, la prise en considération de ces aspects est précisée au niveau des achats responsables.

Cette veille technologique est menée de concert par notre service Achats, le service Qualité et développement durable et également tous les acteurs du groupe.

### 1.3.2 Un fort engagement responsable de la gouvernance

#### 1.3.2.1 Une responsabilité de la gouvernance fondée...

Notre objectif de gouvernance est d'intégrer la RSE dans tous les processus et activités. La Direction veille à l'adéquation des enjeux prioritaires RSE définis selon le diagnostic RSE sur la base de l'ISO 26000.

Nous prenons en compte les normes internationales du droit du travail, veillons au respect des droits de l'homme et assumons une gouvernance de transparence. Nous exigeons et appliquons ce mode de fonctionnement envers nos fournisseurs. Nous respectons leur image, leurs éventuels droits de propriété intellectuelle, et clause de confidentialité valable.

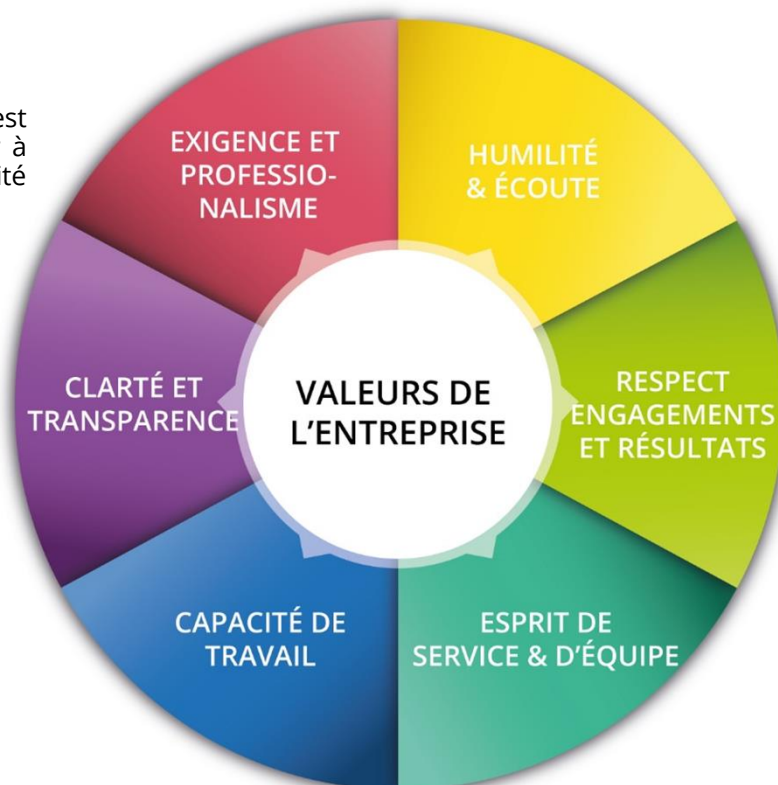
La Direction s'est engagée à respecter les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies dans le cadre de son adhésion en 2018. Par conséquent, nous nous engageons à rendre compte à toutes nos parties prenantes au travers de notre Communication sur le Progrès (COP) annuelle.

Cette volonté de faire du développement durable un axe d'engagement fort du Groupe, s'est traduite dès 2017 par la formalisation de notre « Politique de développement durable » actualisée régulièrement.

#### 1.3.2.2 Autour de valeurs fédératrices

L'ensemble de nos processus et méthodes est animé par les valeurs que nous voulons offrir à nos clients : plaisir du goût et saveurs, créativité dans les recettes et la présentation des plats.

Ces valeurs sont celles de l'entreprise depuis sa création.





1.3.2.3 Prise en considération de la crise sanitaire



La cellule de crise mise en œuvre dès la fin du mois de Février 2020 s’est traduite par la mise en place d’une cellule de veille réglementaire spécifique à l’évolution des conditions d’activité, et des conditions de travail. Ainsi, nous avons procédé dès le mois de Mars à la révision complète de notre Plan de Continuité d’Activité (PCA), de sorte qu’il soit en adéquation notamment avec le Plan Blanc de nos clients, la mise à jour anticipée de notre Document Unique de Prévention des Risques (DUPR) pour y intégrer les mesures COVID et par de très nombreuses communications de notre Direction Générale et des services supports, notamment Ressources Humaines et Qualité, visant à informer les salariés et à sécuriser les conditions d’activité au travers de protocoles adaptés.

En parallèle nous avons organisé une remontée d’informations nous permettant en temps réel de nous adapter notamment aux organisations de nos clients et aux fluctuations à la fois de la réglementation mais également et surtout des ressources humaines disponibles et mobilisables. Cela s’est fait au travers d’un tableau de gestion de crise, toujours en vigueur à ce jour et transmis chaque lundi, sans renoncer aux informations transmises en temps réel.

Toute l’entreprise s’est mobilisée et malgré les contraintes réelles de cette période, nous avons su nous adapter et ainsi pu assurer une continuité de service auprès de nos clients sans que cela ne se fasse au détriment de la qualité.

Pour faire face aux besoins mais surtout à la pénurie des ressources essentielles à la sécurité, notre service achat a centralisé pour l’ensemble de nos exploitations, les commandes de masques, gel, plateaux, gants, kits visiteurs et a mis en place une organisation logistique avale dédiée. Cette organisation a également concerné notre approvisionnement en matières premières, et plus particulièrement au travers de la révision sur 2 semaines de nos menus d’urgence, des denrées concernées. Ainsi, la gestion des ruptures de produits, des modifications de tournées de livraison avec informations aux sites, a pu être assurée.

Au niveau de la gouvernance financière du Groupe, un tableau de bord par entité sur l’impact financier des fermetures liées au COVID a été mis en place, et nous avons pu nous féliciter de l’adaptabilité de l’équipe financière au télétravail, comme pour de nombreux services supports également.

La gestion des projets structurants a certes été impactée dès lors que le déploiement supposait une présence sur le terrain (notre projet audit gaspillage notamment), mais la dématérialisation, la gestion de notre plateforme de formation multimédia, la mise en œuvre de la base documentaire, l’approvisionnement des données pour l’extranet dédié à nos clients, ainsi que 80 % du plan de contrôle ont pu être menés à termes. L’année 2020 fut consacrée en partie à gérer la crise COVID 2019 en mettant en place l’activité partielle sur les différentes entités du Groupe, du fait de la fermeture de certains de nos établissements et notamment l’impossibilité de faire télétravailler les salariés desdits établissements.

Aussi, le service RH a été confronté aux problématiques techniques de mise en place de l’activité partielle et à la réglementation sociale très fluctuante relative aux personnes vulnérables, gardes d’enfants…

Par ailleurs, il a été nécessaire de déployer un plan de continuité d’activité et de mettre en place une cellule de gestion de crise afin d’assurer la continuité de l’activité de nos établissements, avec les collaborateurs qui pouvaient continuer à travailler.

Aussi, le service RH, en lien avec le service qualité, a assuré la mise à jour et la diffusion du document unique d’évaluation des risques en y annexant la partie relative à la COVID 19, a nommé un référent COVID en la personne de la DRH et a effectué les actions de sensibilisation aux gestes barrières (port du masque, distanciation sociale…).

La crise sanitaire a également eu des impacts sur la périodicité de la campagne des entretiens annuels et sur les formations que nous devons dispenser à nos collaborateurs, qui ne pouvaient avoir lieu à distance, et qui ont dû être reportées voire pour certaines annulées.



## NOTRE STRATÉGIE RSE



**2.1 L'ÉQUIPE RSE**

**2.2 LA DÉTERMINATION DE NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE**

**2.3 NOS ENJEUX PRIORITAIRES**

**2.4 LA PRISE EN COMPTE DES ODD**

### L'ÉQUIPE RSE / SPHÈRE D'INFLUENCE

Le Groupe Vitalrest s'est engagé dans une construction exigeante de sa démarche RSE sur la base du référentiel ISO 26000. Ce référentiel donne des lignes directrices aux entreprises sur la manière de prendre en compte les impacts directs ou indirects de leurs activités sur l'économie, le social et l'environnement.

Soucieux de pertinence, nous en suivons les recommandations, au travers de 7 questions centrales : gouvernance, droits de l'Homme, relation et condition de travail, questions relatives aux consommateurs, loyauté des pratiques, communauté et développement local et, environnement.

#### 2.1 L'ÉQUIPE RSE

Pour piloter la démarche responsable enclenchée, une organisation adaptée a été définie. La Direction impulse et définit la stratégie RSE du Groupe en lien avec les valeurs de celui-ci et de sa sphère d'influence.

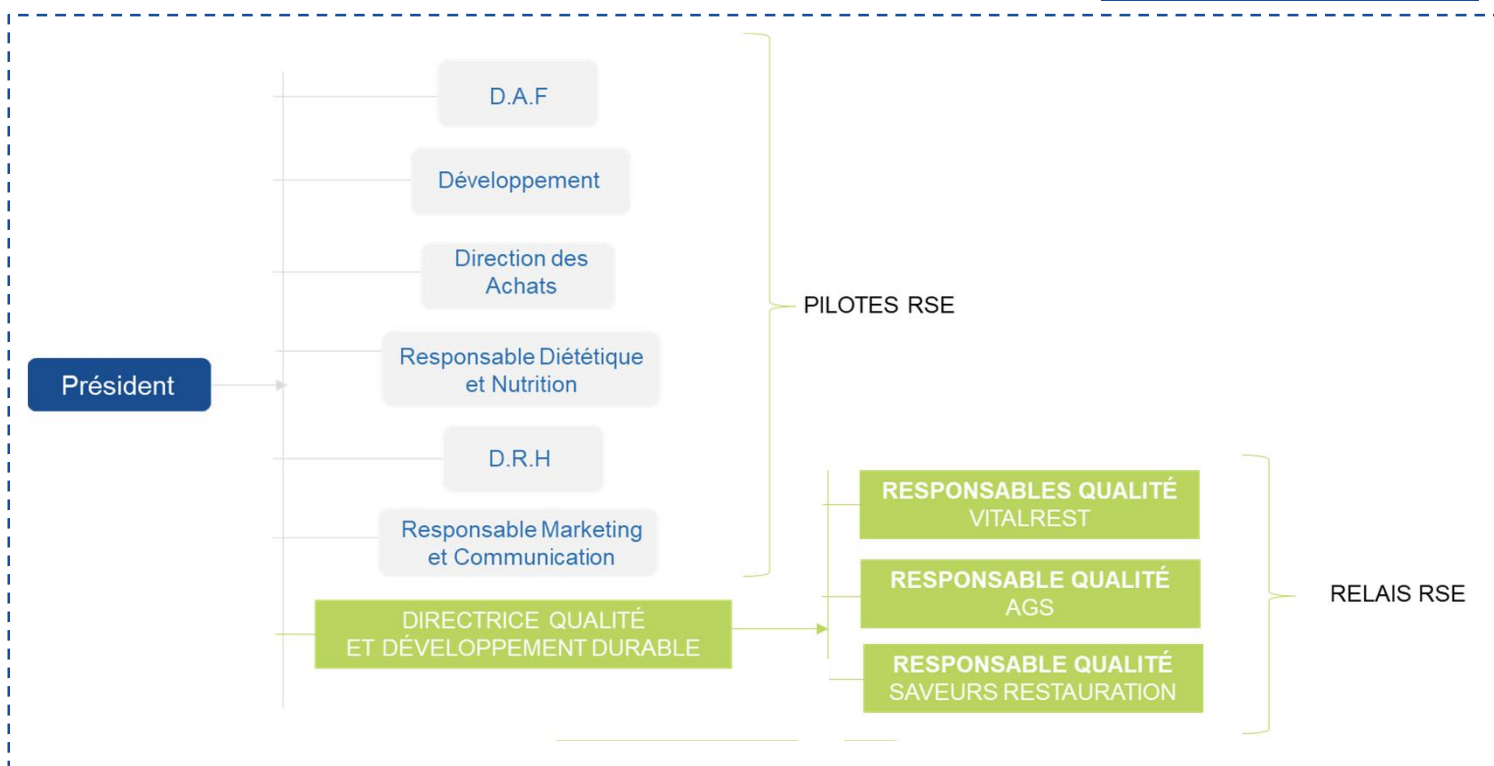
Le service Qualité et développement durable est en charge de construire cette démarche sur la base des « guidelines » de la norme ISO 26000.

