



— 01. PRÉAMBULE

TABLE DES MATIÈRES

01.	Préambule	2
02.	Valeurs et gouvernance	4
03.	Aspects économiques	16
04.	Aspects environnementaux	58
05.	Aspects sociaux	78
06.	Synthèse des ODD sur la période 2019-2020	94
07.	Conclusion	98

LE RAPPORT

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

PRINCIPES Prise en compte des parties prenantes
Contexte du développement durable
Matérialité
Exhaustivité
Exactitude
Équilibre
Clarté
Comparabilité
Fiabilité
Respect des délais

PÉRIODE Années 2019 et 2020

CYCLE 1 rapport tous les 2 ans

Ce rapport de durabilité présente les indicateurs des exercices 2019 et 2020 de la société Eldora. C'est déjà le troisième que nous éditons !

Au fil des pages, vous pourrez apprécier les progrès et les actions que nous avons menées tout au long des deux années précitées. Ils mettent en lumière le souci que nous avons de poursuivre, année après année, nos efforts et de respecter nos engagements dans le domaine du développement durable.

Chaque processus d'Eldora est impliqué dans la démarche. Ainsi, le moteur de l'amélioration continue devient un facteur de progrès et chaque service de l'entreprise contribue aux bons résultats. Tout au long de l'année, de multiples séances sont organisées afin de mettre autour de la table les métiers, les expertises et les expériences pour mener à bien les projets sociaux, environnementaux et économiques. Il est également plaisant d'observer que le processus inhérent à la recherche et au développement (R&D) intègre de plus en plus naturellement la dimension de la durabilité. Quel sera l'impact RSE (Responsabilité sociale des entreprises) de ce nouveau projet ? Comment augmenter son empreinte positive ?

En raison du Covid-19, l'exercice 2020 a été l'occasion de lancer plusieurs projets et de développer un panel de nouvelles solutions dans le cadre d'un vaste programme dénommé « Rethinking the future ». Un certain nombre d'entre elles sont directement issues de démarches environnementales et sociales.

À la lecture de ce rapport, vous verrez évidemment apparaître l'impact de la crise Covid-19 sur nos activités durant l'année 2020. Le secteur a été fortement touché par cette pandémie et la restauration de collectivités en entreprise reste encore durablement affectée. Face à ce cataclysme, les valeurs de la société Eldora et ses engagements en matière de durabilité ont permis de rapidement activer un processus de résilience. Les dialogues réguliers que nous avons entretenus avec nos parties prenantes, et plus particulièrement nos clients, sont à l'origine de l'élaboration du programme « Rethinking the future ». Lien social, gaspillage alimentaire, approvisionnements, circuits courts, emballages et plastiques peuvent être cités comme des exemples concrets des solutions initiées en 2020 qui sont en cours de déploiement au sein de nos restaurants.

La pandémie a indiscutablement ralenti notre activité et retardé l'atteinte de certains de nos objectifs. Toutefois, il convient de mettre en lumière l'incroyable enthousiasme des collaboratrices et collaborateurs d'Eldora qui se sont lancés dans la construction de la restauration de collectivités de demain. Le développement durable y occupera une place centrale. Dans ce domaine, nous n'avons clairement pas revu nos ambitions à la baisse, bien au contraire. Car chaque jour démontre le rôle essentiel du développement durable et de son impact positif auprès de toutes nos parties prenantes.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Andrew Gordon
Directeur général
du Groupe Eldora



Pierre Veyrat
Directeur du
service Qualité
et durabilité



Nouveautés

Nous avons souhaité faire évoluer cette version du rapport développement durable en l'enrichissant de QR Code, permettant d'accéder à du contenu numérique additionnel :

- vidéos (interviews, reportages, etc.);
- newsletters;
- communiqués de presse;
- articles.

— 02. VALEURS ET GOUVERNANCE

2.1 HISTORIQUE ET PRÉSENTATION

HISTORIQUE

Eldora SA est une société du Groupe Eldora ; sa structure est la suivante :



- Entreprises actives dans des domaines connexes à la restauration
- Entreprises actives dans le domaine de la restauration

Eldora Holding SA est la société faîtière du Groupe Eldora ; elle n'a pas d'activité opérationnelle. Elle détient les participations, généralement exclusives, dans les 5 sociétés opérationnelles du groupe.

La totalité du capital-actions de la société Eldora Holding SA est détenue par la Fondation DSR, dont le but est de mettre en valeur les relations humaines et sociales telles que le respect, la tolérance, la solidarité et l'équité. Pour financer ses activités sociales, et plus particulièrement les nombreux dons qu'elle fait chaque année à plusieurs associations caritatives en Suisse, la Fondation DSR perçoit des dividendes versés par la société Eldora Holding SA.

En 2019, la Fondation DSR a mis en place un cadre actionnarial dans lequel elle détermine ses exigences en matière de gouvernance, de développement durable et de ressources humaines. Le Conseil d'administration d'Eldora Holding SA et la direction opérationnelle du Groupe Eldora se sont engagés à les respecter et à veiller à leur déploiement, sans réserve, au sein de toutes les sociétés du groupe, y compris Eldora SA.

ELDORA SA

Eldora est active dans le domaine de la restauration de collectivités. À 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)



— 02.

2.2 IMPLICATION DANS LES DIVERS LABELS ET CERTIFICATIONS

RÉFÉRENTIELS

Eldora est très attachée à structurer ses démarches, afin d'ancrer ses engagements dans l'ensemble de ses processus. Pour cela, plusieurs référentiels agissent comme des moteurs de management et permettent également une reconnaissance indépendante des progrès mis en œuvre.

Les références normatives :

- La norme ISO 9001 : 2015, certification depuis 2001
- La norme ISO 14001 : 2015, certification depuis 2007
- La norme ISO 45001 : 2018, obtenu en 2021



Newsletter : Renouvellement des certifications
ISO 9001 et ISO 14001

ENGAGEMENT GLOBAL COMPACT

WE SUPPORT



Le Global Compact des Nations Unies rassemble les sociétés, organisations, agences des Nations Unies, du monde du travail et de la société civile autour de dix principes universellement reconnus afin de construire une communauté plus stable et plus inclusive.

Par son adhésion au Global Compact, 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.

EVALUATION RSE ECOVADIS

ecovadis

EcoVadis facilite la gestion responsable des partenaires en amont et aval par le partage et le suivi des performances RSE avec toutes les parties prenantes impliquées dans les chaînes de valeur.

Afin de valoriser l'ensemble des engagements pris en matière de responsabilité sociétale par Eldora et de récompenser l'implication de toutes ses équipes, EcoVadis, plateforme de notation de la performance sociale et environnementale des chaînes d'approvisionnement mondiales, a attribué le niveau « Argent » de son rigoureux système de notation. Avec une note de 60/100 EcoVadis place ainsi Eldora dans le TOP 8% mondial pour l'année 2020 des entreprises du secteur.



Newsletter: Eldora dans le TOP 8% auprès d'EcoVadis

LABELS

Eldora s'attèle également sur le plan local à agrémenter sa chaîne de valeur d'engagements spécifiques, de labelisations telles que "Fourchette verte", "Fait Maison", "Genève Région-Terre Avenir", "Cuisinons notre région".



MENUS
GRTA

— 02.

2.3 MÉTHODE ET APPROCHE

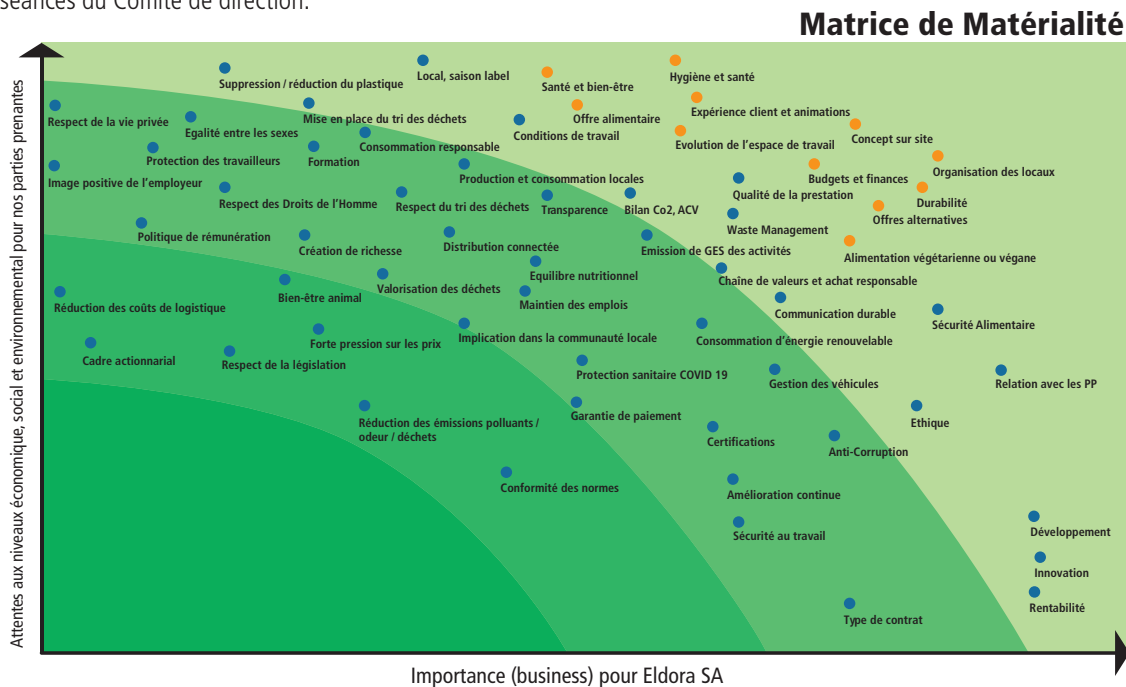
Les conditions d'une bonne gestion du management durable ont été édictées simplement :

- un engagement de la direction
- une organisation
- une vision et une stratégie
- une démarche collaborative et transversale 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.

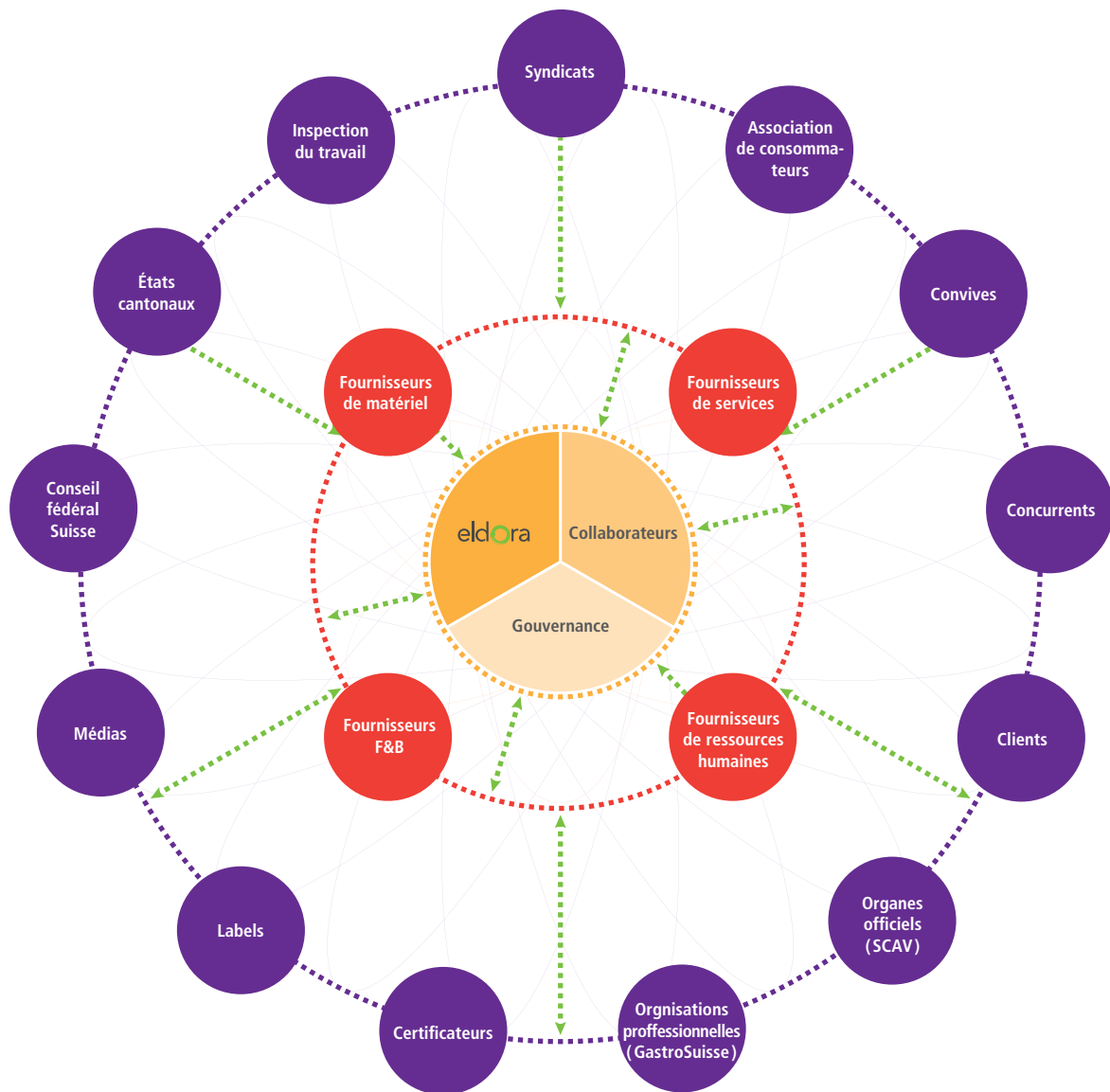
Par le biais de différents canaux de communication, l'entreprise recherche l'écoute et favorise la consultation de ses différentes parties intéressées. Les besoins et les attentes sont inventoriés au cours des revues de direction et des comités de risques. Les priorités sont définies en fonction de leur origine et de leur intérêt pour Eldora. Des plans d'action 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 a été réalisée en 2019. Elle constitue l'outil d'aide à la décision permettant de définir les objectifs de durabilité.




Sphère d'influence

- Chaîne d'approvisionnement
- Chaîne de valeurs



— 02.

Ce rapport 2019-2020 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 concerne les villes et communautés durables. Il ne sera pas traité dans le présent rapport.

— 02.

2.4 GOUVERNANCE

Le Conseil d'administration d'Eldora Holding SA, qui est le même que la société Eldora SA, est responsable de la direction stratégique du Groupe Eldora, en collaboration avec le Directeur général du Groupe Eldora. 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 les sociétés du Groupe Eldora.

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

- Exercer la haute direction du Groupe Eldora 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 du Groupe 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 rapport annuel de gestion établis par le Directeur général du Groupe Eldora.

Composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2020 :

- M. Yves Darbellay, Président
- M^{me} Anne Headon, Administratrice
- M. Herbert Bolliger, Administrateur
- M^e Niklaus Lüchinger, Administrateur
- M^{me} Susanne Ruoff, Administratrice
- M. Maurice Zufferey, Administrateur



Communiqués de presse :
Le conseil d'administration du Groupe Eldora renforce ses compétences



Les publications :
La charte d'Eldora SA

2.5 VALEURS

Eldora dispose d'une charte qui présente sa vision, ses missions ainsi que les 3 valeurs qui l'accompagnent : Excellence, Innovation et Esprit de service.

Chaque service a la responsabilité de diffuser et de faire vivre chacune d'elles au quotidien.

Depuis la création d'Eldora, les quatre missions de l'entreprise sont restées les mêmes et pérennisent nos engagements durables et responsables.



— 02.

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

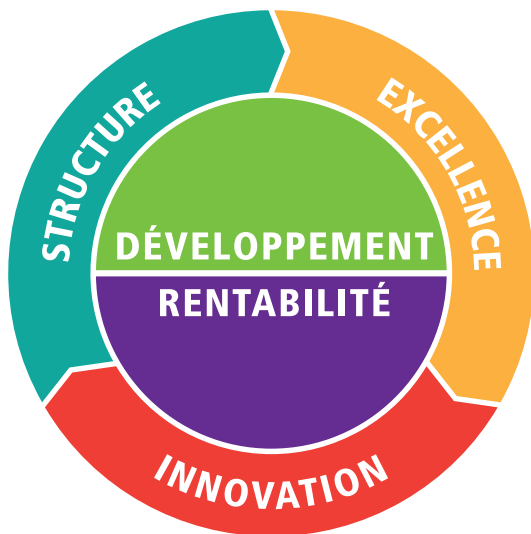


Œuvrer quotidiennement avec responsabilité

- › 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.

2.6 PROJET D'ENTREPRISE

Le projet d'entreprise «DESIR» présenté dans le dernier rapport de durabilité, devait arriver à son terme au 31.12.2020. La crise Covid-19 a bien évidemment fortement impacté le domaine de la restauration, et plus particulièrement la restauration d'entreprise en raison du recours massif au télétravail. Par conséquent, 2020 a été une année particulière, éloignée des objectifs annuels. Toutefois, Eldora est restée attachée au dialogue avec ses parties prenantes. Tout au long de la gestion de crise et de la reprise d'activité, Eldora a bénéficié de partenariats sains et constructifs. 2020 a également été perçue comme une source d'opportunités, particulièrement dans le domaine de la durabilité.



”

Le développement durable véhicule des valeurs universelles qui donnent un supplément d'âme aux activités économiques quotidiennes. Il est la voie vers un avenir souhaitable. La crise Covid-19 n'est pas qu'un épiphénomène. Nos trajectoires de croissance ne nous mènent nulle part, elles vont nous perdre si nous ne changeons rien. Utilisons les 17 ODD comme un cap collectif à partager, une source d'énergie mobilisante.”

Pierre Veyrat,

Directeur du service Qualité et durabilité

— 03. ASPECTS ÉCONOMIQUES

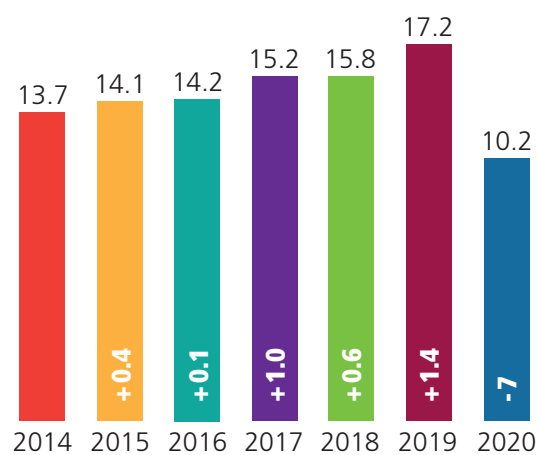


3.1 CROISSANCE ÉCONOMIQUE

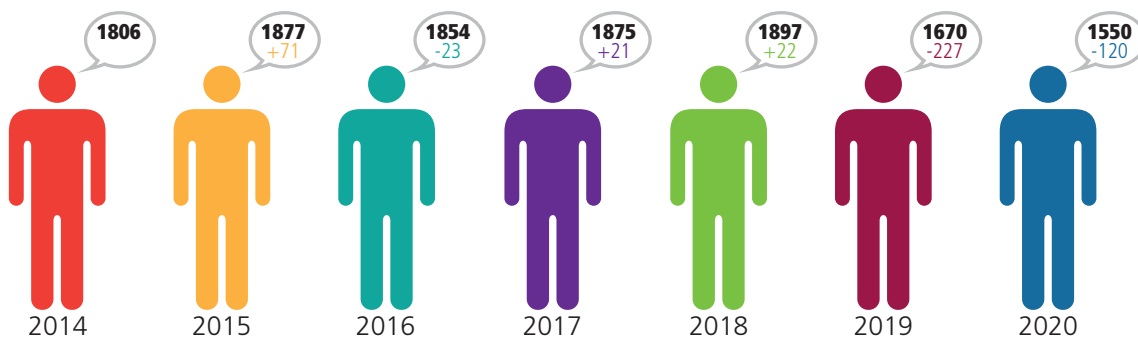
Restauration de collectivités d'Eldora
Nombre d'établissements par pôle d'activité
 au 31 décembre

	2019	2020	
Pôle « Entreprise »	160	152	-8
Pôle « Enseignement »	66	67	+1
Pôle « Santé »	71	72	+1
Total	297	291	-6

Nombre de repas servis
 en millions



Effectif du personnel d'Eldora
 au 31 décembre



3.2 TRAVAIL DÉCENT

Le travail décent peut être défini comme les ambitions et aspirations des employés concernant les aspects suivants :

- Accès à une activité professionnelle
- Rémunération attractive
- Sécurité au travail
- Développement personnel
- Égalité de traitement pour tous.

Dans le but d'offrir à ses collaborateurs les meilleures conditions de travail, Eldora s'engage à respecter la Convention collective nationale de travail (CCNT), organe qui règle les dispositions minimales des rapports de travail et contrôle les entreprises.

La Caisse de pension 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.

La crise Covid-19 a solidifié la pratique du télétravail pour les fonctions le permettant. Déjà mise en place en 2018 par Eldora, celle-ci permet une meilleure répartition entre la vie professionnelle et personnelle, ainsi qu'une pratique professionnelle plus sûre en ces temps de pandémie.

3.3 DISPOSITION POUR RESPECTER LA CCNT

Chaque nouveau collaborateur reçoit, en même temps que son contrat, un lien vers le texte de la CCNT tout comme le Guide du collaborateur, et y a accès en tout temps. Afin de vérifier que les salaires pratiqués, les horaires de travail et les temps de repos soient bien respectueux de la réglementation, des contrôles réguliers sont effectués.



— 03.



3.4 CONDITIONS D'EMPLOIS

Eldora s'efforce de proposer une rémunération plus attractive que les minima CCNT, en tenant compte de la qualification et de l'expérience de chacun. Par ailleurs, Eldora tient compte du minimum salarial de certains cantons afin de respecter les diverses réglementations cantonales.

3.5 MÉTIERS DIVERS

L'effectif d'Eldora se compose de 27 fonctions différentes au sein de nos restaurants. Cette diversité permet une meilleure organisation, une expertise plus poussée, et également un transfert de compétence entre chaque employé.

3.6 ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

Chaque responsable de restaurant se tient à la disposition de ses collaborateurs directs pour les écouter et les conseiller au quotidien. Le service des Ressources Humaines reste disponible en tout temps pour répondre à diverses interrogations. De plus, à chaque nouveau contrat est joint un fascicule de notre partenaire PMSE (Prévention et Maintien de la Santé & Sécurité en Entreprise) qui permet aux collaborateurs de pouvoir faire appel à un organe externe en cas de difficultés ou de détresse.

3.7 GESTION DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19

La crise sanitaire liée au Covid-19 a fortement impacté les activités du Groupe Eldora, mais aussi la vie professionnelle et privée de ses collaborateurs. Afin d'éviter la suppression de postes, Eldora a décidé de maintenir ses effectifs en bénéficiant d'indemnités pour réduction de l'horaire de travail (RHT). Les postes vacants ont également été repourvus en interne afin de fidéliser les collaborateurs du Groupe et conserver leur emploi.

3.8 NOUVELLES SOLUTIONS IT

Dans ce contexte particulièrement exigeant, Eldora a maintenu le déploiement des nouvelles solutions de gestion « WISE¹ » au sein de l'ensemble de ses services de restauration, en Suisse romande comme en Suisse alémanique. Initié en décembre 2018 au sein du Pôle « Santé », ce déploiement s'est achevé en décembre 2020. Destinées aux responsables de restaurant, les nouvelles solutions WISE ont un impact positif sur plusieurs parties prenantes. En particulier:

- La reprise, par le service des finances d'Eldora, de tâches administratives assumées précédemment par les collaborateurs des restaurants, a permis à ceux-ci de consacrer davantage de temps à leur cœur de métier, en délaissant des activités à faible valeur ajoutée.
- La centralisation des liquidités au siège du Groupe Eldora a permis de doubler la fréquence de paiement aux fournisseurs référencés. En dépit de la crise, Eldora a continué de se positionner comme un partenaire solide et de toute confiance auprès de ces derniers.

- La mise en place de la GED (Gestion électronique des documents), au sein de tous les établissements, a permis à Eldora de réduire drastiquement le volume des factures fournisseurs établies sur papier, au profit d'une version dématérialisée de ces documents.
- L'utilisation d'une nouvelle solution de reporting a permis à Eldora d'enrichir les informations destinées aux clients et de les leur faire parvenir en format PDF. Le reporting sur papier a pu être totalement abandonné.

INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



¹ Les solutions WISE (Whole Internal Solutions for Eldora) ont été développées par les ressources IT du groupe, en partenariat avec des prestataires externes.

— 03.



3.9 RETHINKING THE FUTURE

La crise sanitaire a impacté fortement la quasi-totalité des restaurants d'entreprise exploités par Eldora.

Durant 9 mois, Eldora a œuvré au plus proche de ses clients afin de répondre, dans les meilleurs délais, aux diverses sollicitations liées à la crise. C'est généralement dans l'urgence qu'Eldora a déployé toutes les mesures que la situation exigeait. Mais rapidement une question a vu le jour : quel sera le nouveau visage de la restauration d'entreprise après la pandémie. Faut-il s'attendre à un changement de paradigme ou à un retour à une activité inchangée ?

Eldora a mis sur pied une enquête d'opinion qualitative et une consultation (focus group) auprès d'un panel de nos clients du pôle « Entreprise ». Ces séances, qui se sont déroulées durant le mois d'octobre 2020, ont permis aux participants d'échanger sur les thèmes suivants :

- les mutations organisationnelles au sein des entreprises ;
- les différentes orientations et adaptations qu'Eldora pourrait apporter au sein des restaurants d'entreprise ;
- les nouvelles attentes des collaboratrices et collaborateurs.

La participation très active des personnes présentes lors des « focus groups » et les contributions sur le questionnaire en ligne ont permis d'identifier des tendances et des attentes nouvelles. Il est très clairement ressorti que des changements importants sont à anticiper et que le métier est appelé à se modifier. En d'autres termes, la pandémie Covid-19 a bouleversé durablement le paysage de la restauration de collectivités et il appartiendra à toutes les forces vives d'Eldora de mettre en place de nouvelles solutions pour répondre aux attentes de nos clients et de leurs collaborateurs.

Ainsi, 15 chantiers ont été identifiés au sein du programme « Rethinking the future » ! Plus d'une centaine de personnes sont associées à ce vaste programme. Chaque chantier a été placé sous la responsabilité d'un membre du Comité de direction, qui a sélectionné, à son tour, les cadres d'exploitations qu'il estime être les plus à même de contribuer à la réflexion. Parmi ces derniers, il convient de relever les très nombreux responsables de restaurants d'Eldora qui ont spontanément fait part de leur intérêt à y être associés. Cet engouement témoigne d'un formidable esprit de corps et de solidarité, réjouissant et fédérateur en cette période particulièrement difficile.



3.10 JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT DU 15 JUIN 2019

Tous les 15 juin, a lieu la Journée mondiale de l'environnement. Eldora soutient cette campagne annuellement (sauf 2020, pour cause de Covid-19 où l'activité a été fortement réduite).

En 2019, les restaurants participants ont proposé un plat spécial sur le thème de l'air, grâce aux idées de notre Chef exécutif, Christophe David.

Des affichages digitaux et de proximité ont été spécialement créés pour cette journée.

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.



3.11 FLEXITARISME

Notre diététicienne, Laurence Grosjean, propose des animations sur différents thèmes et sujets, notamment le flexitarisme qui a été développé en 2018 et continue à être programmé en 2019.

Supports théoriques, affichage digital, quizz et idées recettes sont les outils de communication pour chacune de ces animations.

QUIZZ

A Le tofu, c'est :

- ① Une pâte blanche au goût plutôt neutre issue du caillage du lait de soja.
- ② Une préparation dont l'ingrédient de base est la graine de soja jaune.

B L'okara, c'est :

- ① Un légume cultivé en Amérique du Sud
- ② La pulpe résultant de la fabrication du lait de soja et du tofu

C Le tempeh c'est :

- ① Un produit issu de la fermentation des graines de soja cuites
- ② Une source de protéine sans gluten

D Le seitan, c'est :

- ① Un aliment fabriqué à base de protéines de blé
- ② Un blé vert dont les grains sont récoltés avant maturité

E Le miso, c'est :

- ① Un type de sel que l'on trouve sur l'île de Ré
- ② Une pâte fermentée très salée qui s'utilise comme condiment

F L'édamame, c'est :

- ① Un légume riche en vitamine C
- ② Une fève de soja

G Le Quorn, c'est :

- ① Une céréale semblable en apparence à la graine de pavot
- ② Une marque de substituts de viande produits à partir d'un champignon



Vidéo: Interview de M^{me} Laurence Grosjean, Diététicienne



Quelles sont les motivations ?

C'est bon pour la santé
L'excès de viande est pointé du doigt dans les problèmes d'obésité, de maladies cardiovasculaires. A l'inverse les végétaux regorgent de bienfaits nutritionnels: protéines, minéraux, vitamines, fibres, acides gras essentiels. Consommer davantage de fruits, légumes, céréales complètes, oléagineux est entre autre préconisé par la SSN (Société savoisie de nutrition).

C'est bon pour le porte-monnaie
Manger d'autres sources de protéines animales comme les œufs et plus de protéines végétales (légumineuses, céréales, tofu, seitan...) permet de faire des économies.

C'est bon pour toute la famille
Le flexitarisme est un mode d'alimentation qui convient à tous, permettant notamment au plus jeunes de découvrir la diversité alimentaire et aux plus grands de redécouvrir des saveurs oubliées (millet, quinoa, orge, panais, sarrasin, lentilles...).

C'est bon pour l'environnement
L'élevage est responsable de 18 % des gaz à effet de serre, de 70 % de la déforestation, et de 70 % de la consommation mondiale en eau. S'il ne faut qu'une tonne d'eau pour faire pousser 1 kg de céréales, il en faut presque 16 pour 1 kg de bœuf!