Le pilotage qui permet de couvrir l'ensemble des 42 domaines d'action et d'implémenter la démarche dans

les processus et activités du Groupe, est l'œuvre de tous les services supports. Au niveau de ces derniers, la démarche est portée par les responsables de service.

La démarche est ensuite déployée sur nos différents sites par nos Responsables Qualité formés et d'autres référents.

#### ORGANIGRAMME DD



#### 2.2 NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE

L'article 5 de la norme ISO 26000 précise les deux pratiques fondamentales de responsabilité sociétale. Il s'agit d'identifier sa responsabilité sociétale d'un côté et ses parties prenantes de l'autre tout en dialoguant avec ses dernières. Cette pratique repose sur une notion clé de responsabilité sociétale : la sphère d'influence.

Elle s'appuie sur la capacité qu'a une organisation d'influencer directement ou indirectement les décisions et activités d'autres personnes ou organisations, et sur l'impact direct ou indirect qu'ont sur l'entreprise les décisions prises par celles-ci.

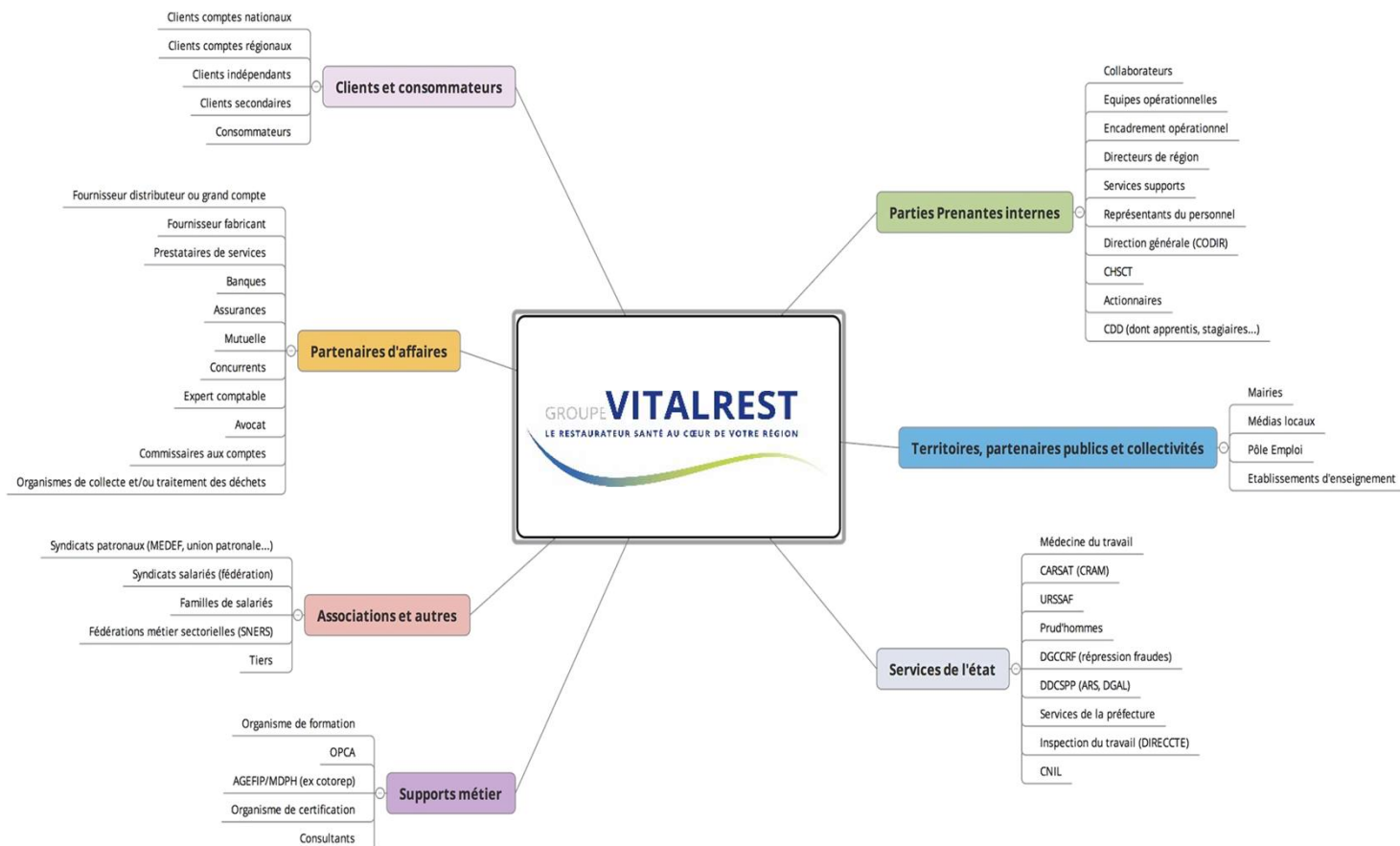
Ces personnes ou organisations qui s'inscrivent dans l'écosystème de l'entreprise sont nos parties prenantes.

### SPHÈRE D'INFLUENCE

#### 2.2.1 CARTOGRAPHIE ET PRIORISATION DES PARTIES PRENANTES

La reconnaissance des intérêts de nos parties prenantes représente un des 7 principes de l'ISO 26000.

Elles sont classées par familles ou groupe de parties prenantes : les clients et consommateurs, les parties prenantes internes, les partenaires publics et collectivité, les services de l'Etat, les supports métier, les partenaires d'affaires et les associations et autres.



#### CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

Après cette étape de recensement de nos parties prenantes, nous avons procédé à leur priorisation.

« Le classement des parties prenantes permet de déduire des stratégies d'action vis-à-vis des parties prenantes ou des groupes de parties prenantes » précise la norme ».

Nous avons ainsi déterminé 5 familles de parties prenantes prioritaires :

- Les collaborateurs
- Les clients et la communauté locale
- Les consommateurs
- Les fournisseurs
- Les pouvoirs publics.

#### 2.2.2 LA MATRICE DES ENJEUX SUR LA BASE DES 36 DOMAINES D'ACTION : LE TRAVAIL SUR LES DOMAINES

Le travail sur les domaines d'action des 7 questions centrales de l'ISO nous a amené à identifier les domaines d'action à prendre en compte dans notre stratégie RSE.

Les domaines jugés pertinents à notre démarche et dans lesquels nous devons progresser, s'inscrivent dans deux catégories d'actions différentes.



## SPHÈRE D'INFLUENCE

Catégorie 1 : **AGIR**

- Création emplois et développement des compétences
- Implication auprès des communautés
- Education et sensibilisation, en 2019, refonte totale de notre outil de formation e-learning
- Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur
- Prévention de la pollution
- Utilisation durable des ressources
- Protection des données et de la vie privée des consommateurs . Ainsi afin de se conformer à la directive du 25 Mai 2018 dite RGPD, le Groupe Vitalrest a identifié et sécurisé l'ensemble des ses traitements de données personnelles.
- Atténuation des changements climatiques et adaptation.

Catégorie 2 : **CONFORTER**

- Gouvernance
- Développement du capital humain
- Accès aux services essentiels
- Emploi et relation employeur/employé

## 2.3 LES ENJEUX RETENUS

### 2.3.1 Des enjeux adaptés

Sur cette base et en fonction des attentes de nos parties prenantes prioritaires, nous avons défini des enjeux adaptés :

- **Garantir la santé de nos convives** : au travers du choix des fournisseurs, d'une préparation saine, du respect des normes de sécurité alimentaire et grâce aux actions d'éducation et de sensibilisation. En 2020, la communication a été particulièrement renforcée en ce qui concerne le respect des protocoles spécifiquement mis en place pour garantir la sécurité de nos convives, du personnel de nos clients avec qui nous sommes en contact, et des visiteurs de ces établissements. L'accompagnement de nos équipes dans ce domaine a été constant.

- **Acheter responsable** : associer les fournisseurs à notre politique de développement durable et acheter des produits respectueux de l'environnement et de l'Homme. Là encore, l'étroite collaboration entre notre service Achats et nos différents fournisseurs n'aurait pu révéler l'efficacité constatée si nous n'avions pu nous appuyer sur une relation en tant que partie prenante réelle.

- **Fidéliser nos clients** : améliorer et développer l'expérience client ; promouvoir des emplois de proximité et s'impliquer plus en faveur des communautés locales ; les accompagner dans le respect de la réglementation notamment celle liée aux bio-déchets ; mise en place progressive d'un espace Vital'Home d'échanges de données... Cette proximité et la qualité de l'écoute nous ont permis au cours de cet exercice d'accompagner très concrètement nos clients dans la résolution des problèmes et dans l'adaptation nécessaire aux circonstances.

- **Fidéliser nos collaborateurs et s'engager auprès des communautés locales** : créer plus d'emploi de proximité ; respecter la directive RGPD ; maintenir une politique de fidélisation active de nos collaborateurs grâce à la vigilance apportée à la qualité de vie au travail, au développement des compétences et aux perspectives d'évolution...

- **Economie circulaire** : sensibiliser et lutter contre le gaspillage alimentaire, valoriser les biodéchets et lutter contre toute sorte de pollution de l'environnement.



### SPHÈRE D'INFLUENCE

#### 2.4 LA PRISE EN COMPTE DES ODD

En plus d'être fier de notre engagement aux 10 principes du Global Compact, le Groupe Vitalrest intègre et prend en compte aujourd'hui 4 des 17 objectifs de développement durable. Ces 4 ODD sont en lien avec nos activités :



*Ainsi nous faisons écho aux journées annuelles avec un challenge sur la réduction du gaspillage du pain sur nos sites Client. Ou en organisant une animation Zéro déchets sur d'autres établissements... ou encore la mise en place de menus d'urgence.*



*Au travers de notre politique achats mais également dans le cadre de notre projet S'Engager Responsable, nous avons activement participé à la semaine de réduction des déchets avec de nombreux établissements client.*

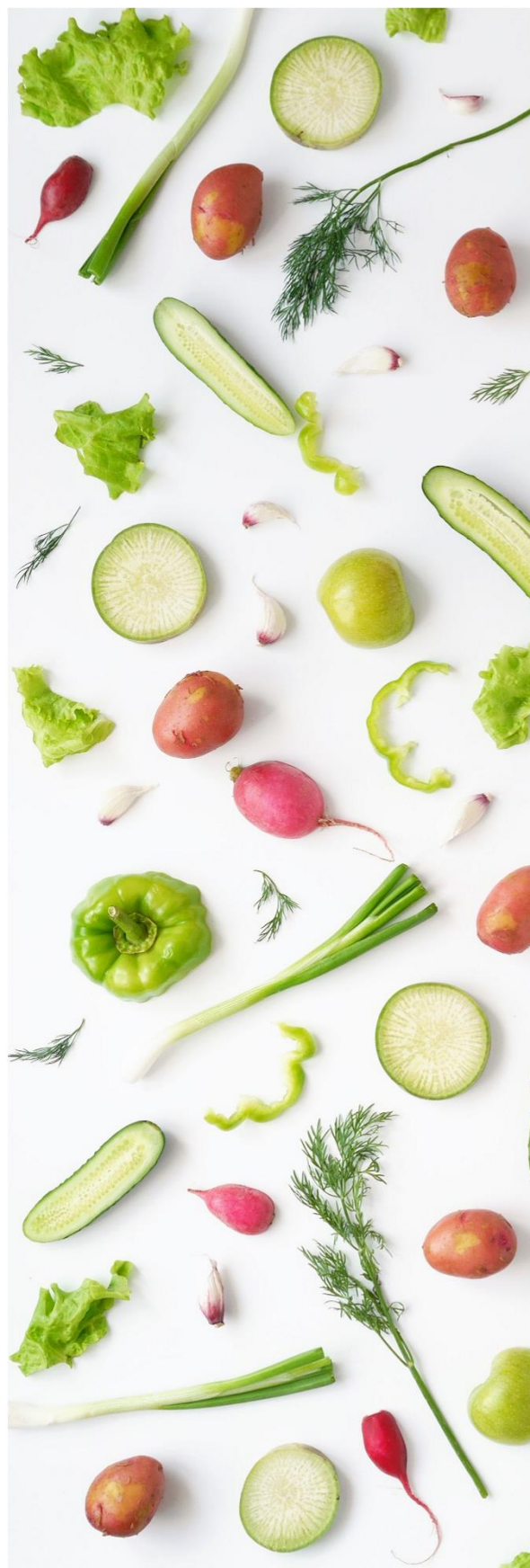


*Par le biais de notre politique handicap et de nos engagements, nous sommes vigilants au quotidien et en collaboration avec les services de santé au travail à la santé de nos collaborateurs. Nous développons également des menus et des réponses adaptés à chaque typologie de convive afin de garantir la couverture des besoins nutritionnels (alimentation et autisme) mais également par l'information des publics : animation diététique auprès de public sénior, d'adolescents d'IMPRO ou encore d'adultes en ESAT...*



*Promouvoir une croissance économique durable et inclusive, l'emploi et un travail décent pour tous.*

A noter depuis 2019, la création d'une boîte mail « **Alertes** » en conformité avec la loi Sapin 2, permettant aux collaborateurs de faire remonter des signalements (lanceurs d'alerte).





## **GARANTIR LA SANTÉ DE NOS CONVIVES**



- 3.1 UNE EXIGENCE DU FOURNISSEUR À LA CUISINE**
- 3.2 UNE ASSIETTE SAINE ET ADAPTÉE À TOUS**
- 3.3 TOUJOURS AU PLUS PRÈS DE NOS CONVIVES**



## 3 GARANTIR LA SANTÉ DE NOS CONVIVES

Offrir à nos convives des repas de qualité et sains, est un enjeu majeur pour nous. L'appréciation de notre service dépend d'eux. C'est pourquoi nous veillons en amont aux choix de nos ingrédients et en aval, lors des préparations, à respecter l'hygiène et la sécurité des aliments.

### 3.1 UNE EXIGENCE DU FOURNISSEUR À LA CUISINE

#### 3.1.1 Le choix de nos fournisseurs et produits

Nos fournisseurs sont rigoureusement sélectionnés sur la base de nos cahiers des charges régulièrement actualisés. Ces cahiers de charges prennent en compte la réglementation en vigueur et la valorisation en matière de politique de développement durable.

Nous assurons par cette démarche la mise à disposition de matières premières saines, goûteuses et éthiques à nos cuisiniers. L'objectif étant de satisfaire nos convives et d'assurer la qualité nutritionnelle de nos préparations.

Nous assurons la traçabilité des matières premières entrant dans la composition de nos préparations la réception à la préparation finale notamment par des audits fournisseurs.

Nous surveillons la conformité de nos matières premières au travers du pilotage d'un plan de contrôle dédié.

Avec une forte culture qualité basée sur le référentiel ISO 9001, et dont l'antériorité remonte à la création de l'Entreprise, nous mettons en place systématiquement des plans d'actions pour traiter les fiches de non-conformité produits.

Cet ensemble de mesures nous permet habituellement d'une année sur l'autre de réduire le nombre de fiches de non-conformité enregistrées. Cependant au regard de l'impact de la crise sanitaire auprès de nos fournisseurs, nous avons maintenu une vigilance accrue en ce qui concerne la remontée des non conformités et ainsi en

2020, 508 enregistrements ont été consignés, soit 10 % de plus que sur l'exercice précédent.

Notre outil dématérialisé des approvisionnements intègre également le suivi des dysfonctionnements, et leur traitement.

Le traitement des différents plans d'action et la réactivité de nos fournisseurs nous permettent d'améliorer en continu et la qualité des produits et la qualité de service au profit de la qualité de notre prestation.

Enfin la veille en termes d'alertes sanitaires fait l'objet d'une procédure de suivi rigoureuse, dans le respect de la réglementation associée.



#### 3.1.2 Le respect de l'hygiène et de la sécurité alimentaire

Notre système qualité et d'hygiène nous permet de garantir à nos clients et convives une qualité alimentaire et sanitaire de nos produits et préparations. Nous surveillons sans cesse et en continu nos protocoles d'hygiène, de gestion des alertes alimentaires, de sécurité alimentaire... A noter que nous avons déployé une base documentaire dématérialisée, à jour en continu, toujours dans l'objectif de se donner les moyens de maîtrise par l'ensemble de nos équipes.

Pour prévenir tout risque, nous avons élaboré depuis toujours un Plan de Maîtrise Sanitaire dans lequel sont intégrées nos règles d'hygiène. Le référentiel utilisé est la méthode Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP). En cas de détection de produit présentant un risque sanitaire (alerte alimentaire sur une matière première, résultats bactériologiques denrées non conformes sur des critères de sécurité, suspicion de Toxi Infection Alimentaire Collective...), notre service Qualité et Hygiène analyse au plus vite les informations collectées afin de procéder au retrait du produit incriminé et autres actions nécessaires si besoin. En 2020, nous avons ainsi procédé à 7225 analyses dont 4490 portant sur nos préparations avec un taux de conformité de 94,71% (les non conformités détectées n'étant pas liées aux critères de sécurité alimentaire). Ces derniers résultats sont en augmentation en volume et en conformité malgré un contexte sanitaire complexe.

En parallèle de ce plan de contrôle production nous pilotons également un plan d'audit à la fois interne et externe portant sur le respect des procédures et bonnes pratiques : en 2020 malgré le contexte COVID, ont ainsi été menés 33 audits HACCP internes et 459 audits hygiène externes. Le taux de conformité obtenu est de 73 % en audit initial, correspondant à notre objectif et de 81% en audit de suivi. A noter que nos grilles d'audit intégré, s'intéressant au respect de l'ensemble de nos modes de fonctionnement couvre également ces aspects de sécurité alimentaire. Ces résultats sont également en amélioration par rapport à l'exercice précédent.



## 3.2 UNE ASSIETTE Saine ET ADAPTÉE À TOUS

Pour répondre aux attentes de nos convives et leurs besoins de santé, nous veillons à leur proposer des assiettes nutritionnellement saines, équilibrées et adaptées à tous.

### 3.2.1 « Bien manger, c'est l'affaire de tous »

Nous sommes engagés à mettre en œuvre les actions préconisées par le Plan National de l'Alimentation (PNA). Dans ce cadre, nous :

- Privilégions dès que possible des approvisionnements en circuit court ;

- Respectons des règles nutritionnelles dans les établissements sanitaires et médico-sociaux ;

- Exigeons dans nos cahiers des charges le respect de l'information en matière d'étiquetage ...

Nous assurons la qualité nutritionnelle de nos menus en respectant les préconisations de santé publique à l'instar de celles du Programme National Nutrition Santé (PNNS).

Nous nous appuyons sur l'expertise de nos diététiciennes en matière de nutrition et de santé..

Elles ont assuré 161 formations diététiques en 2020, en s'adaptant au regard de la situation sanitaire.

Nous travaillons nos menus de façon à couvrir les besoins nutritionnels de chaque population (respect des recommandations nutritionnelles du GEMRCN 2015 via le plan alimentaire, vérifications des apports nutritionnels de nos menus, rédaction de fiches technique de bonne densité nutritionnelle). Le 2<sup>nd</sup> enjeu, et de loin le plus important est que ces repas soient consommés. Nous adaptons nos menus aux goûts et habitudes des convives et les ajustons en temps réel si besoin. Nous avons travaillé en 2019 à l'élaboration d'un menu EQUILIBRE pour les personnes âgées en EHPAD qui permet de tenir compte des rythmes alimentaires et notamment des repas où l'appétit est davantage au rendez-vous, en majorant le contenu du petit déjeuner et en limitant le volume du dîner tout en maintenant une densité nutritionnelle suffisante. Sur 2020, ce menu a été testé sur 3 sites pilotes. A noter d'ailleurs que cette initiative fait écho aux problématiques de gaspillage alimentaire (constat du projet S'engager Responsable, au niveau des dîners) et de dénutrition observées dans ces établissements.

Notre politique achats assure un rôle important dans l'amélioration des qualités nutritionnelles de nos préparations. Nous proposons des produits frais compte tenu de la saisonnalité de certains produits en particulier les fruits et légumes. Sur l'exercice 2020, nous avons utilisé 60 % de produits frais.

Notre service Achats veille à référencer des fournisseurs en fonction de nos exigences qualité. De ce fait, nous privilégions les fournisseurs disposant de labels qualité. Ces produits labélisés présentent :

- Des garanties en matière d'origine et de traçabilité ;

- Des garanties en matière de qualité gustative ;

- Et bien évidemment des garanties en matière de responsabilité sociétale.

Nous interdisons dans nos préparations les produits étiquetés « Organismes Génétiquement Modifiés » (OGM). Nous encadrons systématiquement l'utilisation d'œufs coquilles et des steaks hachés crus dans nos menus pour des raisons de sécurité alimentaire, et certains produits sont à ce jour supprimés de notre mercuriale en écho à notre politique.

### 3.2.2 « A chacun son alimentation »

Intervenant essentiellement en milieu médico-social, le Groupe Vitalrest innove en proposant des offres spécifiques aux attentes particulières des différents types de convives.

Nous veillons à prendre en compte les contraintes organisationnelles particulières à chaque cas afin d'aboutir à des offres pérennes. A titre d'exemple :

- Les repas en textures modifiées : proposer un menu en textures modifiées identique au menu du jour afin que même ceux qui mangent en texture hachée, moulinée ou mixée puissent conserver le plaisir de manger et soient assurés de couvrir leurs besoins nutritionnels. Nous avons sélectionné des agents texturants permettant de garantir la diversité et la sécurité alimentaire sans que cela ne se fasse au détriment du goût. Des interventions de notre référent culinaire sont déployées sur le territoire national à des fins de formation des équipes dans ce domaine.

- L'alimentation enrichie : notre objectif est d'enrichir naturellement les repas sans en augmenter le volume. Nous œuvrons également pour prévenir la dénutrition par des repas goûteux et attractifs et par la formation des équipes. Nous proposons à nos clients de les accompagner dans la prévention, le dépistage et la prise en charge de la dénutrition via notre programme Vital'Dénut.



-L'application des régimes : adapter le menu du jour aux régimes alimentaires spécifiques. Les déclinaisons sont réalisées par les diététiciennes qui veillent à les adapter à la catégorie de population ; en étant plus souples pour les personnes plus âgées ou plus éducatifs pour les personnes en situation de handicap.