C'est bon pour l'éthique
Être flexitarien permet de choisir la viande que l'on consomme avec plus de discernement. En en mangeant moins souvent, on peut privilégier des viandes, certes un peu plus chères, mais de meilleure qualité, et produites par des producteurs engagés.

Quelles sont les risques de carences ?

Cette tendance alimentaire qui repose sur une alimentation parfaitement équilibrée n'engendre aucune carence.

LE FLEXITARISME

Le flexitarisme désigne une pratique alimentaire où l'individu ne mange qu'occasionnellement de la viande.

Les flexitariens prônent la diversité alimentaire en consommant de la viande mais pas à tous les repas, ni même tous les jours.

C'est une façon saine de s'alimenter, mais sans se priver et en tirant bénéfice de chaque catégorie d'aliments.

Cette volonté de consommer moins de viande peut être une réponse adaptée aux évolutions de notre monde moderne et de notre alimentation.

3.12 SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pendant une semaine, au restaurant de la HEG (Haute Ecole de Gestion) Battelle à Genève, le développement durable a été à l'honneur. GRTA (Genève Région - Terre Avenir) présentait deux producteurs locaux: La Genevoise du Terroir, producteur de sirops artisanaux, et BeeSafe, apiculteur producteur de miel et hydromel. Le concept reCircle a également été lancé et présenté par notre équipe Eldora, ainsi que le concept « Zéro plastique » qui consiste à ne plus utiliser de contenants jetables au profit du verre.

Semaine autour du développement durable au café Battelle

A l'occasion de la Semaine autour du développement durable à la HEG Battelle, le Chef Xavier Fraisse et son équipe ont fait la guerre aux emballages plastiques. Durant toute une semaine, la vaisselle jetable a été proscrite et les convives déjeunant à l'extérieur étaient invités à utiliser des récipients réutilisables. Dans la même optique, tous les produits TakeAway et les boissons étaient proposés dans des contenants en verre consignés. Diverses animations ont été organisées toute la semaine comme une dégustation de jus de pommes local et une distribution de graines favorisant la pollinisation des abeilles.



eldora | ENSEIGNEMENT



eldora | ENSEIGNEMENT

— 03.



s'engage à :

- ✗ Ne pas distribuer de consommables jetables
- ✓ Vous encourager à adopter des habitudes de consommation responsables grâce à **reCIRCLE**
- ✓ Limiter au maximum sa production de déchets

en partenariat avec 



eldora | ENSEIGNEMENT



Vidéo: Dégustation de smoothies
à la HEG Battelle à Genève



3.13 JOURNÉE SANS VIANDE

Parmi nos affichages à disposition sur les totems digitaux, figure l’affichage pour la journée sans viande. La date est éditable au gré du Responsable de restaurant. Cette journée consiste à ne proposer aucune viande animale au restaurant.



3.14 ZÉRO PLASTIQUE

Afin de lutter contre les plastiques à mono-usage, Eldora a mis en place le concept « Zéro plastique » qui consiste à supprimer les pailles, les bâtonnets ainsi que les gobelets en plastique issus du pétrole. Afin de communiquer sur cette campagne, un communiqué de presse et des affichages ont été créés.



— 03.



3.15 EldoraTV

Eldora contribue à économiser les énergies en cuisine : utilisation de l'eau, cuisson des aliments, allumage des appareils ou gestion des appareils frigorifiques. Tous ces sujets sont expliqués par notre Directeur du service Qualité et durabilité, Monsieur Pierre Veyrat, dans des vidéos reportage et interviews présentes sur notre chaîne Youtube « Eldora TV ».



Vidéo: Comment économiser l'eau en cuisine simplement ?



Vidéo: Économiser l'énergie en cuisine avec l'allumage progressif des appareils



Vidéo: Comment économiser de l'énergie en cuisine lors de la cuisson des aliments ?



Vidéo: Comment économiser l'énergie en cuisine avec les appareils frigorifiques ?



3.16 4KITCHEN

Le service Qualité et durabilité a complètement reconsidéré l'enregistrement des contrôles relatifs à l'hygiène réalisés par nos équipes opérationnelles.

Avec le concours de la startup vaudoise « ThinkEE », il a développé une solution locale en collaboration avec nos Responsables de restaurants et cuisiniers.

4Kitchen permet à nos équipes de saisir les informations nécessaires au contrôle de la sécurité des denrées alimentaires et à la traçabilité des produits.

L'outil a été conçu dans un but de simplification de ces tâches et de gain de temps.

4Kitchen est une solution évolutive. Le service Qualité et durabilité travaille sur le développement d'autres fonctionnalités en lien avec l'environnement, la sécurité au travail et la qualité.

Un module « monitoring des déchets alimentaires » a été créé. Ce module permet de réaliser le suivi de pesée de déchets alimentaires générés dans nos restaurants. Nos équipes de cuisines pèsent systématiquement les déchets alimentaires en production et les retours assiettes de nos convives.

Nous pouvons ainsi acheter au plus près nos marchandises et connaître les goûts des clients, mais aussi si nos quantités servies sont adéquates. Nous pouvons aussi communiquer auprès des entreprises partenaires et mettre des actions en place.



”
Eldora SA est
la première société
de restauration
collective à
déployer ce type
d'outil sur ses
restaurants en
Suisse. ”

*Pierre Veyrat,
Directeur du service Qualité et durabilité*

— 03.



3.17 KITRO

Dans le cadre du programme de développement durable de la ville de Meyrin (GE), la solution de pesée des déchets alimentaires Kitro a été mise en place au sein du restaurant scolaire du Livron.

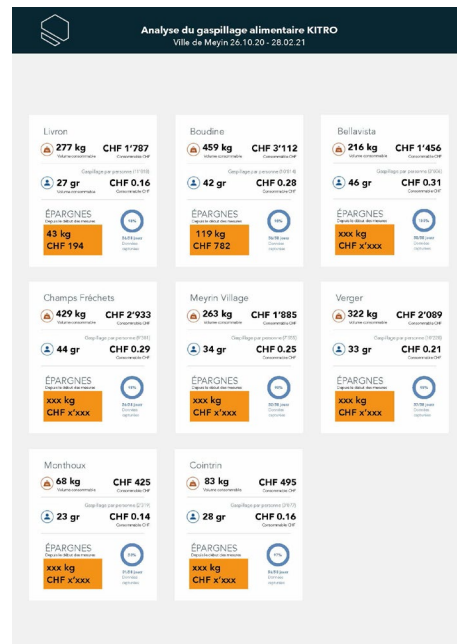
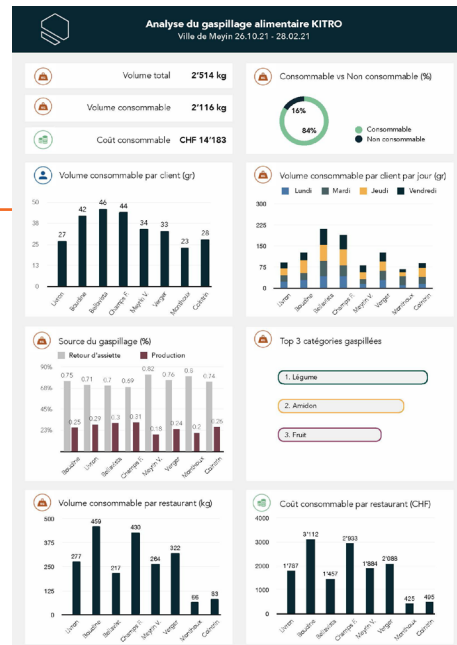
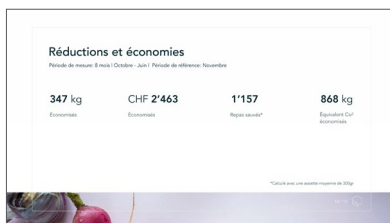
En effet, nous avons durant 7 mois récolté des data pour effectuer un état des lieux. Nous avons ensuite mis en place des actions pour réduire le gaspillage. Le résultat suivant a été constaté :

- Ces chiffres nous ont permis de constater que la majorité des déchets alimentaires au sein des restaurants sont générés lors du retour des assiettes des élèves et non en production.
- Nous constatons aussi que ce sont les légumes qui sont les plus gaspillés.

Tous ces indicateurs permettent de dialoguer avec nos parties prenantes afin de mettre en place des actions correctives pour lutter contre le gaspillage alimentaire notamment :

- Sensibilisation des collaborateurs sur la manière de travailler les légumes pour les donner aux enfants ;
- Réadapter les quantités servies conjointement avec Fourchette verte.

Un suivi sera mis en place grâce à 4Kitchen et notre solution de pesée des déchets.



3.18 UNITED AGAINST WASTE



En partenariat avec la société Foodways, Eldora a mené principalement en Suisse alémanique des « pilotes » sur le monitoring des déchets alimentaires. Sur la base des données collectées et leurs analyses, des séances de coaching ont été mises en œuvre afin d'identifier les meilleures pratiques propres à réduire ce gaspillage.

3.19 PLAN « RESTAURATION COLLECTIVE DURABLE » II



En 2020, la ville de Lausanne a inauguré la seconde phase de son plan « Restauration Collective Durable » : le plan RCD II 2020-2023.

Il prévoit prioritairement:

- les achats de proximité et suisses;
- les achats labellisés, dont le bio;
- la qualité nutritionnelle;
- la performance économique;
- la lutte contre le gaspillage alimentaire.

Eldora a toujours été un partenaire consciencieux et proactif de ce programme.

Notre outil interne de monitoring des déchets alimentaires a été reconnu comme une solution innovante par nos clients.

— 03.



3.20 ADAPTATION DE LA PRESTATION

Sites de commande en ligne sur place ou pour des lieux de restauration déportés avec système de livraison / click & collect.

Avec la crise sanitaire liée au Covid-19, et essentiellement le télétravail, des demandes de mise en œuvre de commandes des repas en amont de la consommation par les convives présents sur les sites de nos clients ont été émises. Eldora a répondu instantanément à cette attente grâce au support de son service de communication digitale. Cette approche a généré de justes achats de matières premières, une adaptation de nos effectifs aux volumes annoncés et une tendance vers le zéro gaspillage alimentaire. Une amélioration importante des coûts de marchandises est à souligner sur les sites ayant opté pour cette mesure.



Newsletter: Nouveau système de réservation des repas



Newsletter: Une application smartphone pour le restaurant de la Société Nautique de Genève

3.21 ACTS OF GREEN

Le programme "Acts of Green" met en lumière chaque bonne action qui contribue à la durabilité et à la protection de l'environnement. L'objectif est de sensibiliser les clients à la consommation et à la production durable de denrées alimentaires. Pendant la semaine de promotion, nous montrons à quel point les plats « anti-gaspillage » sont délicieux. Les recettes sont partagées dans un livret et des mesures durables « eldora » sont présentées.



3.22 LABEL GREEN KITCHEN-DURABILITÉ



Filiale du Groupe Eldora, Schéma-TEC SA est convaincue que la restauration doit mieux intégrer les considérations environnementales, d'ergonomie et de santé. Dans cet esprit, elle a créé une approche unique baptisée « Green Kitchen ».

Aujourd'hui, le développement durable, l'ergonomie, l'hygiène et la santé dans les métiers de la restauration sont devenus nos priorités. Partenaire d'Eldora, Schéma-TEC SA travaille chaque jour dans ce sens, afin de proposer des études et planifications uniques qui aboutissent à l'élaboration d'un outil de travail performant et confortable pour ses usagers et qui répondent, en tous points, aux attentes les plus complexes de notre époque.

Cela se traduit par la recherche continue des dernières technologies disponibles sur le marché. Notre label « Green Kitchen » intègre l'ensemble de ces composantes. 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 essentielles :

L'éco-gestion :

- Gestion de l'énergie
- Gestion de l'eau
- Gestion des déchets d'activité
- Optimisation de l'entretien et de la maintenance
- Sélection d'appareils à faible consommation énergétique
- Gestion des espaces

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

— 03.



Déchets humides et biomasse

La biomasse constitue, après l'hydraulique, la source d'énergie la plus importante en Suisse pour la production d'électricité renouvelable. Une bonne moitié de la production d'électricité renouvelable ne résultant pas de l'énergie hydraulique, elle est issue de la biomasse. Celle-ci fournit environ 46% de la production de courant renouvelable qui ne provient pas de l'hydraulique en Suisse.

Installation de froid commercial

Le règlement (CE) N°2037/2000 du Parlement européen, appliqué en Suisse, interdit à partir du 1^{er} janvier 2010, l'installation et la manipulation des gaz HCFC (HydroChloroFluoroCarbures) à l'état neuf, tels que les gaz: R12, R22, R502A, R408A et R409A.

Schéma-TEC SA prescrit les nouveaux Gaz de Type R290 ou R134A qui offrent une maintenance simplifiée, tout en possédant un rendement énergétique élevé. Le gaz R290 offre une technologie innovante, hautement efficace, tout en étant naturel et écologique..

Consommation d'eau

Mise en place de limiteur de débit permettant de réduire le débit de robinets de 30 à 70 % par aération de l'eau, et ce, sans perte de confort et de productivité pour l'équipe.

Systèmes de ventilation

Mise en place de régulateurs automatiques de ventilation de cuisine permettant de moduler la vitesse des tourelles d'extraction et d'air en fonction de l'activité de cuisson qui produit chaleur et vapeur. L'énergie nécessaire au seul traitement de ces volumes d'air est la principale dépense d'une ventilation. Le système ECOAZUR est le système de ventilation le plus évolué sur le marché. Il optimise les apports d'air neuf au strict minimum des besoins instantanés. Le gain en énergie peut alors atteindre 60% en comparaison avec une installation traditionnelle.

Energie en cuisine professionnelle

Mise en place d'optimisateur d'énergie en cuisine type Sicotronic.

Référencement de fournisseurs d'équipements Eco Responsables.

3.23 PRESTATIONS CULINAIRES ORIENTÉES SANTÉ

L'approche végétarienne est maintenant bien ancrée dans les prestations culinaires proposées au sein de nos restaurants de collectivités. Ainsi, presque tous nos restaurants d'entreprise proposent un menu végétarien plusieurs fois par semaine ou encore durant toute la semaine. Des offres à emporter s'axent dans ce sens dans les gammes de sandwiches froids et chauds, salades, poke bowls, assiettes froides, plateaux gourmands, desserts...



Concernant le pôle « Enseignement », nombreux sont les contrats qui imposent un menu végétarien une fois par semaine et jusqu'à deux fois dans certaines villes et communes. Le flexitarisme s'installe dès le plus jeune âge à l'heure du déjeuner.

Eldora a aussi déployé de manière plus prononcée en 2019 sa norme Vitality. Cette dernière est présente de l'entrée au dessert et alterne des menus « Equilibre » avec des menus végétariens, voire même végétaliens. Pour réaliser ces mets, nos chefs font appel aux recettes spécialement élaborées par notre diététicienne. Ces dernières conjuguent les besoins énergétiques avec les plaisirs gourmands et utilisent des morceaux de viandes et poissons non gras, des aliments ayant un apport plus important en fibres, vitamines, minéraux et antioxydants. L'apport est également moindre en graisses saturées et en sucres. L'ajout de sel est diminué et compensé par des épices, herbes aromatiques, marinades, fumets, bouillons...