-Menus et modalités de mise en place dans le cadre du plan de continuité d'activité : menus canicule (plan bleu), menus d'urgence et menus pandémie (plan blanc)... Ces guides ont fait l'objet d'une révision en 2019 et le menu pandémie a été adapté dans le contexte sanitaire COVID sur 2 semaines.

-Offre de menus adaptés aux personnes autistes : conception de menus spécifiques et guide « Alimentation pour autistes », travail de collecte réalisé en 2019 et finalisation du projet sur l'exercice 2020

-Le manger-mains : proposer des préparations pouvant se manger avec les mains que ce soit en texture entière ou mixée ;

... Ce sont des exemples parmi d'autres, témoignant du dynamisme et du professionnalisme de nos équipes

Notre capacité d'écoute et la connaissance de notre secteur d'activité, ainsi que des préoccupations de nos clients, nous permettent de nous adapter en permanence et d'innover au service d'une alimentation qui répond aux besoins.



### 3.3 Toujours au plus près de nos convives

La crise sanitaire de 2020 a fortement impacté les modalités d'échanges entre nos convives, les responsables d'établissement, nos responsables de site, nos chefs et nos diététiciennes. Nous nous sommes néanmoins adaptés pour utiliser d'autres vecteurs de communication, dématérialisés pour recueillir les remarques des convives sur les menus, leurs besoins et attentes. Ces moments d'échanges sont des commissions restauration. Le but étant de proposer, d'innover et d'adapter nos prestations aux réels besoins de nos consommateurs.

Nos diététiciennes ont participé en 2020 à 137 commissions restauration et ce malgré le contexte sanitaire. Nos équipes d'encadrement sont fortement sensibilisées à l'intérêt et la nécessité de participer aux conseils de vie sociale, de déjeuner régulièrement parmi les convives de leurs établissements, moments d'échanges privilégiés...

Le service diététique participe activement à la sensibilisation de nos consommateurs au travers de lettres diététiques mises à disposition de tous.

1 lettre diététique a été rédigée en 2020 (contre 2 en période d'activité annuelle standard) :

- Plan de Continuité d'activité (PCA) : maintenir la prestation alimentaire.

Des articles sont aussi régulièrement mis en ligne sur notre site internet.

Nous vous invitons à aller notre site internet pour profiter de ces informations et expertises : « En 2019, priorité à l'alimentation, la nutrition et à l'activité physique » ; « Manger du poisson : Pourquoi ? Comment ? » ; « En cas de canicule : adapter son alimentation » ; « Apports protidiques chez les personnes âgées dépendantes » ; « La dénutrition chez les personnes âgées »...

Afin de suivre au plus près la qualité de nos prestations, nous mettons en place des enquêtes de satisfaction. Les résultats nous permettent de définir des plans d'action afin d'améliorer nos offres.

En restauration, l'enquête des patients et résidents exceptionnellement menée en Octobre, sur 2539 questionnaires (hors psy) se traduit par un taux de satisfaction générale de 85,5 % et de 88 % en ce qui concerne l'évaluation par le personnel de nos clients (près de 600 retours). Le process hôtellerie, recueille 96% de satisfaction. Ces résultats témoignent des efforts réalisés par nos équipes auprès de nos clients pendant la crise sanitaire.





## ACHETER RESPONSABLE



**4.1 UN ENGAGEMENT ÉTENDU À NOTRE CHAÎNE  
D'APPROVISIONNEMENT**

**4.2 DES PRODUITS ALIMENTAIRES ISSUS DE  
FILIÈRES RESPONSABLES**

**4.3 MOBILIERS DE BUREAU, PAPIERS ET AUTRES**

## 4.1 UN ENGAGEMENT ÉTENDU À NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Nous sommes conscients de l'impact de nos achats sur l'environnement. De ce fait, pour nous, s'engager dans une démarche d'achats responsables est essentiel. D'autant plus que cette démarche répond à plusieurs domaines d'action de la norme ISO 26000. Nous incitons et faisons participer nos fournisseurs à notre démarche RSE. Depuis toujours notre politique achats prend en compte

l'exigence de sécurité alimentaire et d'approvisionnement durable. Nous interdisons par exemple le panga, la perche du Nil, l'achat et l'utilisation d'huile de palme issue de pratiques non durables et veillons au respect au sein de notre mercuriale de la réglementation en ce qui concerne le dioxyde de titane, interdit en France depuis le 1er janvier 2020.

### Mise en place d'une charte des achats responsables

Le groupe Vitalrest dispose depuis 2018 d'une charte des achats responsables. Cette charte vise à établir une collaboration de confiance avec nos fournisseurs et sous-traitants en intégrant des enjeux de développement durable. Ces enjeux sont ceux jugés primordiaux et pertinents pour une collaboration réussie avec une vision sur le long terme. Dans cette charte, nous prenons aussi des engagements envers nos fournisseurs notamment le respect de leur confidentialité, indépendance, la garantie de méthodes d'achats saines, transparentes et équitables, d'évitement de conflits d'intérêts et de dépendance réciproque. Et réciproquement nous exigeons d'eux le respect des principes liés aux droits de l'Homme et aux conditions de travail et les incitons/encourageons à la mise en place de démarches volontaires de responsabilité sociétale.

Notre objectif est d'être ensemble les acteurs d'une performance durable partagée.

Cette charte est dorénavant transmise avec tous les nouveaux contrats. L'impact de cette mesure est suivi en interne.

Cette charte découle aussi de notre précédent guide des achats responsables qui précise à nos fournisseurs nos attentes et exigences en matière d'achats notamment sur l'approvisionnement en circuit court et de proximité, de l'innovation, de la qualité d'engagement... Notre cahier des charges dispose aussi d'une partie valorisation de pratiques de responsabilité sociétale.

Les matières premières des fournisseurs, locaux et nationaux sont intégrées à notre plan de contrôle, le nombre de produits contrôlés augmente d'année en

année. Sa définition s'appuie sur les résultats de l'année précédente et sur les critères de « sensibilité sanitaire » des produits ainsi que sur le volume de leur intégration dans nos cycles de menus.

### Engagement pour le bien-être animal

Nous exigeons, dans le cadre de notre politique de développement durable, de nos fournisseurs le respect des 5 principes du bien-être animal précisés par l'Organisation Mondiale de la Santé Animale (OIE). Les principes à respecter et appliquer sont : l'absence de faim ; de soif et de malnutrition ; absence de peur et de détresse ; absence de stress physique et thermique ; absence de douleur, de lésions et de maladie ; possibilité pour l'animal d'exprimer les comportements normaux de son espèce.

Au travers de la sélection de nos fournisseurs, nous privilégions la meilleure santé des animaux (graines de lins et autres sources végétales d'Oméga 3 comme l'herbe, le colza, la luzerne).

### Dématérialisation et regroupement des commandes

Nous utilisons un logiciel d'achat centralisé avec une interface commune à tous les sites. Ce logiciel est piloté par le service Achats. Grâce à ce système nous optimisons l'approvisionnement de nos sites et mesurons l'efficacité de notre politique d'achats. Cela nous permet notamment de travailler à la réduction de l'empreinte environnementale due aux achats par le biais d'un utilitaire d'optimisation des commandes.

Ce système se traduit également par un gain de productivité, une meilleure gestion des stocks au profit de la réduction du gaspillage de stockage, une diminution de risque d'erreur (ressaisie), de transparence et de traçabilité.

## 4.2 DES PRODUITS ALIMENTAIRES ISSUS DE FILIÈRES RESPONSABLES

### S'approvisionner « local »

S'approvisionner sur le plan local, c'est garantir une traçabilité des produits, une optimisation de la logistique, un développement des terroirs et surtout la qualité de nos produits. De plus en plus de parties prenantes accordent une importance au "consommer local".

Nous accompagnons d'ailleurs certains de nos clients dans une démarche de labélisation régionale.

Notre politique d'achats en fait une priorité et s'engage à aller au-delà des exigences afin de répondre au mieux aux attentes des consommateurs. Sur l'exercice 2020, nous avons effectué au sein du Groupe, 22% d'approvisionnements locaux et 78% d'approvisionnements nationaux.



## UN ENGAGEMENT ÉTENDU À NOTRE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Ces achats tiennent aussi compte de la saisonnalité des produits. Pour cette raison, nous avons élaboré des cycles de menus spécifiques automne, hiver, printemps et été afin de valoriser les fruits et légumes de saison.

### Des produits de mer issus de la pêche responsable

Comme précisé précédemment, le Groupe interdit tout achat de certaines espèces menacées comme la perche du Nil.

Nous sommes donc fortement attentifs à la gestion de la ressource sauvage, au développement de l'aquaculture (Bar, Daurade,...). Nous achetons auprès des fournisseurs engagés dans une démarche de développement durable approuvée par des Eco labellisation comme le Label MSC, Naturland Wildfish, Friend of the Sea.

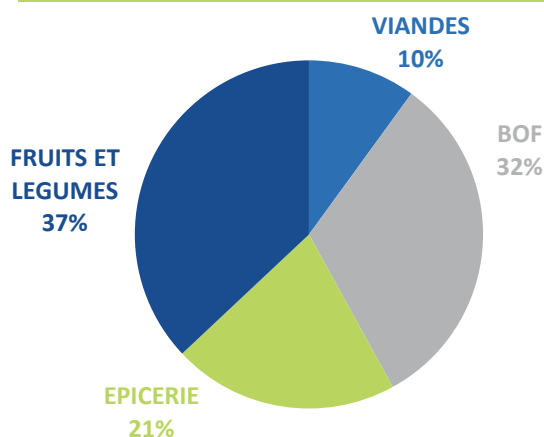
### De la viande de qualité

Nous proposons du veau labellisé « Veau élevé en France » ; du bœuf labellisé « Viande bovine française » ; de la volaille « Label Rouge » et de la viande issue du label Bleu-Blanc-Cœur.

### Les achats de produits bio

Nous avons depuis toujours proposé à nos clients et pour le plaisir du "bon manger" de nos convives des produits bio dans la composition de certains de nos menus. Aujourd'hui la réglementation et les attentes des convives, nous amènent à acheter de plus en plus, dès que possible des produits bio pour la réalisation de nos préparations. Une feuille de route a ainsi été formalisée par le service Achats pour atteindre ces objectifs à la fois légaux et sociétaux. Sur nos achats bio en 2020, la composition du panier est présentée ci-dessous, en poursuivant le rééquilibrage au profit des fruits et légumes et des produits BOF par rapport au précédent exercice.

#### REPARTITION ACHATS BIO - GROUPE 2020



## 4.3 MOBILIERS DE BUREAU, PAPIERS ET AUTRES

Nous veillons à référencer majoritairement pour nos fournitures de bureau, mobiliers, cartouches, papiers et enveloppes des fournisseurs responsables.

En ce qui concerne les produits d'entretien, nous achetons de plus en plus de produits écolabels tout en veillant à l'atteinte des résultats escomptés.

Nous sommes vigilants dans le choix de nos produits d'entretien afin de ne pas constituer de menace pour la

santé de nos collaborateurs, ni vis à vis de l'environnement.

Par anticipation de la loi interdisant l'utilisation du plastique dans la restauration collective, nous menons un travail de veille technologique. Dans ce cadre, nous avons référencé des barquettes biosourcées, des agitateurs en bois et des gobelets en carton .... Nous travaillons en collaboration avec les professionnels concernés à des solutions alternatives et d'autres catégories respectueuses de l'environnement.





## **FIDÉLISER NOS CLIENTS ET S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS**



**5.1 SATISFAIRE NOS CLIENTS**

**5.2 S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS**

## 5 SATISFAIRE NOS CLIENTS

Depuis sa création, Vitalrest s'est engagé, au travers du référentiel ISO 9001, dans une exigence continue de satisfaction de nos clients et de maîtrise de nos processus. Cette culture d'Entreprise est pregnante et contribue à garantir des modes de fonctionnement qui ont fait leurs preuves. Cette démarche contribue aussi à la prise en compte des intérêts de nos clients à travers notre responsabilité sociétale.

Ainsi, l'année 2020, fortement impactée par la crise sanitaire, nous a permis de faire la démonstration de notre engagement constant auprès de nos établissements client, assurant une continuité de service et œuvrant de concert avec eux au quotidien pour garantir la santé de tous, et offrir au travers d'une prestation de qualité, des moments de plaisir.

### 5.1 SATISFAIRE NOS CLIENTS

#### La prise en compte des intérêts de nos clients

Nous sommes conscients que la croissance de notre Groupe repose sur la confiance que nous accordent nos clients. Cette confiance accordée est le résultat de notre fort engagement auprès d'eux, et nous avons pu en faire la démonstration au cours de l'exercice 2020 en nous adaptant en continu à la crise sanitaire et aux conséquences que celles-ci ont pu avoir au sein de leurs établissements.

Par ailleurs, nous nous engageons auprès de nos clients à garantir la maîtrise de leurs coûts afin qu'ils puissent atteindre leurs propres objectifs.

Notre leadership et notre engagement auprès d'eux nous permettent d'assurer la pérennité du Groupe, mais plus encore d'accompagner celle de nos clients.

Nous restons proches de nos clients grâce à nos 7 directions régionales permettant ainsi une gestion décentralisée, réactive, adéquate et transparente. Le Directeur Général est représenté par un Directeur opérationnel dans chacune des directions régionales. Des interlocuteurs sont à leur disposition à tout moment au niveau des fonctions support pour les assister auprès de leurs équipes et clients. La cellule de gestion de crise, mobilisée dès le début de l'année, a permis de gérer au plus près des événements les besoins et, de faire preuve de la souplesse attendue pour répondre aux attentes.

Cette réactivité et adaptabilité représentent pour nous un atout concurrentiel qui nous permet de fidéliser nos clients et d'acquies de nouveaux contrats.

Notre objectif est de faire de nos clients des partenaires.

Nous allons même au-delà de l'activité spécifique de nos clients. Nous leur apportons notre expertise sur des sujets autres à l'instar du développement durable, de la gestion et valorisation de leurs biodéchets ainsi que notre soutien sur des événements de tout genre. La crise COVID 2020 nous a permis d'en faire la démonstration.

#### La loyauté de nos pratiques

De manière générale, nous veillons à garantir une transparence, une intégrité et une honnêteté envers nos parties prenantes. Les valeurs du Groupe en témoignent parfaitement (voir paragraphe 1.3.2, « Un fort engagement responsable de la gouvernance »).

Nous réalisons à la fin de chaque année un bilan annuel de collaboration (BAC) pour chacun de nos sites. Ce reporting reprend l'exhaustivité des actions mises en œuvre sur l'exercice écoulé sur le plan qualitatif, organisationnel et économique. Par le biais de ce bilan, nous nous engageons avec le client sur de nouveaux projets dans le cadre du plan de performance du site pour l'année à venir.

Enfin, depuis 2019 nous avons lancé notre plateforme Extranet à l'intention de nos clients, Vital'Home, leur permettant d'avoir à disposition les informations les concernant, liées à notre activité (communication, hygiène et...), au profit de la transparence attendue... Ils disposent ainsi, notamment sur l'année 2020, d'une base de données conséquentes directement liée à leur établissement, témoignant des échanges, des résultats et des réalisations.

### 5.2 S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS

#### Des animations tout au long de l'année

Afin de créer des moments conviviaux et de partage entre les convives et l'équipe de restauration, des repas à thèmes sont organisés tout au long de l'année.

Sur l'exercice écoulé, nous avons organisé de nombreuses animations tout au long de l'année au sein

de nos sites. Une enquête a été réalisée auprès de nos chefs gérants.

Il en ressort la mise en œuvre de menus spécifiques pour 69%\* d'entre eux, avec la mise en œuvre d'une production « Fait Maison » à 77%.

\*Diminution liée à la crise sanitaire et aux difficultés de mise en œuvre.

*\*43 % de taux de participation*



## S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS

La crise sanitaire a impacté sur la mise en œuvre de nos animations, pour autant certaines ont pu être réalisées, en collaboration avec nos clients et nos fournisseurs, certaines avec le soutien de l'ADEME (Semaine Européenne de la Réduction des Déchets avec la mise en place d'actions et menus « Zéro Déchets », ou encore une journée autour d'un challenge sur la réduction du gaspillage du pain dans nos établissements) et, nous soutenons les initiatives locales comme la participation aux différents challenges régionaux tels que « Ici je mange local »... Ou encore les candidatures aux appels à projet, type « Développons l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire » du Centre Bourguignon...

La semaine du goût, du 12 au 18 Octobre 2020 a été l'occasion de mettre en avant différentes variétés de fromages, au travers de nombreuses recettes, d'animations ludiques sous forme de quizz, et pédagogiques avec un dossier d'information....

Le planning d'animations annuel fait aussi la part belle aux produits saisonniers, et aux recettes locales, autour des fruits et légumes ou des potages pour exemple... aux régions, Alsace, Poitou Charentes... pour le plus grand plaisir de nos convives.



Nous contribuons également à des initiatives solidaires en proposant des ateliers gratuits animés par nos diététiciennes, type « Alimentation de bébé », à destination des futures mamans, comme sur la Clinique de Clémentville...

### Participation aux manifestations locales et Partenariat

Le confinement de l'année 2020 s'est malheureusement traduit par l'annulation de nombreuses manifestations.

En 2020, le Groupe Vitalrest a fait appel au Groupe France Intégration Handicap (FIH) pour mener une campagne de sensibilisation et d'information sur le handicap auprès de ses salariés : le Programme National de Sensibilisation à l'Intégration des Personnes Handicapées – PNSIPH.

- Durant la campagne PNSIPH 2020, le Groupe FIH a recensé un total de 437 connexions sur le site [pnsiph.org](https://pnsiph.org), dont 239 visiteurs uniques ;
- Parmi ces visiteurs, 34 personnes, soit un peu plus de 14% des visiteurs, ont pris contact en ligne ou par mail avec les conseillers FIH afin d'obtenir des informations ;
- Suite à ces contacts, 8 personnes ont été orientées vers la MDPH afin d'y déposer un dossier de demande de RQTH à remplir avec le médecin traitant, le médecin du travail ou avec le référent MDPH.
- Les salariés du Groupe ont montré un intérêt certain envers la thématique du handicap, que ce soit à titre personnel pour ceux qui envisageaient d'entamer une démarche de RQTH ou à titre informatif pour ceux qui souhaitaient principalement se renseigner sur le sujet.

### Création d'emplois

Notre présence sur tout le territoire national nous permet de favoriser l'emploi et l'intégration notamment dans les zones rurales ou périurbaines.

### Favoriser l'apprentissage

Les apprentis font partie intégrante de nos ressources humaines, tant au sein de nos établissements, au travers de la transmission de nos métiers de restaurateur, qu'auprès de nos services supports. Ces trois dernières années ce sont plus de 50 apprentis que nous avons accompagnés dans leur formation et parcours professionnel.

### Engagement en faveur du handicap

Notre groupe s'engage financièrement auprès des structures accompagnant les personnes en situation de handicap, par le reversement de la taxe d'apprentissage ou la conclusion de contrats de fournitures (voir paragraphe 6. 5 , favoriser la diversité et la cohésion d'équipe). A titre d'exemple, nous faisons appel à l'ESAT des Jardins d'Espiute...







## **FIDÉLISER ET MOTIVER NOS COLLABORATEURS**



- 6.1** APERÇU GÉNÉRAL SUR NOTRE EFFECTIF
- 6.2** VALORISER ET DÉVELOPPER LES  
COMPÉTENCES DE NOS COLLABORATEURS
- 6.3** GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ  
DE NOS COLLABORATEURS
- 6.4** DIALOGUER EN PERMANENCE
- 6.5** FAVORISER LA DIVERSITÉ ET LA COHÉSION  
D'ÉQUIPE

Fiers travail de nos collaborateurs, nous partageons avec eux nos valeurs. Ils veillent chaque jour à leur application au cœur des enjeux du Groupe. Pour cette partie prenante prioritaire du Groupe, la Direction garantit conformément à nos engagements l'amélioration de leur qualité de vie au travail, veille à leur sécurité et santé au travail et participe à leur évolution professionnelle en leur donnant les moyens de se former avec des possibilités d'évolution tout au long de leur carrière.

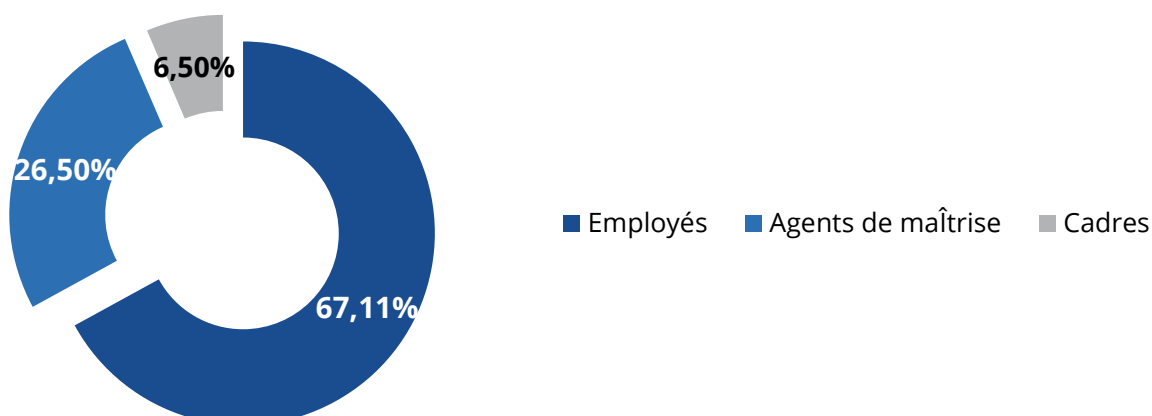
## 6.1 APERÇU GÉNÉRAL SUR NOTRE EFFECTIF

### 6.1.1 Les chiffres clés

#### Effectif du Groupe

Les statistiques ci-après sont réalisées à partir des collaborateurs en CDI.