On y retrouve également une présence plus soutenue en céréales, légumineuses et fruits à coque. Enfin, les sauces sont à base de crèmes et laits d'origine végétale.



— 03.



3.24 LABEL FOURCHETTE VERTE

La Fédération Fourchette verte Suisse regroupe les sections cantonales de Fourchette verte dans tous les cantons romands, le Tessin et plusieurs cantons de Suisse alémanique.

Les buts de Fourchette verte Suisse s'inscrivent dans la stratégie de la "Santé pour tous" (Santé 21) de l'OMS.

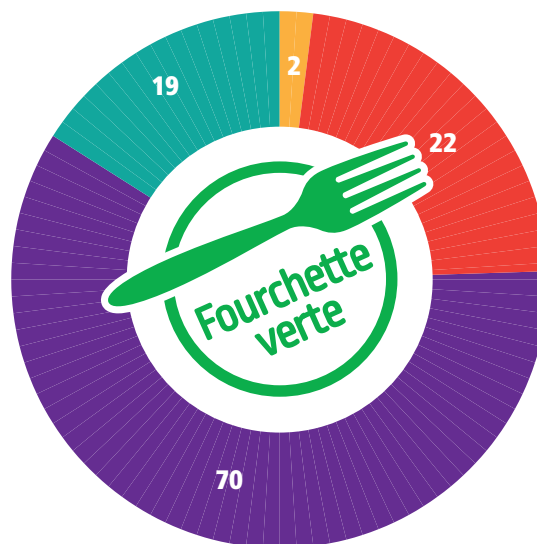
Fourchette verte s'investit de manière à promouvoir des modes d'alimentation et de vie sains, contribuant ainsi à prévenir certaines maladies (pathologies cardiovasculaires, divers cancers, maladies liées à l'obésité, etc.).

Concrètement, il s'agit d'une action de promotion de la santé qui vise à :

- Inciter la population à adopter des comportements alimentaires sains ;
- Offrir une alimentation équilibrée dans un environnement sain (espace 100% sans fumée) et agréable (tri des déchets) ;
- Permettre la consommation de boissons non alcoolisées à un prix favorable ;
- Améliorer les connaissances en matière d'alimentation et de santé, aussi bien de la population (et plus spécifiquement celle amenée à manger à l'extérieur), que des professionnels de la restauration ;
- Contribuer à réduire l'incidence des facteurs de risque des maladies chroniques influencées par les habitudes alimentaires ;
- Proposer des produits de saison régionaux ;
- Préparer les aliments en ménageant les vitamines et les minéraux ;
- Saler avec parcimonie ;
- Utiliser des matières grasses de bonne qualité nutritionnelle ;
- Éviter les aliments contenant trop de matières grasses.

Les établissements Eldora labellisés Fourchette verte sont au nombre de 113. Leur répartition est la suivante :

- **FV tout-petits : 22 établissements du pôle « Enseignement »**
- **FV junior : 70 établissements du pôle « Enseignement »**
- **FV adulte : 14 établissements du pôle « Entreprise », 3 établissements du pôle « Enseignement » et 2 établissements du pôle « Santé »**
- **FV senior : 2 établissements du pôle « Santé ».**



3.25 ÉDUCATION NUTRITIONNELLE



Nutriscore accompagne l'offre journalière de plats principaux au sein des restaurants d'entreprise. Conformément à son orientation « Nutrition & Santé » au bénéfice du bien-être de ses convives, Eldora fait figurer des indicateurs nutritionnels sur les principaux menus de ses restaurants « self-service ». En effet, il est important que le convive puisse estimer leur apport nutritionnel et ainsi les comparer afin de choisir celui qui lui convient le mieux. S'inspirant du système « traffic light », un logo unique de quatre différentes couleurs, permettant de caractériser la qualité nutritionnelle du menu proposé, est indiqué à côté de celui-ci.

La qualité nutritionnelle des menus concernés est calculée sur la base d'un score international reposant sur les ingrédients entrant dans leur composition. Des points sont attribués en fonction de l'énergie, des teneurs en sucre, sel et graisses saturées; mais ils peuvent ensuite être pondérés en fonction des teneurs en fibres, fruits et légumes. Finalement, plus le produit affiche une bonne valeur nutritionnelle, plus son score sera bas et inversement. En fonction du classement obtenu, une couleur spécifique lui sera attribuée. Les objectifs principaux de cette démarche sont les suivants :

- Renseigner le convive sur la qualité nutritionnelle des principaux menus pour l'aider dans son choix;
- Améliorer l'attrait des menus proposés;
- Favoriser l'accessibilité à des menus répondant au plus près aux besoins et attentes du convive;
- Offrir une transparence dans le cadre de l'offre alimentaire proposée par Eldora.

À titre d'exemple, voici la grille des scores permettant de valoriser l'approche nutritionnelle des menus proposés dans 32 de nos restaurants d'entreprise :

nutriscore



Dès 2021, Nutriscore devrait faire son entrée dans les services de restauration des hautes écoles et cycles universitaires où les convives deviennent très exigeants sur la qualité de leur alimentation journalière.

— 03.



EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT



CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

3.26 FLAVORS

« Flavors » est la marque de la gamme de produits pour la vente à emporter d'Eldora, depuis septembre 2020. Cette offre se décline du petit-déjeuner au dîner, en passant par un lunch sur le pouce. « Flavors » offre une grande variété de produits composés de mets sains et savoureux, frais et faits maison. La promesse de « Flavors » mise sur une approche locale, de saison et qualitative de son offre. Au total, ce ne sont pas moins de 450 recettes que nos responsables de restaurants peuvent retrouver pour composer leur offre journalière.

Les recettes sont originales et savoureuses, apprêtées chaque jour par nos professionnels exigeants et passionnés dans les cuisines de nos clients. Des mets pauvres en gluten, pauvres en lactose et végétariens composent cette nouvelle gamme.



3.27 GASPILLAGE ALIMENTAIRE

La crise sanitaire du Covid-19 a touché les effectifs en présentiel dans les entreprises de manière importante. De plus, il était difficile de prévoir le nombre de salariés présents jour après jour. Il a donc été important de s'adapter. Chez certains de nos clients, le menu du jour a été également proposé le lendemain à un prix plus avantageux. Cela a permis d'offrir plus de choix aux collaborateurs. Cette approche a eu pour but de réduire le gaspillage alimentaire.

3.28 RECETTES ZÉRO DÉCHET

Sur notre chaîne Youtube «Eldora TV», il est possible de visionner différentes recettes de notre Chef exécutif, Christophe David. Cette vidéo présente une recette «zéro déchet» qui utilise les «déchets» et épluchures des légumes afin de proposer des idées gourmandes et responsables.



Vidéo : Potage zéro déchet aux légumes printaniers

3.29 FORMATIONS ACHATS ET QUALITÉ-ENVIRONNEMENT



Eldora propose à l'ensemble de ses collaborateurs deux formations en lien avec le développement durable :

- Les achats durables
- Un restaurant sous l'œil de la qualité et de l'environnement

Ces diverses formations ont pour objectif de sensibiliser et promouvoir la culture environnementale opérationnelle de nos équipes. En effet, nous sommes persuadés que les actions au quotidien n'ont de sens que si elles sont véhiculées par nos équipes et qu'elles sont ancrées dans les convictions de chacun.

Il y a eu une seule formation en 2019 sur les achats durables. En effet, la pandémie de Covid-19 a bloqué l'ensemble des formations. Les formations en présentiel ne reprendront qu'en 2022.

3.30 CHOIX DES PRODUITS ALIMENTAIRES

Eldora garantit dans ses restaurants :

- Un approvisionnement d'origine suisse pour les produits carnés ;
- Majoritairement des produits de la mer qui bénéficient d'un label certifié (MSC, ASC...) garantissant une pêche durable et soucieuse de l'environnement ;
- Des poissons d'élevage en eau douce provenant de la Suisse et de l'Union européenne ;
- Une utilisation prioritaire des fruits et légumes de saison de Suisse, IP-Suisse ou Suisse Garantie ;
- Du lait équitable suisse ;
- Des produits coloniaux labellisés Max Havelaar.

En 2019 et 2020, Eldora a continué à se rapprocher du label GRTA (Genève Région - Terre Avenir). Cette marque de garantie créée en 2004 par l'État de Genève, qui en est le détenteur, permet d'identifier les produits de l'agriculture de la région genevoise. Elle concerne tous les produits agricoles, à chacune des étapes de leur transformation, du champ à l'assiette. Fort de ses 28 premiers labels en 2013, Eldora compte aujourd'hui 85 sites labellisés :

Pôle « Santé » : 28

Pôle « Enseignement » : 28

Pôle « Entreprise » : 29

Eldora poursuit également sa volonté d'achats locaux et applique scrupuleusement l'approche des plans RCD (Restauration Collective Durable) souhaitée par de nombreux de ses clients, dont la Ville de Lausanne. Ainsi, fin 2020, 42 sites sont identifiés comme suivant ces règles éthiques d'approvisionnement local dans un rayon de 70 kilomètres.

En 2021, Eldora se rapprochera des labels CNR (Cuisinons notre région) pour le canton du Valais, et Terroir Fribourg pour le canton de Fribourg. Ceci dans le but de construire un vrai partenariat.

Toujours dans le même esprit, Eldora possède une liste de produits interdits qui est suivie par l'ensemble de ses fournisseurs et responsables de restaurants.

À noter aussi quelques initiatives localisées de mise en œuvre de potagers chez certains de nos clients. C'est ainsi que l'on retrouve les herbes aromatiques du jardin dans les assiettes du restaurant chez notre client de l'IUCN.



Les publications : Charte d'approvisionnement



En 2019, Eldora a participé au concours « les Toqués de GRTA » et c'est la Cheffe Sandra Cormier qui a remporté le 2^e prix !

Les participants devaient réaliser un apéritif à partir d'un panier garni comportant exclusivement de produits GRTA dont ils découvrent le contenu le jour-même.



MENUS
GRTA

Les Toqués
de GRTA



Vidéo: Concours culinaire "Les Toqués de GRTA",
édition 2019



Newsletter:
Les Toqués de GRTA



Vidéo: La Cheffe Sandra Cormier en finale du concours
culinaire "Les Toqués de GRTA"

— 03.

EAU PROPRE ET
ASSAINISSEMENT



CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



3.31 PRODUITS D'ENTRETIEN

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.

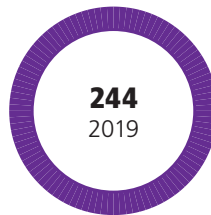
Nous enregistrons une diminution totale de la consommation globale des produits d'entretien en 2020 par rapport à 2019, tout en augmentant le nombre de sites. Cela est dû à la diminution d'activité du secteur à cause de la pandémie de Covid-19. L'augmentation des achats de la part des restaurants des produits désinfectants, qui par définition ne peuvent recevoir le label « green », a eu aussi un impact sur la diminution de la part des produits écologiquement responsables.

Chaque jour dans les restaurants, les collaborateurs d'Eldora utilisent des produits d'entretien pour le nettoyage des cuisines et des locaux. En l'absence de doseurs automatiques, comment savoir si nous utilisons la bonne quantité ? La tendance est souvent au surdosage pour favoriser l'apparition de mousse. C'est un fait, surdoser ne rend pas plus efficace les nettoyages. En partenariat avec le fournisseur référencé, nous avons convenu de la mise à disposition de bouchons doseurs (20 ml maximum) adaptables sur les flacons (500 ml).



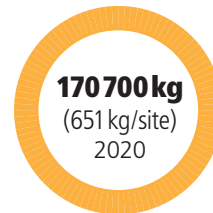
Nombre de sites concernés (inclus cuisine RPA)
(Résidences pour personnes âgées)

Évolution
+ 18 sites



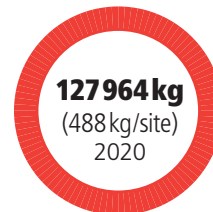
Consommation totale

Évolution
-367 kg/site



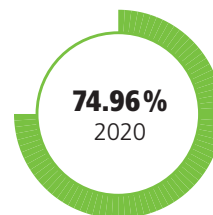
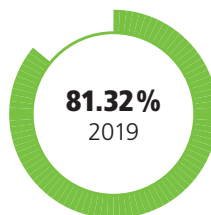
Gamme Green

Évolution
-340 kg/site



Part des produits écologiques

Évolution
-6.36 pts



La part de produits écologiques a diminué en raison d'une augmentation de consommation en produit désinfectant de surface pendant la crise Covid-19.

3.32 UN-GLOBAL COMPACT

PARTENARIATS
POUR
LA RÉALISATION
DES OBJECTIFS



COP
(Communication On Progress) Eldora

WE SUPPORT



Eldora SA a débuté son adhésion au « United Nations Global Compact » en 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 établit un rapport qui présente à l'ensemble de ses parties prenantes les résultats de ses engagements dans ce sens.



Communiqué de presse: Eldora SA adhère au « United Nations Global Compact »



Newsletter: Eldora SA adhère au « United Nations Global Compact »



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.



— 03.



3.33 MESURE DE LA SATISFACTION

La satisfaction des clients et des convives est au centre des intérêts d'Eldora et constitue l'un des piliers de la pérennité de ses partenariats.

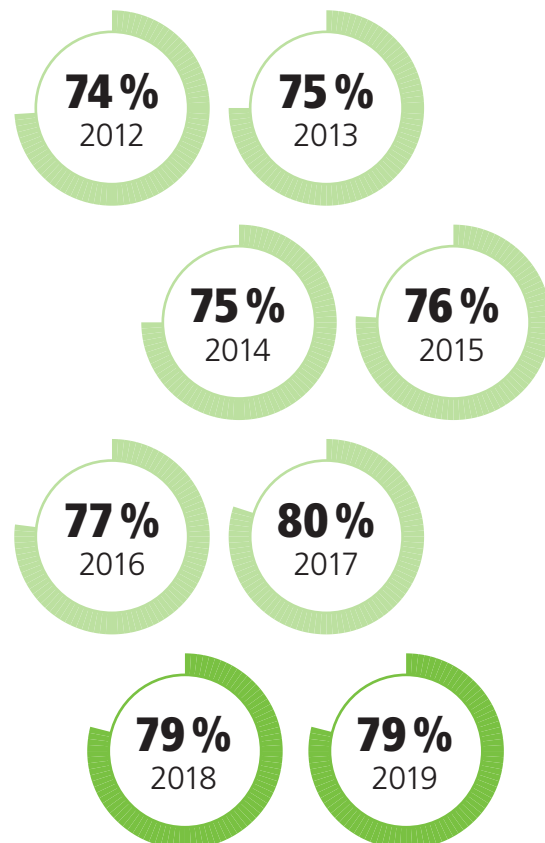
Afin de mesurer la satisfaction de ses clients et pouvoir améliorer ses prestations à chaque moment-clé, Eldora a développé au cours de ces dernières années différentes solutions permettant de répondre aux multiples situations.

L'année 2020 a été bouleversée par la crise sanitaire Covid-19, entraînant par conséquent une mise en suspend des enquêtes de satisfaction auprès des convives et des visites de clients « mystère », afin qu'Eldora concentre ses ressources à sa pérennité et son renouvellement.