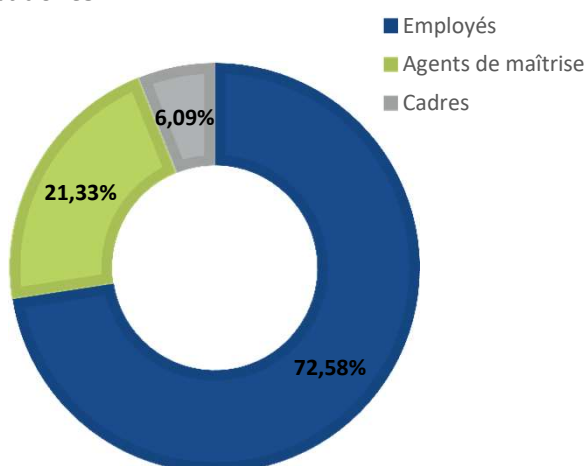
Effectifs par catégorie socio-professionnelle	2020		
	Employés	Agents de maîtrise	Cadres
Groupe Vitalrest	67,11%	26,5%	6,5%



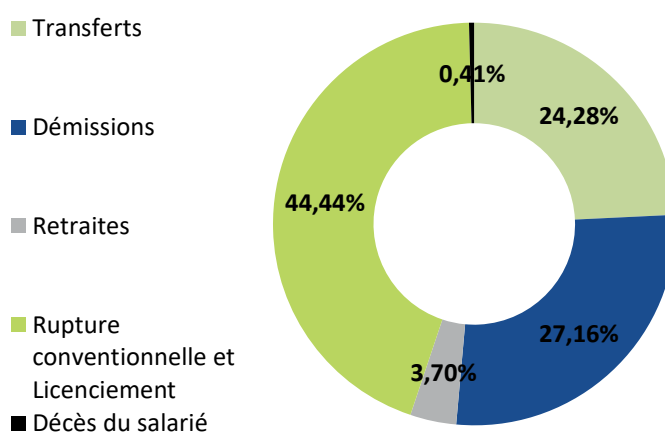
#### Embauches et départs

Nous avons recruté au total en 2020, 361 salariés contre 243 départs (hors fin de période d'essai), balance d'augmentation d'effectif en valeur absolue cette année encore supérieure à celle de l'exercice précédent. Sur les motifs de ces départs, on enregistre 3,70 % de départs à la retraite.

##### Embauches



##### Départs

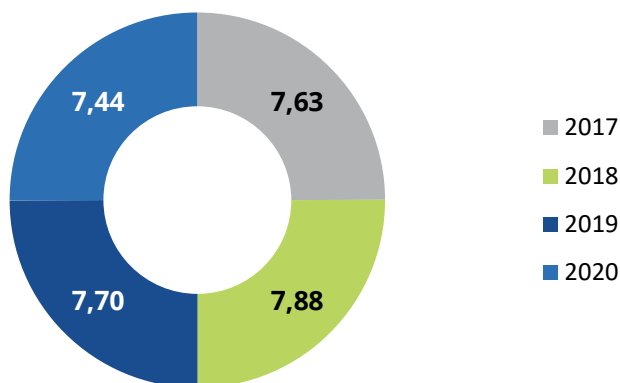


## APERÇU GÉNÉRAL SUR NOTRE EFFECTIF

### 6.1.2 Le baromètre social

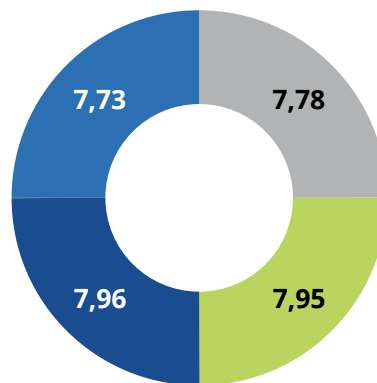
Nous procédons à des enquêtes auprès de nos collaborateurs afin de recueillir leur perception sur leur poste occupé et leur vision de projection au sein du Groupe. La note attribuée est sur 10 points.

"Je me projette au sein du Groupe"



Le contexte de l'année 2020 a peu impacté l'évolution au niveau de la projection des collaborateurs au sein du Groupe sur les 4 dernières années de même que pour la qualité de vie au travail, et les taux restent satisfaisants.

"Je me sens bien dans mon poste actuel"



Baromètre social	2020	
	Je me sens bien dans mon poste	Je me projette au sein du Groupe
Groupe Vitalrest	7.73	7.44

## 6.2 VALORISER ET DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS

### 6.2.1 La formation au sein de notre société

Notre politique de formation va bien au-delà de nos obligations légales, au profit des compétences de l'ensemble de nos collaborateurs, et de leur professionnalisme.

Partenaire d'organismes de formation et de professionnels reconnus, et sollicitant également nos compétences internes, notamment diététiciennes, référents culinaires...le Groupe met en place des formations externes dans des domaines variés : cuisine, management, développement personnel et organisation professionnelle, coaching... Une offre variée qui s'adapte d'autant mieux aux profils de chacun et aux besoins de notre entreprise.

En outre, nous disposons aussi d'un outil de formation en e-learning appelé «NumeriStem » permettant aux professionnels d'appréhender les aspects « métier », comme les règles d'hygiène et de sécurité, dans le but de les respecter scrupuleusement pour ne pas nuire à leur santé et à la sécurité alimentaire des convives.

Fin 2019, nous avons totalement repensé notre outil pour le rendre plus dynamique et accessible, au profit d'un parcours de formation individuel et personnalisé

et dans un souci d'efficacité de la formation, le salarié devenant acteur de son parcours. Cette évolution, Formarest, s'adresse aux collaborateurs du Groupe, les salariés de nos clients disposant de notre outil NumeriStem. Cette formation dématérialisée a révélé toute son utilité du fait des obligations du confinement...



En 2020, sur ce nouvel outil, 192 collaborateurs ont été formés pour un total de 1419 cours soit plus de 700 heures.

Pour faciliter la diffusion des savoirs et l'accession de tous à la formation, nous missionnons également nos formateurs internes : Diététiciens, Référents culinaires, Responsable sécurité, qui se déplacent sur site pour faire grandir nos équipes, harmoniser nos pratiques et renforcer notre professionnalisme au quotidien.



## VALORISER ET DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE DE NOS COLLABORATEURS

Formation des collaborateurs par entité		2020
	Formés par rapport à l'effectif	Moyenne en Heures de formation par collaborateur
Groupe	29%	5.8

Le nombre d'heures moyen de formation par collaborateur en 2020 reste stable à **5.8**. C'est cependant sans comptabiliser l'effort très conséquent réalisé pour accompagner l'ensemble de l'effectif dans les réponses à apporter à la gestion de la crise sanitaire, au travers des très nombreuses campagnes d'information, de sensibilisation visant à épauler, rassurer et sécuriser les conditions de travail.

### 6.2.2 La progression en interne

Nous valorisons nos collaborateurs en leur offrant l'opportunité d'évoluer à l'interne et cela par des parcours appelés « plans de progrès » : période au cours de laquelle le collaborateur est placé dans les conditions de son nouveau poste mais bénéficie d'un accompagnement rapproché de son manager, afin qu'il appréhende sereinement la mesure de ses nouvelles responsabilités.

Sont concernés par cette pratique autant les salariés que nous embauchons que ceux que nous reprenons lorsque nous développons de nouveaux contrats commerciaux, lesquels bénéficient d'une égale attention.

66 collaborateurs ont bénéficié de plans de progrès validés en 2020

Le taux d'évolution fonctionnelle au niveau du Groupe est de 6,07 %

Evolution fonctionnelle		2020
Groupe		6,07 %

## 6.3 GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS

### 6.3.1 Une priorité pour nous

Nous veillons à offrir à nos collaborateurs un environnement de travail sûr et sans menace pour leur santé. Des conditions de travail adaptées sont mises en place.

Nous mettons ainsi systématiquement à disposition de nos collaborateurs, outre une trousse de secours spécifique, des équipements de protection individuels tels les lunettes de protection, masques respiratoires pour la manipulation des produits d'entretien, gants anti-coupure, gants anti-chaaleur, arceaux anti-bruit pour les nuisances sonores causées par certains appareils.

Dès Mars 2020, nous avons travaillé au renforcement notable de nos mesures de sécurité, en lien avec les directions de nos établissements client. Que ce soit au travers des fournitures d'équipement spécifiques ou des adaptations de nos protocoles et organisations, nous n'avons eu de cesse d'œuvrer à l'efficacité de nos mesures de prévention et de nos procédures sanitaires.

Nous avons également anticipé de quelques mois la mise à jour de notre document unique de prévention des risques (DUPR) afin d'y intégrer les mesures COVID.

La cellule de crise, axe central de notre Plan de Continuité d'Activité, a été activée dès la fin du mois de Février et nous avons mis en place une traçabilité quotidienne des informations que ce soit au niveau de nos collaborateurs ou de nos clients. L'identification et le suivi des cas et de leur impact sur notre activité et celle des établissements a fait l'objet d'un tableau de suivi précis et détaillé mis à jour chaque lundi pour permettre à la Direction de prendre au plus près des événements, les décisions adaptées et pertinentes.

Des programmes annuels de formations sont établis sur la santé et sécurité au travail. En plus nos équipes peuvent se former tout au long de l'année via les modules «Sécurité» sur notre plateforme de formation en ligne.

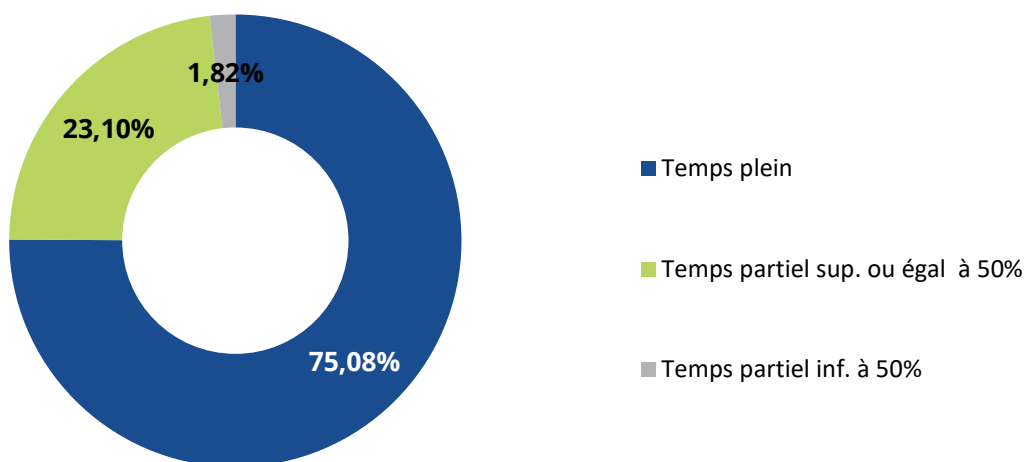
En parallèles des interventions du Référent en Santé et Sécurité au Travail sur l'ergonomie des postes peuvent être organisées en interne sur les établissements.

Nous menons sans cesse une veille technologique et réglementaire en matière de santé et sécurité au travail, et chaque accident fait l'objet d'une analyse et d'un arbre des causes donnant lieu à des mesures préventives.

## GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS

## 6.3.2 L'effectif par temps de travail

Nous proposons des contrats de travail permettant de favoriser l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle de nos collaborateurs.



Répartition de l'effectif par temps de travail

2020

	Temps plein	Temps partiel sup. ou égal à 50%	Temps partiel inf. à 50%
Groupe	75,08%	23,1%	1,82%

## 6.4 DIALOGUER EN PERMANENCE

## 6.4.1 Le dialogue social

Nous respectons les normes nationales et internationales liées aux conditions de travail et au respect des droits de l'Homme. Nous veillons à l'application des 8 conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). Nous assurons ainsi à nos collaborateurs la liberté syndicale et la protection du syndicat, le droit d'organisation et de négociation collective, l'abolition de toute forme de travail forcé ou obligatoire, l'abolition du travail des enfants... Cela nous permet de répondre de notre engagement au Global Compact sur le thème « les normes du travail ».

Ce dialogue est essentiellement mené avec nos instances représentatives du personnel.

Outre le dialogue social via les représentants du per-

sonnel, nous apportons une importance particulière à l'échange direct avec nos collaborateurs notamment via les réunions d'expression du personnel...

En sus, nous avons à cœur de réaliser annuellement :

- un entretien d'évaluation avec l'ensemble de notre personnel, ce qui permet de dresser individuellement le bilan de l'exercice écoulé et de fixer un plan d'actions pour l'exercice à venir ;

- un entretien professionnel permettant d'identifier les besoins en formation et d'envisager les perspectives d'évolution de nos collaborateurs.