- Enquêtes de satisfaction auprès de ses mandants
- Enquêtes de satisfaction auprès de ses convives
- Mesure de la satisfaction « à chaud »
- Chef à votre écoute
- Enquêtes de satisfaction lors de l'ouverture d'un restaurant
- Enquêtes de satisfaction propres à l'activité événementielle
- Ecoute en continu des convives
- Visites de clients « mystère »
- Interviews « qualitatives »
- Entretiens relatifs aux pertes de contrat

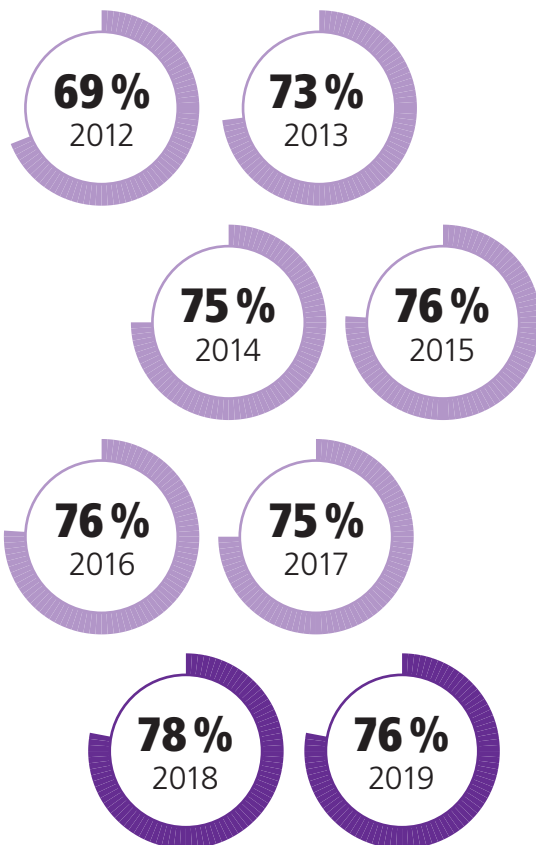
Satisfaction des convives par pôle d'activité Source externe: Altella SA

Pôle « Entreprise »

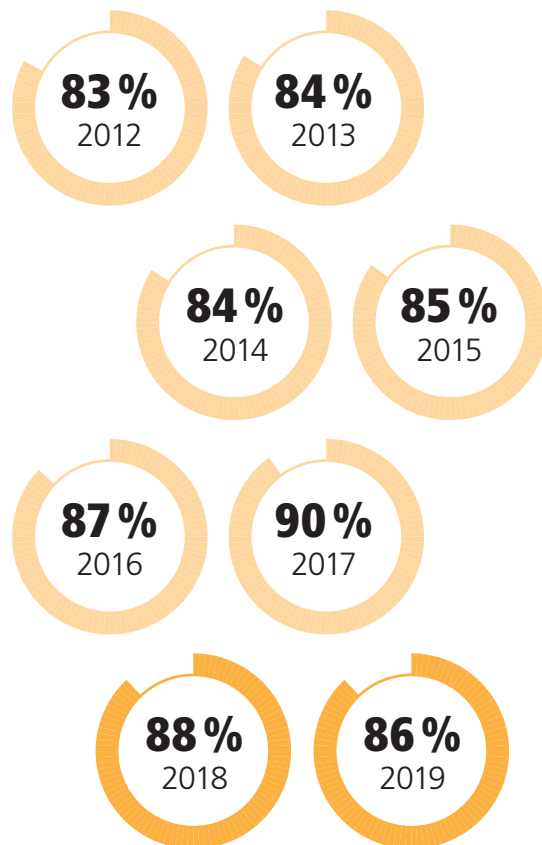




Pôle « Enseignement »



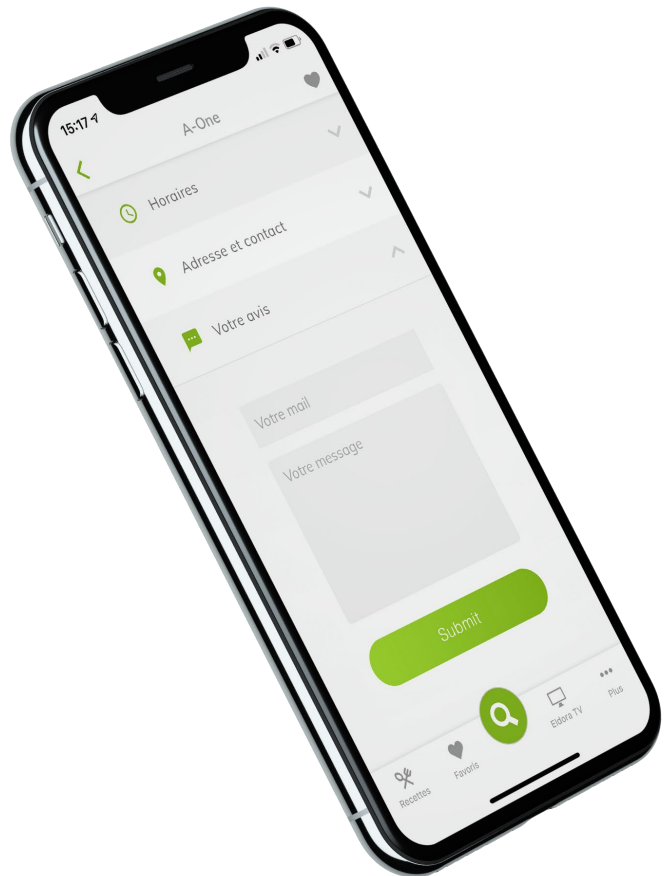
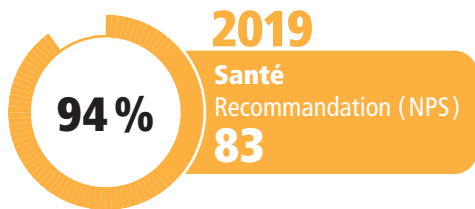
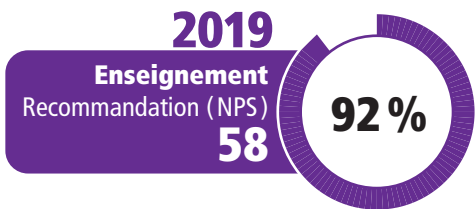
Pôle « Santé »



— 03.



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



3.34 ÉCOUTE CLIENT

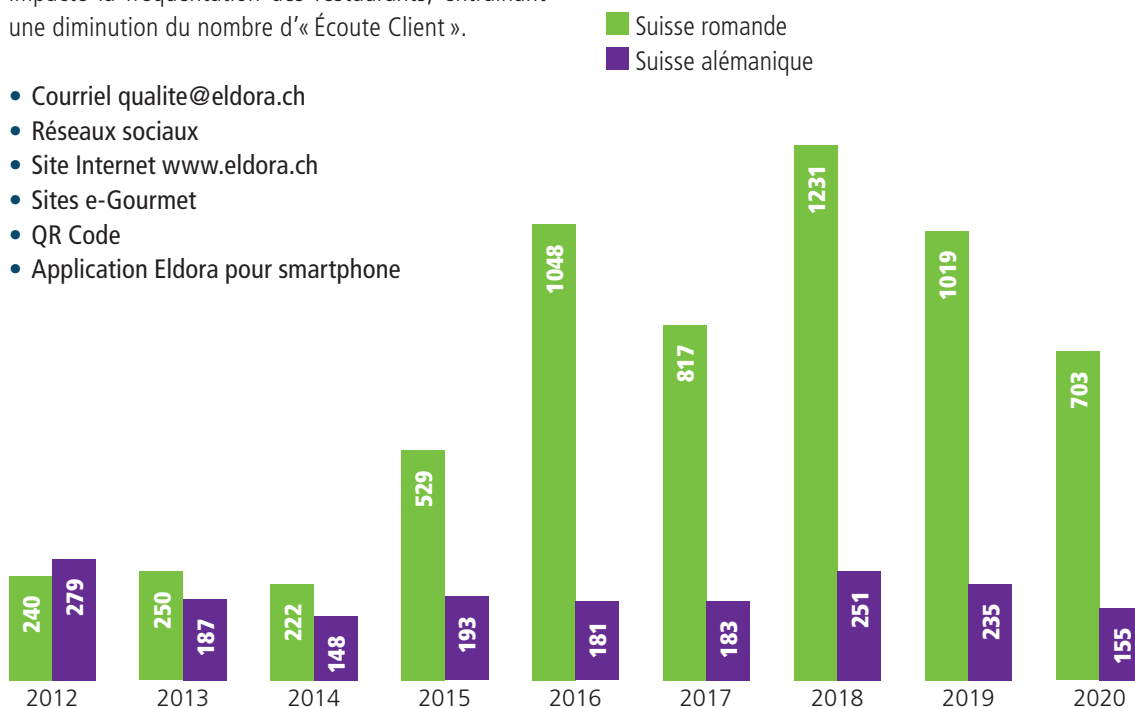
Les convives ont la possibilité de s'exprimer sur la qualité des prestations proposées par Eldora grâce à une écoute active de leurs demandes d'améliorations et réclamations. Eldora a conçu ses propres outils d'écoute. Le développement des supports digitaux et des réseaux sociaux est devenu le principal vecteur d'expression.

En 2020, les différentes mesures mises en place dans tout le pays pour lutter contre la pandémie ont impacté la fréquentation des restaurants, entraînant une diminution du nombre d'« Écoute Client ».

- Courriel qualite@eldora.ch
- Réseaux sociaux
- Site Internet www.eldora.ch
- Sites e-Gourmet
- QR Code
- Application Eldora pour smartphone

Nombre de contacts « Écoute Client »

Source interne



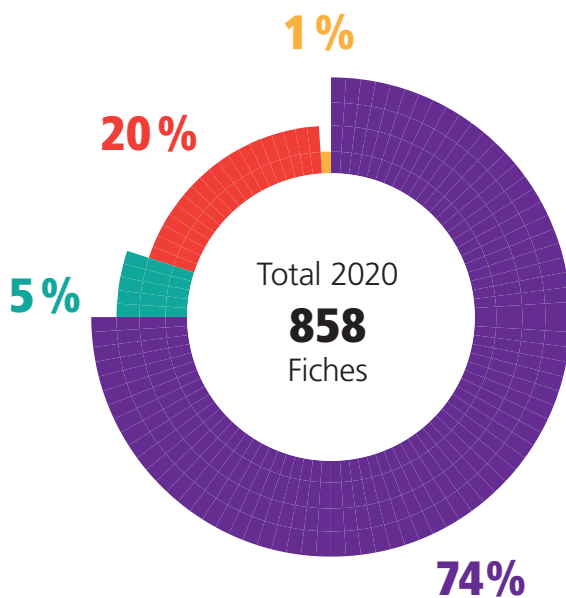
— 03.



Nombre de fiches « Écoute Client » par catégorie (2020)

Source interne

- Félicitations
- Améliorations
- Réclamations
- Autres



3.35 AUDITS DE SURVEILLANCE

Eldora utilise trois outils d'évaluation de la qualité, menée par différents acteurs, permettant de surveiller l'application des exigences internes et légales au niveau opérationnel, dans le but de déterminer des actions d'amélioration.

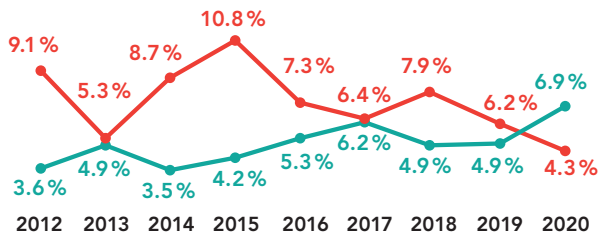
- **l'audit HACCP** relatif à la sécurité des denrées alimentaires, réalisé par un laboratoire indépendant
- **l'audit « qualité globale »** relatif à la conformité de l'ensemble des processus de l'entreprise, réalisé par le service Qualité et durabilité
- **la check-list de 40 points** relative aux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

La notion de sécurité alimentaire représente le risque majeur dans le secteur de la restauration collective. Eldora a maintenu un plan d'audit HACCP complet pendant la pandémie au détriment des autres évaluations. Ces audits ont été réalisés par nos conseillers(ères) Qualité et durabilité.



Résultat des analyses microbiologiques réalisées par un laboratoire indépendant

Source externe : Ecobion

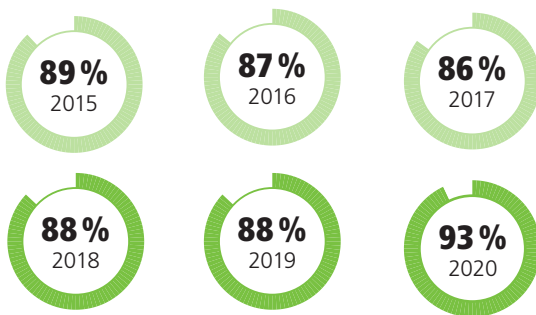


- Surfaces non conformes
- Aliments non conformes

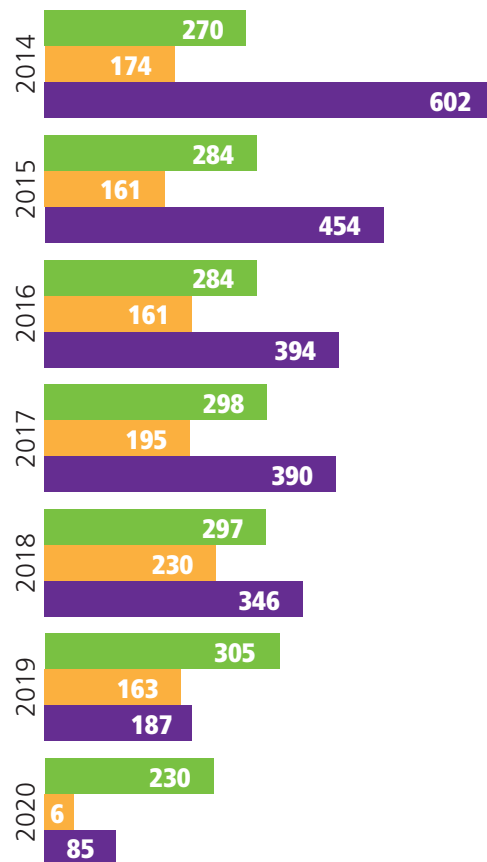
Il y a moins de 10% de non-conformités pour les analyses microbiologiques alimentaires et de surfaces ces 5 dernières années.

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

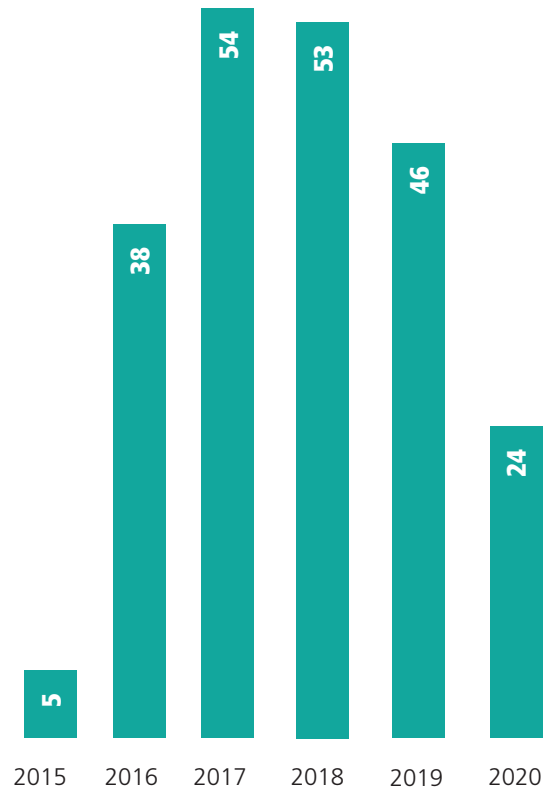
— 03.



3.36 PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

Les collaborateurs d'Eldora peuvent être force de proposition et émettre des idées d'amélioration spécifiques ou transversales. Ces propositions sont étudiées par chaque responsable de processus et enregistrées dans la plateforme interne du service Qualité et durabilité.

En 2020, la crise sanitaire Covid-19 a impacté le secteur de la restauration, entraînant la fermeture des établissements et par conséquent la mise en RHT (réduction de l'horaire de travail) des collaborateurs. Cette situation explique la diminution des propositions d'amélioration.



3.37 ENQUÊTE OPINION COVID-19 ET FOCUS GROUPS

Dans le contexte du Covid-19, le Comité de direction a décidé d'identifier les mutations liées à la pandémie impactant le Groupe Eldora. Afin de répondre à cette mission, plusieurs outils d'observation et d'écoute ont été mis en place :

- Veille stratégique
- Enquête
- Focus group

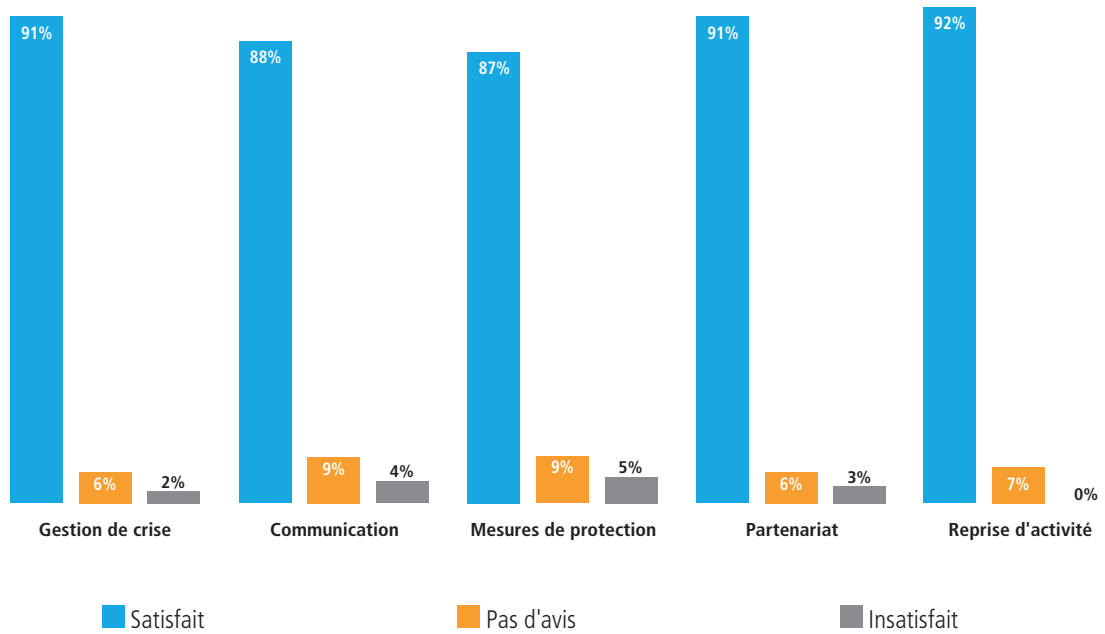


— 03.



L'enquête d'opinion avait pour objectif d'évaluer la satisfaction des clients d'Eldora sur la gestion de la crise.

Eldora





Cette enquête représentait l'opportunité d'évaluer la qualité de la gestion de crise, dans une approche d'amélioration continue.

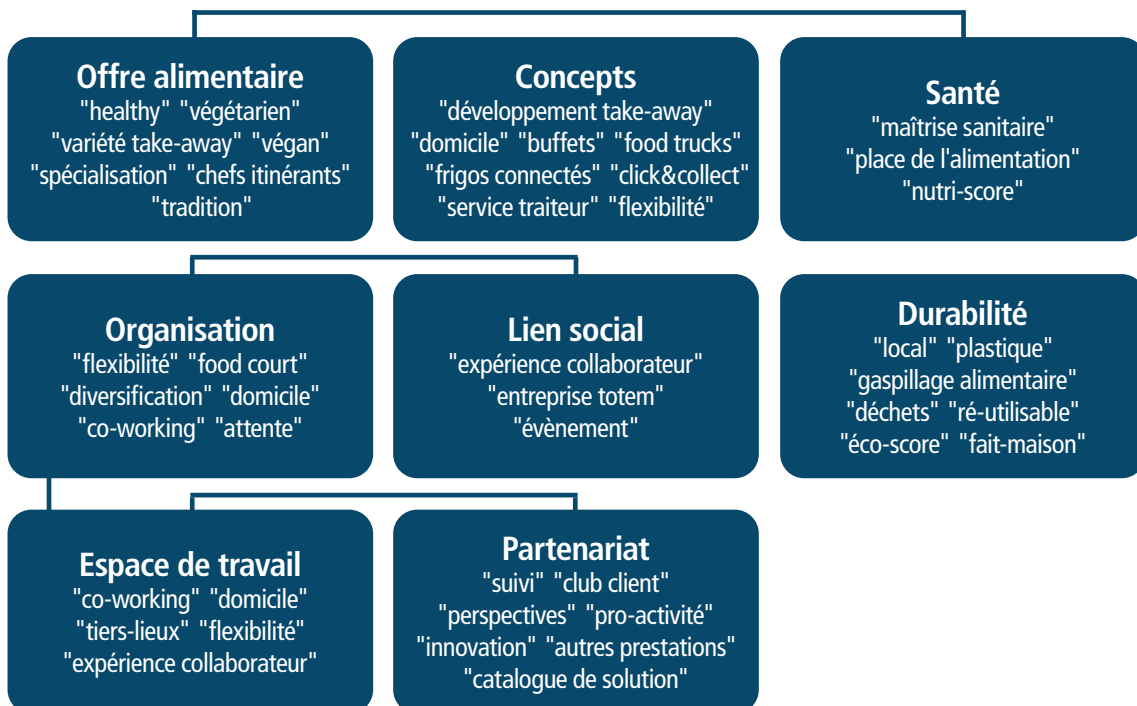
Les focus groups avaient pour objectif de faire participer des représentants de sociétés clientes d'Eldora à des groupes d'échanges.

Les éléments discutés portaient autour de 3 ateliers :

- Les mutations organisationnelles au sein des entreprises et organisations ;
- Les nouvelles orientations et adaptations qu'Eldora pourrait apporter au service de restauration ;
- Les attentes des collaborateurs.

Attentes

Source interne



— 03.



3.38 ANIMATIONS

Éducation nutritionnelle

La diététicienne d'Eldora porte un intérêt particulier à l'éducation nutritionnelle des convives. Ainsi elle intervient dans les sites des services de restauration d'Eldora du pôle « Entreprise » lors de conférences ou encore de déjeuners « lunch & learn » :

2019

CONFÉRENCES : 9

LUNCH & LEARN : 7

D'autre part, des animations ont été menées au sein des restaurants d'entreprise, à l'heure du déjeuner, sur les thèmes suivants :

ANIMATIONS

Manger en pleine conscience : 5
L'équilibre alimentaire : 5
Les sucres cachés au petit-déjeuner et dans les boissons sucrées : 4
Le flexitarisme et les alternatives en protéines : 8
Le gluten, suis-je concerné ? : 2
La prévention des maladies cardiovasculaires et la qualité des matières grasses : 5
Manger équilibré sur le pouce : 2
Les super-aliments : 2
Nutriscore : 4

2020

LUNCH & LEARN : 2

ANIMATIONS

Manger en pleine conscience : 1
Le flexitarisme et les alternatives en protéines : 4
Le gluten, suis-je concerné ? : 1
La prévention des maladies cardiovasculaires et la qualité des matières grasses : 1

Malheureusement, la bonne dynamique prise dès les premiers mois de 2020 s'est stoppée nette mi-mars 2020 avec la propagation du nouveau coronavirus sur le territoire européen. En effet, à partir de cette date et pour des raisons sanitaires évidentes, notre diététicienne ne pouvait plus intervenir sur les sites.

Animation autour des boissons sucrées

Mardi 4 décembre, durant la pause de midi, 180 enfants du parascolaire de l'école Elisabeth de Portes à Crassier ont été sensibilisés au sucre contenu dans diverses boissons du quotidien. Notre diététicienne leur a fait goûter 3 eaux avec un taux de sucre différent et les élèves devaient deviner laquelle se rapprochait le plus d'un soda. Un concours a été organisé à cette occasion qui permettait à 3 élèves de gagner un repas «Fourchette Verte».



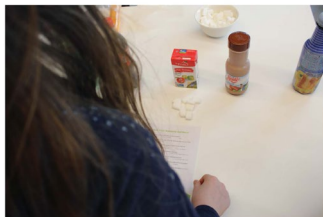
eldora | ENSEIGNEMENT

Atelier de formation pour les Accueillantes en Milieu Familial de la ville de Nyon

Ce printemps, une douzaine d'accueillantes en milieu familial de la ville de Nyon ont suivi une formation sur la nutrition avec le Chef Nicolas Vassault et notre diététicienne Jennifer Boulton. Durant une soirée, elles ont ainsi cuisiné différents plats afin de proposer une alimentation équilibrée et savoureuse aux enfants dont elles ont la garde.



eldora | ENSEIGNEMENT



eldora | ENSEIGNEMENT



eldora | ENSEIGNEMENT

— 03.



Zéro Gaspi

Cette animation remporte un grand intérêt au sein du pôle « Enseignement ».

Malgré un ralentissement important en 2020, pandémie oblige, l'impact de cette animation auprès des élèves et encadrants est toujours appréciable et très salué dans son approche pédagogique.

Certaines communes se sont même appropriées le canevas et l'équipement d'Eldora pour le démultiplier dans leurs sites livrés par Eldora.



TOUS CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

L'ero gaspi

En Suisse, un tiers des aliments encore comestibles est détruit!

C'est comme si tu jetais 2 yogourts chaque jour, sans les ouvrir!

Cette semaine, avec tes copains, donne à manger tous les restes à Sacapoub.

eldora

TOUS CONTRE LE
GASPILLAGE
ALIMENTAIRE



*L'évo
gaspi*

eldOra

— 04. ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

4.1 BEELONG

Sur mandat de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) et en consultation avec des acteurs-clés de la filière alimentaire, Beelong a rédigé un cahier de « Recommandations pour des achats publics responsables dans le domaine de l'alimentation », au travers de 14 fiches thématiques et les critères respectifs pour les appels d'offres. Eldora a fait partie des acteurs-clés de la filière qui ont été consultés.

Eldora identifie ce cahier des charges comme une opportunité de mettre en avant dans les appels d'offres l'ensemble des mesures sociales et environnementales déployé dans ses restaurants.



02. Réduire et éviter le gaspillage alimentaire

c'est protéger l'environnement tout en réduisant les coûts

En Suisse, 20% des impacts environnementaux sont liés à l'alimentation. Cependant, une grande partie des aliments produits ne sont pas consommés, c'est ce qu'on appelle le gaspillage alimentaire. Il survient à différentes étapes de la chaîne de production, que ce soit au niveau de la transformation, de la vente ou de la consommation. Le gaspillage alimentaire est un gâche de ressources précieuses (terres agricoles, eau, énergie, produits phytosanitaires, engrais, mais aussi d'argent et de main d'œuvre). Ce gaspillage est également une source de pollution locale et globale.

Objectifs	Recommandations	Outils
<p>Éviter le gaspillage de ressources précieuses utilisées pour la production d'aliments non consommés et limiter les émissions à l'accompagnement évitables.</p> <p>Le sachez-vous?</p> <ul style="list-style-type: none"> La consommation de déchets alimentaires en Suisse génère 2 millions de tonnes de déchets évitables par an (total au long de la filière, sur la territoire national et à l'étranger). Cela correspond à 100 fois le poids moyen d'un éléphant. Les déchets évitables des appels d'offres de biens produits par notre alimentation (OFEV, 2020). 1/3 des aliments produits sur le plateau sont jetés ou envoyés à la poubelle (OFEV, 2020). Les déchets alimentaires évitables représentent 23% de l'impact environnemental de la consommation en Suisse (OFEV, 2020). 1 personne sur 3 souffre de sous-alimentation chronique dans le monde, soit 822 millions de personnes qui souffrent de la faim (OFEV, 2020). 	<p>Mesurer la quantité de déchets alimentaires de manière régulière, identifier leur origine et fixer des objectifs de réduction.</p> <p>Éviter les restes et les restes d'assiettes, en achetant, en cuisinant et en servant les bonnes quantités (selon les prescriptions de la Société Suisse de Nutrition).</p> <p>Éviter les assiettes dressées pour limiter les déchets.</p> <p>Privilégier le service de plats sur assiette plutôt que les buffets, qui génèrent généralement davantage de gaspillage alimentaire.</p>	<p>Les supports</p> <ul style="list-style-type: none"> L'application "NutriScore" disponible sur smartphones et tablettes. Calculatrices de consommation. Les produits comestibles. Les consultants agricoles. Les outils de sensibilisation des consommateurs. <p>Astuces</p> <ul style="list-style-type: none"> Service des quantités sur assiettes correspondant aux quantités prescrites par la Société Suisse de Nutrition, hors demande spéciale de consommation. Service de petites portions et offrir la possibilité de se servir. Mettre à disposition des contenants utilisables afin de permettre d'emporter les restes d'assiettes et buffets. Inclure dans la planification des menus l'utilisation de déchets qui ne sont pas consommés (comme les légumes).

Recommandations pour des achats publics responsables dans le domaine de l'alimentation

Produits alimentaires, équipements de cuisine, produits d'entretien, et services de restauration collective

BOUILLEON 2020
Sur mandat de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV)

06. Favoriser les produits locaux et promouvoir la traçabilité des aliments

Les produits locaux sont des produits issus des matières premières agricoles ou de produits d'origine suisse, voire de la région. Cela signifie qu'ils ont été cultivés, élevés ou pêchés en Suisse. Mais attention, le terme « local » ne fait ici pas référence au lieu de transformation, d'élaboration ou de conditionnement du produit.