A noter que l'index Egalité hommes/femmes est supérieur à l'objectif de 75 pour les entités du Groupe.

Accords collectifs en vigueur

2020

	Contenu
Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes	Embauche et recrutement / Gestion de carrière et formation / Rémunération / Conditions de travail
Droit à la déconnexion	

## DIALOGUER EN PERMANENCE

## 6.4.2 Evolution salariale

Nous garantissons à nos collaborateurs une rémunération équitable . Ces rémunérations sont déterminées conformément aux grilles et règles définies dans notre branche professionnelle.

Nous procédons chaque année à des évolutions salariales de nos collaborateurs en fonction de l'atteinte des objectifs, à l'évolution des pratiques sur le marché et autres .

L'évolution de la masse salariale au niveau du Groupe en 2020 a été de +5,78%.

Evolution de la masse salariale	2020
Groupe	5,78%

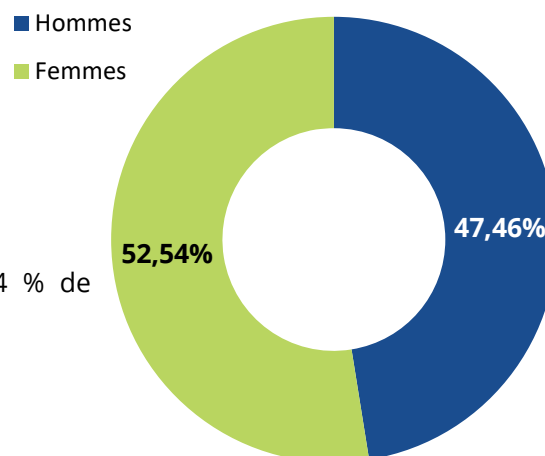
## 6.5 FAVORISER LA DIVERSITÉ ET LA COHÉSION D'ÉQUIPE

## 6.5.1 Répartition des effectifs par genre

Nous sommes fiers de compter parmi nos collaborateurs quasiment autant de femmes que d'hommes.

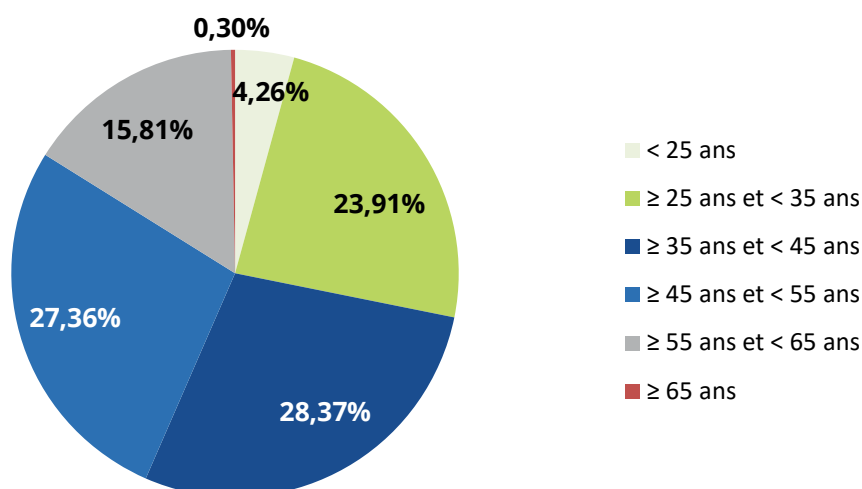
Au sein de l'effectif permanent du Groupe, nous avons 52,54 % de femmes.

56,19 % des collaborateurs formés en 2020 sont des femmes.



## 6.5.2 Répartition des effectifs par âge et catégorie

Au sein du Groupe Vitalrest, la chance est donnée à tous d'exprimer son potentiel et vivre dignement de son travail. Nous comptons à ce jour 4,26 % de collaborateurs de moins de 25 ans (28,16 % au total de moins de 35 ans) et 16,11% de collaborateurs ayant plus de 55 ans ( dont 0,30 % de plus de 65 ans).

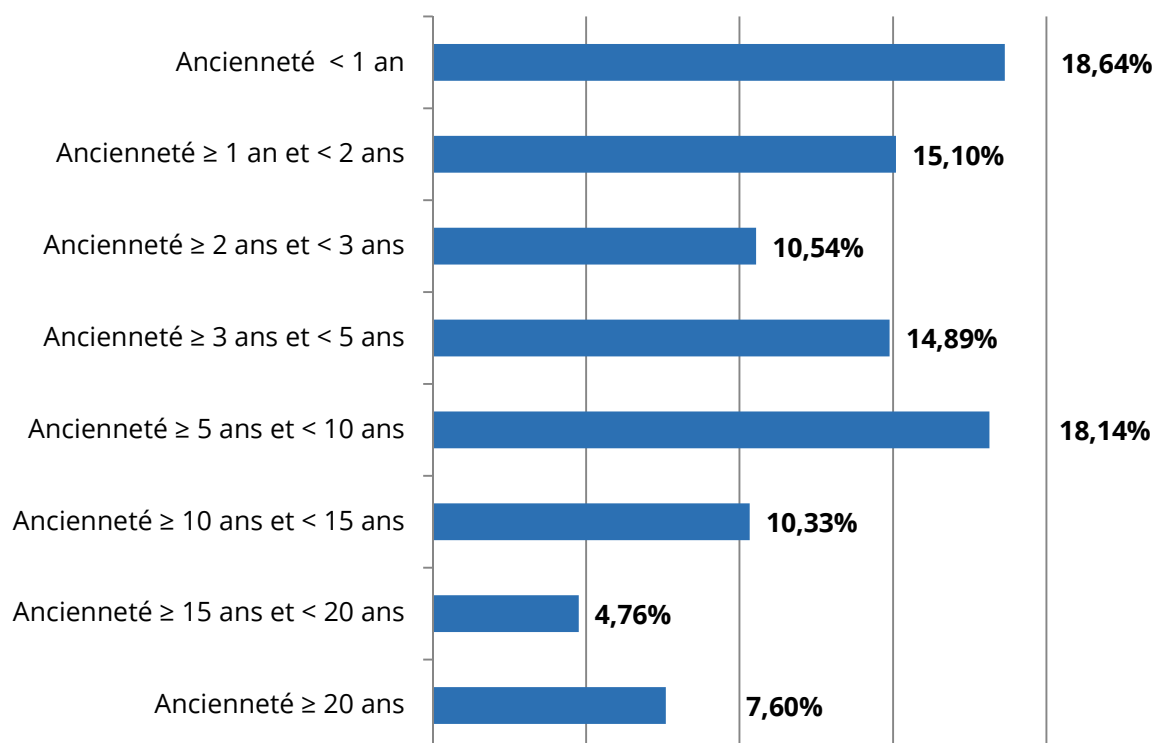


## 6.5.3 Répartition des effectifs par ancienneté dans le Groupe

L'ancienneté moyenne au niveau du Groupe est de 6,59 ans.



Ancienneté moyenne par catégorie		2020	
	Employés	Agents de maîtrise	Cadres
Groupe	7	7,2	8,02



Répartition de l'effectif par ancienneté

#### 6.5.4 Engagement en faveur du handicap

Nous sommes engagés dans notre quotidien au service des collectivités de publics fragilisés : patients, personnes âgées, personnes en situation de handicap.

L'égalité des chances étant pour nous une priorité, nous agissons ainsi activement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et ce, d'autant que l'appréhension du handicap fait partie intégrante de notre quotidien.

Notre engagement vise à favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Soucieux de maintenir dans l'emploi nos collaborateurs, notre groupe met en œuvre les moyens nécessaires et appropriés pour permettre aux salariés en situation de handicap de continuer à exercer leur emploi.

Le groupe Vitalrest investit pour cela dans des moyens humains et des équipements adaptés (aide d'une tierce personne, chariots à niveau adapté, auto-laveuse, etc...) en agissant de concert avec le SAMETH, les médecins du travail et l'AGEFIPH.

En outre, nous avons désigné une Référente handicap nationale pour simplifier la mise en œuvre d'une politique d'adaptation des postes et de compensation du handicap. (voir aussi page 24 - Engagement en faveur du handicap).

## FAVORISER LA DIVERSITÉ ET LA COHÉSION D 'ÉQUIPE

## 6.5.5 Les concours culinaires

## Vital'Chef

Le contexte sanitaire de la crise COVID ne nous a malheureusement pas permis en 2020 d'organiser comme chaque année notre concours Vital'Chef. Ce n'est, nous l'espérons, que partie remise...

Pour rappel, après des sélections régionales qui se déroulent en juillet, 6 équipes sont sélectionnées pour concourir à la finale.

Bernard Leprince, Meilleur Ouvrier de France et Toque de l'année 2015 de l'Ordre Culinaire de France, réalise traditionnellement le panier alimentaire imposé aux candidats.

Chacun des plats, servis pour 10 convives, doit être décliné en textures modifiées, savoir-faire du Groupe Vitalrest.

La déclinaison des plats en textures modifiées, est l'élément différenciant d'un concours classique de restauration traditionnelle. En effet, l'expertise du groupe, issue de 20 ans d'expériences dans le secteur sanitaire et médico-social, permet d'apporter du plaisir et l'envie de manger à des résidents et patients ayant des problèmes pour s'alimenter.

Ce concours, c'est l'occasion de promouvoir le savoir-faire de nos équipes, de les valoriser et de créer une cohésion d'équipe dans un esprit de challenge.

Après 3 heures d'épreuve, les candidats présentent leurs plats à un jury composé de clients de l'entreprise et présidé par le Chef Bernard Leprince lui-même.

A Vital'Chef, nos Chefs concourent en équipe ! Chaque équipe est composée d'un Chef Cuisinier et d'un Second de cuisine ou Cuisinier. Ils sont évalués sur la rédaction des fiches techniques, la conception des plats, la présentation, le goût, la déclinaison en textures modifiées, le respect du temps imposé et l'hygiène.



CONCOURS CULINAIRE VITAL'CHEF 2019



# ÉCONOMIE CIRCULAIRE



**7.1 S'ENGAGER À RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE  
ENVIRONNEMENTALE**

**7.2 LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE**



## 7.1 S'ENGAGER À RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

### 7.1.1 Sensibiliser aux écogestes

#### Suivi de la flotte de véhicules

Notre secteur d'activité ainsi que la répartition du marché tout autant que la réactivité attendue par nos clients et nos équipes font que nous nous déplaçons souvent. Des plans d'action sont mis en place afin de réduire par an le nombre de kilomètres effectués par collaborateur possédant un véhicule de fonction.

#### Sensibiliser aux écogestes

Nous sensibilisons nos équipes sur les bonnes pratiques écogestes. Différents affichages obligatoires sont prévus à cet effet.

##### □ Economie d'eau

Pour maîtriser et diminuer la consommation d'eau, nous préconisons à titre d'exemple pour la décontamination des fruits et légumes : de remplir le bac avec la quantité d'eau nécessaire et ne pas laisser couler l'eau inutilement.

Nous veillons à la collecte des huiles alimentaires usagées afin qu'aucun produit dangereux ne s'infiltre dans les conduits d'eau .

On s'assure que nos équipes évitent au maximum la pollution des eaux rejetées dans les égouts.

##### □ Diminuer la consommation d'énergie

Par le respect de nos consignes, nous arrivons à réduire la consommation d'énergie en cuisine.

-Matériels de cuisson : respecter les durées de préchauffage des appareils utilisés, éteindre immédiatement les appareils après utilisation, régler le fonctionnement de la hotte en fonction des besoins...