Objectifs	Recommandations	Outils
<p>Limiter l'impact environnemental et social, limiter les émissions de CO2 liées au transport, privilégier les migrations agricoles engagées en matière de durabilité et promouvoir la traçabilité et la transparence.</p> <p>Le sachez-vous?</p> <ul style="list-style-type: none"> 90% des produits agricoles suisses participent à des programmes agro-environnementaux (OFEV, 2020). 25% des terres d'élevage suisse agricole sont converties à l'élevage extensif, au travers des pratiques extensives (SAF, 2019) (OFEV, 2020). Le principe des matières premières est recommandé avec le lieu d'élaboration. Le label qui mentionne le lieu d'origine et le lieu de matière premières (Beelong, 2020). 	<p>Privilégier l'achat de produits régionaux, c'est-à-dire cultivés, élevés ou pêchés en Suisse (pas applicable dans un appel d'offre soumis sur accord international).</p> <p>Éviter les produits importés par avion.</p> <p>Communiquer clairement les origines des produits et produits sur les menus, étiquettes ou un affichage réglementaire (SAF, 2019).</p> <p>Privilégier les produits bénéficiant d'une bonne traçabilité des matières premières/ingrédients.</p>	<p>La traçabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> Les labels garantissant une origine suisse comme par exemple le label "Produit Suisse Certifié" et "Bio Suisse", les produits certifiés de montagne et d'alpage. Les fiches techniques des produits. <p>Astuces</p> <ul style="list-style-type: none"> Privilégier les produits frais ou bruts ayant une déclaration d'origine claire et d'être le premier ou deuxième dans une traçabilité des matières premières. Communiquer les fournisseurs de consommateurs clairement les origines des matières premières. Privilégier les produits bénéficiant d'une bonne traçabilité, mentionnés en détail sur les étiquettes ou ailleurs de la filière.

4.2 RECIRCLE

Le partenariat avec ReCircle a été adopté par bon nombre de nos clients dès 2018 avec un large déploiement en 2019 sur les cantons de Genève, Vaud, Fribourg, Neuchâtel et Jura.

Le principe est simple: ReCircle remplace les emballages jetables par des alternatives réutilisables, de haute qualité, abordables et plus écologiques. Les produits ReCircle peuvent être achetés et retournés dans tous les établissements partenaires. Entre-temps, ils peuvent être utilisés, rechargés et lavés des centaines de fois. À la fin de leur vie, vous pouvez facilement échanger votre produit ReCircle contre un nouveau ou vous faire rembourser.

Eldora compte, fin 2020, 69 établissements adhérant au partenariat avec ReCircle.

À ce jour, lorsque nous signons de nouveaux contrats, nos nouveaux restaurants profitent uniquement de cette solution. Chaque contenant réutilisable mis en service contre caution évite l'utilisation d'un contenant mono-usage qui finit à la poubelle.

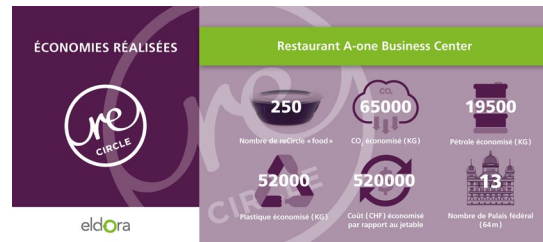
À noter que des systèmes parallèles se mettent en place également chez certains de nos clients avec une approche à tendance zéro plastique (contenants en verre).

Le partenariat ReCircle nous permet de récolter des data pour établir et suivre nos économies par rapport au jetable. Nous pouvons avoir une vue d'ensemble du groupe, mais aussi par restaurant adhérant à la solution.



Vidéo: Interview de M. Nicolas Dulermo, Responsable de secteur

Avec ce nombre de restaurants, nous avons économisé:



Ceci a été mis en place et communiqué via des affichages de proximité et des affichages digitaux, renseignant sur le concept en détail, notamment les cautions et autres points organisationnels.

Des reportages photo et vidéo ont également été publiés sur les réseaux sociaux.



— 04.



4.3 ZEROWASTE SWITZERLAND

Le partenariat avec ZeroWaste Switzerland a été initié en fin d'année 2019 et a largement été retardé par la pandémie. Toutefois, au sortir de la crise, Eldora et ZeroWaste Switzerland ont repensé leur collaboration au regard des enjeux du moment. Et c'est ainsi que ZeroWaste Switzerland a été impliquée dans le programme d'Eldora « Rethinking the future ». Sur les deux chantiers liés au gaspillage alimentaire et aux emballages, ZeroWaste Switzerland apporte toute son expertise et son dynamisme.



Article: Eldora – services de restauration éco-responsable



Vidéo: Interview de M^{me} Alice Charpigny

4.4 LABEL FAIT MAISON

Chez Eldora, le slogan « Un chef dans votre entreprise » diffusé avec la création d'Eldora SA en 2015 n'a pas perdu son sens. Au 31 décembre 2020, Eldora compte 14 établissements labellisés « Fait Maison ». La crise sanitaire mondiale inédite du Covid-19 a ralenti ce déploiement, car les priorités sont devenues différentes dans ce contexte délicat. Toutefois, les brigades d'Eldora confectionnant les repas au sein des cuisines de nos clients, nous devrions facilement atteindre un panel conséquent d'établissements répertoriés dès la fin de 2021.

- Pôle « Santé »** 5 sites
- Pôle « Enseignement »** 9 sites de production



Newsletter: Label « Fait Maison »

4.5 TOO GOOD TO GO

Dans notre programme de lutte contre le gaspillage alimentaire, nous avons aussi adhéré à la solution Too Good To Go. Cette application permet à des utilisateurs de récupérer les invendus du jour à un prix plus bas pour éviter le gaspillage alimentaire. Nous avons en décembre 2020, 18 restaurants. En mars 2021, nous comptons 31 établissements, et par conséquent une augmentation de 138% d'adhésions.



eldora



Too Good To Go

ENSEMBLE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Des tonnes de nourritures sont perdues tout au long de la chaîne alimentaire, du champ à l'assiette. Ainsi, le gaspillage alimentaire est responsable de 8% des émissions de gaz à effet de serre dans le monde.

L'application Too Good To Go vous permet de commander un panier proposé par votre restaurant Eldora. Il est composé de produits invendus du jour et parfaitement comestibles.

N'attendez pas et téléchargez l'application sur :






Vidéo: Eldora SA est le premier restaurateur de collectivités à collaborer avec Too Good to Go



Communiqué de presse: Eldora, premier restaurateur de collectivités à adhérer à Too Good To Go



Vidéo: Reportage de la RTS



Newsletter: Eldora, premier restaurateur de collectivités à adhérer à Too Good To Go



Vidéo: Interview de M. Nicolas Vassault, Responsable de restaurant

— 04.



4.6 RÉDUCTION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Eldora signe de plus en plus de contrats mettant clairement en place des objectifs de réduction du gaspillage alimentaire.

Ainsi des périodes tests ont permis d'expérimenter les solutions de partenaires tels que Kitro.

Certains de nos sites ont valorisé chaque jour leurs restes afin également de produire les justes quantités pour répondre aux attentes des convives.

Un pilote a été entrepris au sein du pôle « Entreprise » sur la levée des containers à déchets et des objectifs précis de diminution de leur nombre ont été implémentés.

Aujourd'hui, Eldora a développé, en partenariat avec la start-up vaudoise ThinkEE spécialisée dans les objets connectés et les applications mobiles destinées à l'optimisation de procédés, « 4Kitchen » qui est la solution digitalisée d'Eldora pour, entre autres, mesurer la réduction du gaspillage alimentaire dans les restaurants qui lui sont confiés. Avec cette solution unique en son genre, Eldora se place en leader européen de la digitalisation de son système de traçabilité du gaspillage alimentaire dans le secteur de la restauration de collectivités. Les équipes d'Eldora bénéficient à présent d'un outil particulièrement performant et totalement novateur dans ce domaine.

En 2020, la pandémie de Covid-19 a remodelé, voire supprimé temporairement notre approche des buffets en libre-service. L'alternative aux buffets froids de salades mise en place (rapiers pré-dressés de salades) a permis de réduire le gaspillage alimentaire. Ainsi sur 12 mois glissants, nous avons pu constater une amélioration moyenne de 2% points dans le coût de nos matières premières pour les sites concernés.

4.7 GÉNÉRER MOINS DE DÉCHETS

Afin de revenir aux fondamentaux : « le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas », une campagne massive a été instaurée chez nos clients, en 2019, contre l'utilisation des emballages individuels.

Ainsi :

- Les sachets de sel et poivre ont été remplacés par des ménages sur les tables ou buffets ;
- Les sachets de sucre ont été supprimés au profit du retour aux bonnes vieilles saupoudreuses ;
- Les crèmes individuelles ont été remplacées par des pots à lait « familiaux » ;
- Les gobelets biodégradables à boissons chaudes ont cédé la place à des mugs individuels ;
- Les gobelets biodégradables à boissons froides ont été remplacés par des verres ou encore des gourdes inox individuelles ;
- Les pailles en plastique ont été supprimées ;
- Les couverts, touillettes... mono-usage ont été remplacés par des couverts réutilisables.

Afin que l'impact soit encore plus important dans la conscience de tous nos convives, certains de nos clients ont exigé que les convives payent les contenants mono-usage encore consommés à ce jour dans leurs restaurants.

D'autres ont préféré la mise en place d'une dynamique valorisante en diminuant le prix des boissons et mets non consommés dans des emballages individuels.

La crise sanitaire du Covid-19 a néanmoins freiné cette approche et dans certains, voire même de nombreux cas, les emballages individuels ont été de retour à outrance dès la mi-mars 2020. En effet, aux yeux des convives comme des clients, cette approche semblait offrir de meilleures garanties en termes d'hygiène.



Communiqué de presse : Eldora SA bannit pailles, bâtonnets à café et gobelets en plastique issus du pétrole



Newsletter :
Zéro plastique !

— 04.



4.8 FRAIS DES ARTICLES MONO-USAGE

Engagée dans une démarche visant à réduire la consommation d'articles à mono-usage, Eldora a été en mesure de maintenir cet effort en dépit de la crise Covid-19. Celle-ci a en effet généré de fortes contraintes en termes de conditionnement et de manipulation des produits. Toutefois, la consommation des mono-usages est restée au même niveau que durant l'exercice précédent (1.2%). En termes de volumes, la consommation s'est réduite de près de 40% sur une année.

4.9 SUPPRESSION DU PET

Malgré une très bonne maîtrise du recyclage du PET en Suisse, des clients nous ont interpellés sur le plastique présent dans les rayonnages boissons de leurs restaurants d'entreprise ou de leurs établissements scolaires. Par conséquent, nous avons pu proposer des solutions supprimant totalement ces emballages PET en remplaçant les contenants par des cannettes en aluminium ou des bouteilles en verre. Dans de nombreux cas, des consignes pour le retour des contenants à nos caisses ont été mises en place.

4.10 GESTION DES DÉCHETS

Eldora sensibilise chacun de ses collaborateurs à la gestion des déchets et au recyclage en général; 79% des déchets produits sont recyclés. De plus, Eldora demande à ses fournisseurs de réduire les emballages des marchandises et, à ce jour, 98% des restaurants d'Eldora obligent leurs fournisseurs à reprendre systématiquement les emballages une fois que les marchandises ont passé la zone de déconditionnement.

Le service Qualité et durabilité d'Eldora a également élaboré un guide des bonnes pratiques du tri des déchets, que chaque responsable de restaurant est tenu de respecter. Ceci permet de recycler bon nombre de matériaux tels que le carton/papier, le PET, le fer, le verre, l'huile usagée, etc. Les déchets ménagers et alimentaires font également l'objet d'un traitement spécifique. Le service Qualité et durabilité réalise chaque année, sur site, un audit complet afin de garantir sa mise en application.

Collecte

Les restaurants disposent de points de collecte pour :

- Les déchets banaux incinérables (DBI)
- Le PET
- L'aluminium
- Le verre

S'ils ne sont pas éliminés de manière appropriée, les déchets spéciaux, tels que les bombes aérosols, représentent un danger pour l'homme et l'environnement. Afin d'être en conformité vis-à-vis de la loi sur la protection de l'environnement, le service des Achats a informé en 2019 nos fournisseurs de la reprise des bombes, bonbonnes et cartouches usagées sur nos établissements.

Tri

Ce même tri est assuré par le personnel d'Eldora lors du débarrasage des plateaux et du traitement de ces derniers dans les plonges des restaurants qui nous sont confiés.

Les déchets suivants sont également recyclés :

- Les huiles alimentaires
- Les déchets organiques
- Le fer blanc
- Le matériel informatique
- Les piles
- Les déchets issus des chambres

Evacuation

Eldora collabore avec des spécialistes qui assurent une collecte et une valorisation optimale de tout type de déchets. En ce qui concerne les déchets organiques et les huiles alimentaires, ils sont transformés et valorisés en biogaz.



— 04.



4.11 ÉNERGIES

En recherche continue des dernières technologies disponibles sur le marché, notre partenaire Schéma-TEC a créé une approche unique baptisée « Green Kitchen ». Qu'il s'agisse des locaux destinés à la production ou des espaces de restauration réservés aux convives, cette dernière se base sur 3 aspects :

L'éco-gestion

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

Le confort

- Confort hygrothermique
- Confort acoustique, visuel et olfactif

La santé

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



Le choix des énergies ne dépend pas toujours d'Eldora, car dans 95% des cas, les locaux exploités ne lui appartiennent pas. Pour le pourcentage restant, à savoir ses bureaux de Rolle et Zurich, Eldora a sélectionné des énergies renouvelables.

CONTRATS ENERGIES LIBRES

Romande Energie Commerce SA
atteste que

Eldora SA

ZA La Pièce 4 – 1180 Rolle

a souscrit dès 2018, pour une durée de 4 ans (2018-2021), à

VIA ROMANDE

une énergie de provenance suisse romande et 100% renouvelable, certifiée par l'organisme TÜV SÜD.

En choisissant de se fournir en énergie VIA ROMANDE pour la consommation électrique de son site de Rolle, **Eldora SA** démontre clairement son engagement en faveur de l'environnement et participe au développement des énergies renouvelables de proximité.

Morges, le 30 octobre 2017

Philippe Durr
Directeur

Laurent Mineau
Responsable Marchés



www.romande-energie.ch

— 04.



4.12 SERVEURS INFORMATIQUES RESPONSABLES

Soucieux des impacts environnementaux liés à l'utilisation des outils technologiques, le service IT a mis en place une série de mesures dans le but de réduire au maximum ces impacts.

Label Energy star



Les équipements informatiques fournis par le service IT du groupe Eldora (ordinateurs fixes et portables, écrans, imprimantes, etc.) sont labellisés « Energy Star », label certifiant que les produits sont parmi les plus performants en termes de rendement énergétique.

Sélection des fournisseurs

En plus du matériel, le service IT s'assure des engagements de ses différents fournisseurs au niveau environnemental et social.



Dell (fournisseur d'ordinateurs fixes et portables, écrans, stations d'accueil) a mis en place une stratégie nommée « Progress Made Real » formalisant les engagements de l'entreprise jusqu'à 2030 en termes d'éthique sociale et de développement durable avec l'objectif d'utiliser à cet horizon 100% de matériaux recyclés pour les emballages des produits et plus de 50% pour les composants du matériel.