-Eclairage : Eteindre les lumières quand je sors d'une pièce ou d'une chambre froide, favoriser le plus possible l'éclairage naturel

-Le chauffage : Moduler les thermostats en fonction des horaires

□ Les chambres froides : S'assurer que les portes ferment bien derrière moi, vérifier que les joints sont en bon état, Dégivrer les chambres froides une fois par mois...

Les émissions de gaz à effet de serre liées à notre flotte par collaborateur se situent autour de 128 grammes CO<sub>2</sub> émis, nous plaçant au dessus de la catégorie A de l'échelle de l'ADEME.

Cette augmentation est liée à la mise à disposition de cylindrées plus conséquentes émettant plus de CO<sub>2</sub> mais offrant un confort plus adapté à nos collaborateurs amenés à se déplacer fréquemment. Par ailleurs, comme pour le marché français au global, nous avons poursuivi le remplacement de notre parc, par des véhicules essence en lieu et place des diesels, au profit de la réduction significative du taux de NOX, substance cancérigène. Notre flotte est exclusivement française.

#### Gestion des déchets

Afin de réduire nos déchets, Le Groupe Vitalrest met en place des équipements de tri et sensibilise ses collaborateurs sur l'impact environnemental des déchets.

Nous informons, sensibilisons et accompagnons nos clients dans leur politique de tri des déchets et notamment des biodéchets. Nous les incitons à la valorisation de leurs biodéchets et les conseillons sur la valorisation adéquate à leur production.

Les huiles alimentaires sont systématiquement valorisées. Pour cela, nous faisons appel à des prestataires spécialisés.



## 7.2 LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

### 7.2.1 Une lutte prise en compte

La lutte contre le gaspillage alimentaire pour nous, commence au niveau des achats. Nous achetons des produits de qualité sains et goûteux, dans des conditionnements adaptés à nos volumes de production et à nos capacités de stockage.

Nos diététiciennes en fonction des retours sur les menus, proposent des recettes appréciées.

Grâce à l'application intelligente du GEMRCN, nous réduisons le gaspillage alimentaire tout en préservant le goût et l'habitude de nos convives personnes âgées.

Dans cette optique de réduction du gaspillage alimentaire, nous réduisons par exemple le nombre de composantes le soir, intégrons des plats végétariens, et traduisons l'ensemble des constats effectués en autant de solutions alternatives qu'il est possible de le faire...

### 7.2.2 Méthodologie anti-gaspillage alimentaire Groupe

Le Groupe a développé sa propre méthodologie pour effectuer des diagnostics sur sites.

Nous menons sur site un diagnostic en 3 étapes : un diagnostic contextuel, qualitatif et quantitatif.

A l'issue de cet audit, nous présentons un bilan à la Direction de l'établissement concerné. Ces bilans sont essentiels à l'identification des leviers de performance permettant d'agir autant sur le volume produit au travers de la réduction du gaspillage que sur le volume à traiter, via des circuits de collecte et valorisation adaptés à la production des biodéchets.

A noter que les résultats obtenus jusqu'à présent témoignent d'un gaspillage alimentaire inférieur aux données de l'ADEME et de ce fait du travail de sensibilisation sur le sujet, effectué depuis plusieurs années auprès de nos collaborateurs.

Le projet mis en œuvre depuis 2018 poursuit son déploiement vers l'ensemble des sites clients. Bien que l'année 2020 ait marqué un frein dans la mise en œuvre des audits gaspillage, faute de pouvoir intervenir sur le terrain comme que nous l'aurions souhaité, ce projet reste au cœur de nos priorités.





# SUR LE REPORTING



## 8.1 SYNTHÈSE DES INDICATEURS

## 8.2 TABLEAU DE CORRESPONDANCE ISO 26000 ET GLOBAL COMPACT



## SYNTHÈSE DES INDICATEURS

	2020	2019	2018
<b>Présentation du Groupe</b>			
Nombre de sites Client du Groupe	420	420	400
Chiffres d'Affaires	82M €	85M €	80M €
<b>Garantir la Santé de nos Convives</b>			
Nombre de Fiches de non-conformité Fournisseurs	508	460	614
Nombre total d'audits Hygiène HACCP (internes + externes)	492	489	377
Taux de conformité audit initial	73%	70%	71%
Taux de conformité audit de suivi	81%	78%	78%
Taux de conformité Alim'Confiance (Très Satisfaisant/Satisfaisant)	75%	75%	91%
Taux de conformité Prélèvements Bactériologiques Préparations	95%	93%	96%
Nombre de Prélèvements du plan de contrôle bactériologiques	7225	4378	3479
Taux de conformité Prélèvements Bio Nettoyage	93%	89%	91%
Nombre de Sessions de Formation Diététique	161	217	210
Ratio Produits Frais	60%	60%	48%
Participation Diététiciennes aux Commissions Restauration	137	203	197
Taux de Satisfaction Consommateurs Restauration	85,5%	84%	84%
Taux de Satisfaction Personnel Client Restauration	88%	82%	81%
Taux de Satisfaction Bionettoyage	96%	99%	98%
<b>Acheter Responsable</b>			
Taux d'Approvisionnements Locaux	22%	22%	22%
Ratio Panier Bio Viande	10%	30%	49%
Ratio Panier Bio Fruits et Légumes	37%	34%	18%
Ratio Panier Bio Produits BOF	32%	21%	16%
Ratio Panier Bio Epicerie	21%	15%	13%
<b>Fidéliser nos Clients et s'Engager auprès des Communautés</b>			
Taux de Satisfaction Directions Etablissement	-	7,5	7,5
Taux de retour des Directions Etablissement	-	25%	14,2%
Taux de Satisfaction Relation Interlocuteur du Siège	-	86%	75%
Menus Spécifiques proposés	69%	81%	81,82%
Menus « Fait Maison »	77%	76%	76,78%
<b>Fidéliser et Motiver nos Collaborateurs</b>			
% Employés	67,04%	66,01%	63,2%
% Agents de Maîtrise	26,47%	29,45%	31,51%
% Cadres	6,49%	4,54%	5,47%

## SYNTHÈSE DES INDICATEURS

	2020	2019	2018
<b>Fidéliser et Motiver nos Collaborateurs</b>			
Nombre de Collaborateurs embauchés	361	462	286
Nombre de Départs (hors période d'essai)	243	358	201
Taux de Départs à la Retraite / Départs	3,70%	2,51%	6,1%
Taux de Démissions / Départs	27,16%	30,17%	34,83%
Taux de Ruptures conventionnelles & Licenciements / Départs	44,44%	22,91%	25,87%
Baromètre « Je me projette au sein du Groupe » (Echelle 1-10)	7,44	7,70	7,88
Baromètre « Je me sens bien dans mon poste actuel »	7,73	7,95	7,78
Taux de Collaborateurs formés (hors Sécurité) / Effectif	29%	69%	60%
Durée moyenne Formation en Heure par Collaborateur	5,8	5,8	8,63
Nombre de Collaborateurs Formés	315	479	417
Nombre de Plans de Progrès Validés	66	51	40
Evolution Fonctionnelle	6,07%	7,93%	14,39%
Organisation Temps de Travail : Effectif temps plein	75,08%	81,5%	79,85%
Organisation Temps de Travail : Effectif temps partiel ≥ 50%	23,10%	15,4%	18,78%
Organisation Temps de Travail : Effectif temps partiel < 50%	1,82%	3,1%	1,38%
Evolution Masse Salariale	5,78%	2,22%	11,04%
Pourcentage Femmes / Effectif	52,54%	46,72%	48,2%
Pourcentage Femmes / Effectif formé	56,19%	33,7%	32,51%
Ratio Collaborateurs < 25 ans / Effectif	4,26%	5,26%	3,6%
Ratio Collaborateurs ≥ 25 ans & < 35 ans / Effectif	23,91%	23,83%	22,59%
Ratio Collaborateurs ≥ 35 ans & < 45 ans / Effectif	28,37%	29,16%	29,64%
Ratio Collaborateurs ≥ 45 ans & < 55 ans / Effectif	27,36%	27,79%	30,07%
Ratio Collaborateurs ≥ 55 ans & < 65 ans / Effectif	15,81%	13,53%	13,96%
Ratio Collaborateurs ≥ 65 ans / Effectif	0,30%	0,43%	0,14%
Ancienneté Moyenne en Année	6,59	5,93	5,73
Ancienneté Moyenne Employés en Année	7	5,83	5
Ancienneté Moyenne Agents de Maîtrise en Année	7,2	4,99	6,4
Ancienneté Moyenne Cadres en Année	8,02	5,06	4,23
<b>Economie Circulaire</b>			
Emissions de GES /km liée à notre Flotte de Véhicules	128g	99g	99g

## TABLEAU DE CORRESPONDANCE ISO 26000 ET GLOBAL COMPACT

Principes du Pacte Mondial de l'ONU	ISO 26000 paragraphes	Question centrale / domaines d'action ISO 26000	Références dans le rapport
Principes 1,2	<b>6.3</b>	<b>Droits de l'Homme</b>	
Principes 1.2.5	6.3.3	Devoir de vigilance	Page 7 « Respect de la législation de notre secteur d'activité »
Principes 1,2,4,5	6.3.4	Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme	Page 8, « un fort engagement responsable de la Direction »
Principes 1,2	6.3.5	Prévention de la complicité	Page 20, « charte des achats responsables »
Principe 1	6.3.6	Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme	Page 24, « Engagement en faveur du handicap »
Principes 1,5,6	6.3.7	Discrimination et groupes vulnérables	Page 29, « l'effectif par temps de travail » et « Dialogue social »
Principes 1,3	6.3.8	Droits civils et politiques	Page 31, « Engagement en faveur du handicap »
Principe 1	6.3.9	Droits économiques, sociaux et culturels	
Principe 1,3-6	6.3.10	Principes fondamentaux et droits au travail	
Principes 3-6	<b>6.4</b>	<b>Relations et conditions de travail</b>	Page 26, « Aperçu général sur notre effectif »
Principe 3-6	6.4.3	Emplois et relations employeur / employé	Page 27, « baromètre social » et « valoriser et développer la compétence de nos collaborateurs »
Principes 3,4,6	6.4.4	Conditions de travail et protection sociale	Page 28, « La progression en interne », « Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs »
Principes 3,6	6.4.5	Dialogue social	Page 29, « Dialoguer en permanence »
---	6.4.6	Santé et sécurité au travail	
Principe 6	6.4.7	Développement du capital humain	
Principe 7-9	<b>6.5</b>	<b>L'environnement</b>	
Principe 8	6.5.3	Prévention de la pollution	Page 34, « S'engager à réduire notre empreinte environnementale »
Principe 7-9	6.5.4	Utilisation durable des ressources	Page 35, « Lutter contre le gaspillage alimentaire »
Principes 7-9	6.5.5	Atténuation des changements climatiques et adaptation	
Principes 8	6.5.6	Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels	
Principe 10	<b>6.6</b>	<b>Loyauté des pratiques</b>	Page 5, « Distinction et engagement DD »
Principe 10	6.6.3	Lutte contre la corruption	Page 7, « Respect de la législation de notre secteur d'activité »
Principe 10	6.6.4	Engagement politique responsable	Page 8, « Un fort engagement responsable de la gouvernance »
Principe 10	6.6.6	Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur	Pages 10-14, « Notre stratégie RSE » Page 16, « Une exigence du fournisseur à la cuisine » Pages 20-21, « Un engagement étendu à notre chaîne d'approvisionnement » Page 23, « La loyauté des pratiques »



[www.groupe-vitalrest.com](http://www.groupe-vitalrest.com)