Ricoh (fournisseur du parc d'imprimantes) a également défini des objectifs basés sur ceux de l'ONU et de l'accord de Paris de sorte à atteindre d'ici 2030 une réduction de 63% des émissions de gaz à effet de serre issues de ses activités et de 100% d'ici 2050.

Ces sociétés imposent également à leurs propres fournisseurs le respect d'une charte garantissant le respect de ces engagements.

Décommissionnement du matériel obsolète

Deux procédures ont été mises en place par le service IT en fonction de l'état de fonctionnement du matériel à décommissionner.

- Dans le cas de matériels obsolètes, mais toujours fonctionnels, ceux-ci sont vendus après effacement des supports de données à la société CBA (Computer Broker AG), qui les revend ensuite à des clients situés dans des régions économiquement plus faibles.
- Si le matériel est défectueux, la société Swico est mandatée afin de détruire et recycler le matériel.

Dans les deux cas, un certificat est fourni par la société mandatée assurant la prise en charge adéquate du matériel.

RICOH



4.13 TRANSPORT DE MARCHANDISES EN AVION

Tous nos fournisseurs ne sont pas en mesure de nous fournir des chiffres précis; les fournisseurs ayant répondu font partie des catégories suivantes (fruits & légumes, poissons, épicerie).



L'objectif fixé pour nos fournisseurs pour l'année 2021 est que le total des marchandises transportées par avion ne dépasse pas 1%.

4.14 CADENCES DE LIVRAISON

En 2019, certains de nos sites ont procédé à des sensibilisations auprès de nos collaborateurs concernant les cadences de livraison de nos fournisseurs en produits frais, voire ultrafrais. Ainsi, nous avons pu revoir nos approches pour les livraisons de fruits et légumes et sur les sites identifiés presque couper par deux ce nombre de livraisons (50%).

En 2020, les efforts entrepris ont porté leurs fruits tout au long du 1^{er} trimestre.

La crise sanitaire du Covid-19 ne nous a pas permis de persévérer dans cet objectif. En effet, les fréquentations aléatoires, les fermetures – ouvertures sans cesse réitérées de nos restaurants par les autorités ou nos clients ont rendu difficile le respect des cadences de livraison notamment par la méconnaissance de la fréquentation des établissements en amont du jour de production (à l'exception des pôles « Santé » et « Enseignement »).

4.15 VÉHICULES DE LIVRAISON

Eldora possède toute une flotte de véhicules de livraison devant se déplacer quotidiennement dans le cadre de son activité de repas livrés. Ces véhicules diesel avec filtres à particules, de classe énergétique C, sont de fabrication européenne. En 2020, un véhicule de livraison à gaz et un véhicule électrique ont rejoint notre parc afin d'effectuer les livraisons dans le cadre de nos partenariats avec les villes de Lausanne et Nyon.

— 04.

4.16 PRODUITS INTERDITS

La liste des produits interdits est révisée et communiquée au sein des restaurants chaque année chez Eldora. Ce document donne les consignes et les recommandations d'achats aux chefs de cuisine. Les motivations qui justifient la présence d'aliments et de produits non alimentaires dans cette liste sont :

- La sécurité des denrées alimentaires ;
- L'équilibre nutritionnel et la santé des consommateurs ;
- Le respect de l'environnement ;
- Le bien-être animal ;
- Le respect et le maintien de la biodiversité ;
- Le principe de précaution ;
- L'éthique.

Voici les nouveautés lors de la révision en 2020 :

- Retour de la provenance du bœuf exclusivement suisse ;
- Ajout de l'Irlande pour l'agneau et suppression de la Nouvelle-Zélande et Australie ;
- Communication sur le respect de la loi de la pêche ;
- Ajout de la famille « biodiversité » et « protéines alternatives » ;
- Miel portion : achat minimum labellisé et par la suite une origine d'Europe exclusivement ;
- Avocats frais : origine d'Europe pendant la saison (en principe de novembre à avril).



	Processus - SE - Achats - Kaufplan -	Type de document - Instruction de travail -
	Buyplan	Anschaffungsverfahren - Work instruction
Liste des produits interdits et recommandations - SS 08 08		

La liste des produits interdits et recommandés est un outil de maîtrise de la chaîne d'approvisionnement. Elle permet de garantir et de promouvoir les engagements du Groupe Eldora relatifs à la durabilité.

Les motivations qui justifient la présence d'aliments et de produits non alimentaires dans cette liste sont :

- la sécurité des denrées alimentaires ;
- l'équilibre nutritionnel et la santé des consommateurs ;
- le respect de l'environnement ;
- le bien-être animal ;
- le respect et le maintien de la biodiversité ;
- le principe de précaution ;
- l'éthique.

Cette liste est révisée au moins une fois par année sous la direction du service des achats, avec la participation du service Qualité et durabilité et du service des Exploitations.

1. VIANDES ET OEUFS

- Oeufs coquille : origine Suisse et « élevage en plein air » exclusivement (exception oeufs thermisés)
- Oviproduits : interdiction des élevages en batterie
- Bœuf : origine Suisse (autorisation zone France pour Genève uniquement)
- Porc : origine Suisse exclusivement
- Veau : origine Suisse exclusivement
- Volaille : origines Suisse et France
- Agneau : origines Suisse, France, Grande-Bretagne, Irlande
- Lapin : origines Suisse et France
- Cœufs : origine Europe exclusivement
- Interdiction des viandes et volailles soumises à déclaration OAGBD
- Interdiction des gibiers à plumes sauvages
- Interdiction du foie de porc

2. POISSONS

- Interdiction des Perches du Nil
- Interdiction de tous les poissons de la mer Baltique
- Interdiction des crevettes de Thaïlande
- Interdiction du surimi sous toutes ses formes
- Interdiction du Pangasius
- Interdiction du Tilapia non labellisé ASC
- Poissons d'eau douce : origines exclusivement d'Europe
- Interdiction de l'importation des escapades vivants sur de la glace (homard, langouste, crabe, crevette, écrevisse)
- Interdiction de l'importation dans une caisse isotherme en carton plastique (brossette et Méditerranée)

Nous encourageons le respect des recommandations du WWF (www.wwf.ch) et applications

EBUS - 21.12.2020 Page 1 sur 2

	Processus - SE - Achats - Kaufplan -	Type de document - Instruction de travail -
	Buyplan	Anschaffungsverfahren - Work instruction
Liste des produits interdits et recommandations - SS 08 08		

3. BIODIVERSITÉ

- Interdiction des poissons coralliens (Merou, Perroquet)
- Interdiction de toutes les variétés de Thon rouge
- Loi fédérale sur la pêche : interdiction de toutes les espèces indigènes de poissons et écrevisses dans les classifications « ébénite », « menace d'extinction », « fortement menacée » et « menacée »

Pour plus d'informations : <https://www.admin.ch/gov/doi/infocentre/compaigne/199/00192/mass.html>

4. PROTÉINES ALTERNATIVES

- Tofu (produit brut) : production Suisse exclusivement

5. MATIÈRES GRASSES

- Interdiction des graisses d'origine animale (excepté beurre) : suif, saindoux, etc.
- Interdiction de l'huile d'arachide
- Interdiction des margarines
- Interdiction des crèmes à sandwichs

Nous recommandons de privilégier les articles dépourvus de graisse de palme, palmitole ou coprah.

6. DIVERS

- Miel portion : dès le 2^{ème} trimestre 2021, origine Europe exclusivement ou au minimum labellisé (Max Havelaar, Bio, etc.)
- Avocats frais : exclusivement origine Europe tant que le produit est disponible, en principe de novembre à avril
- Interdiction de tous produits végétaux et animaux contenant des OGM
- Interdiction de tous les animaux élevés avec des produits OGM
- Interdiction des produits ornés
- Interdiction des graines de fenouil d'Égypte
- Interdiction des herbes, légumes (sauf tubercules), fruits et fruits à coques asiatiques (Chine, Vietnam, Thaïlande, Inde, Malaisie et Sri Lanka), pour tout produit cultivé en Europe
- Interdiction des herbes et légumes de République Dominicaine
- Interdiction des figues séchées de Turquie
- Interdiction des haricots secs rouges et noirs et fèves de Lima
- Interdiction des soupes en poudre

7. NON ALIMENTAIRE

- Interdiction des sacs plastiques de transport
- Interdiction des plastiques pétrosourcés (origine fossile) pour les contenants à usage unique
- Interdiction des palettes plastiques
- Interdiction des « bouillottes » à café en plastique

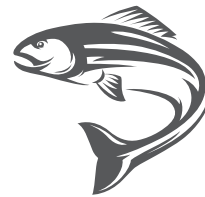
Pour chacun de nos fournisseurs, les approvisionnements par avion ne doivent pas représenter plus de 1% du volume d'achat total.

Les produits interdits spécifiques à un pôle d'activité sont indiqués dans l'instruction de travail sur les produits sensibles.

EBUS - 21.12.2020 Page 2 sur 2

4.17 CHARTE D'APPROVISIONNEMENT

Les critères figurant dans cette même charte privilégient les achats de poissons labellisés, sachant que nous ne pourrions pas arriver à un 100% en raison des volumes que nous réalisons.



4.18 ACTIONS SUR LES POISSONS

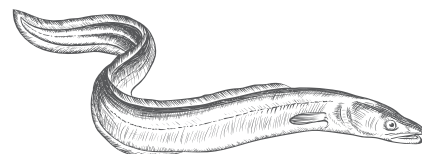
Interdiction dès janvier 2021 de toutes les espèces des poissons indigènes « menacées d'extinction », « fortement menacées » et « menacées ».



Communiqué: Poissons et écrevisses menacés: le Conseil fédéral adopte une modification de l'ordonnance sur la pêche

4.19 LABELS

Nous servons majoritairement des produits de la mer labellisés, garantissant une pêche durable et soucieuse de l'environnement.

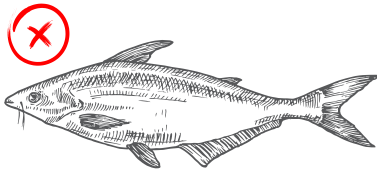
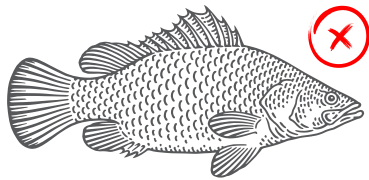


— 04.



4.20 PRODUITS INTERDITS

Poissons d'eau douce exclusivement d'Europe.
Interdiction du Pangasius, des perches du Nil,
du surimi dans toutes ses formes.



4.21 FICHES NON-CONFORMITÉS (FNC) FOURNISSEURS

Total FNC
(fiches non-conformités fournisseurs)

2019



2020



4.22 SOUTIEN À L'AGRICULTURE LOCALE

Les approvisionnements locaux font partie intégrante de la stratégie d'achats d'Eldora. Cela figure également en bonne place dans la charte d'approvisionnement de nos restaurants ainsi que des directives internes de nombreux établissements. Pour les Écoles de la Ville de Lausanne (plan RCD), nous avons, courant 2019, élaboré un catalogue, par fournisseur et catégories, comprenant l'ensemble des produits répondant à leurs critères, notamment au niveau des fruits et légumes.

Plusieurs fois par année, le service des achats publie une newsletter à l'attention des établissements. Cette newsletter met l'accent sur les produits locaux, les fournisseurs régionaux et les circuits courts.



SERVICE DES ACHATS
NEWSLETTER N°5
15 OCTOBRE 2020
eldora



PRODUITS RÉGIONAUX

Vous trouverez dans cette édition quelques-unes des spécialités régionales proposées par nos fournisseurs. Profitez de les commander et de valoriser ainsi les produits locaux, le goust et le savoir-faire des producteurs de la région.

POMME KISSABEL ORANGE

Cette nouvelle variété de pomme, cultivée dans divers vergers de La Côte, est reconnaissable au premier coup d'œil. Sa peau orange cache une surprenante chair rouge tirant sur le rosé. Ferme, juteuse et très aromatique, elle présente un équilibre sucre/acidité parfait.



Pour vos commandes
RODIT SA

N° article	Désignation	prix
4	Pomme Kissabel orange	CHF 4.00 / kg

POULET GRTA

Le label GRTA vise à promouvoir les produits agricoles genevois. Cette proximité crée un lien de confiance entre les agriculteurs et les consommateurs. Les poulets de notre partenaire proviennent d'élevages situés à Strigny et Jussy. L'alimentation est exclusivement genevoise, également labellisée GRTA et l'abattage et la préparation se fait à Berly.



Pour vos commandes
VOLAILLES EXPORTATION SA

N° article	Désignation	prix
13170	Embrée de filet de poulet frais GRTA, au kilo en vrac	CHF 26.50 / kg

FILET DE TRUITE

Ces produits sont issus de la pisciculture de Chamby dans les hauts de Montreux. Il s'agit d'une entreprise familiale active depuis 1952. Ils dérivent principalement des truites et des ombles. D'une fraîcheur optimale, ces poissons sont transformés au maximum 24 heures avant la livraison.



Pour vos commandes
BUNACH SA

N° article	Désignation	prix
11748	Guébert filets de truite arc-en-ciel a/p sans arêtes CH	Action Fr. 29.90 / kg

YOGOURTS

Découvrez les yogourts de votre région labellisés sous une marque de garantie Genève Région - Terre Avenir (GRTA). Ces produits sont fabriqués avec du bon lait genevois rigoureusement sélectionné. Un format idéal en toutes occasions et des parfums gourmands sauront ravir petits et grands. N'hésitez plus une seconde pour déguster ces délicieux yogourts produits proches de chez vous et respectant la qualité, la propreté et l'équité.

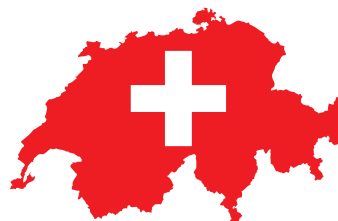


— 04.



4.23 CHARTE D'APPROVISIONNEMENT

La totalité de nos achats de viande et produits laitiers est d'origine suisse (à l'exception de la viande d'agneau).



4.24 ACTIONS SUR LES VIANDES

Depuis 2021, nous interdisons la viande d'agneau de Nouvelle-Zélande et d'Australie. En effet, il se peut que la viande en provenance de ces pays soit soumise à déclaration OAgrD (Ordonnance agricole sur la déclaration), ce qui ne correspond pas à nos engagements en termes de qualité et durabilité.

4.25 PRODUITS INTERDITS

Œufs coquille :
dès janvier 2020, élevage plein air et origine suisse uniquement.

4.26 FICHES NON-CONFORMITÉS (FNC) FOURNISSEURS

Total FNC

(fiches non-conformités fournisseurs)



4.27 FRUITS ET LÉGUMES CULTIVÉS SOUS SERRE CHAUFFÉE



Tous les fournisseurs ne sont pas en mesure de nous fournir ces informations.

Moyenne





4.28 CIRCUIT COURT

Au niveau de la viande, il est difficile de trouver l'information quant aux circuits courts, mis à part pour le label GRTA et les produits « Origine » du fournisseur référencé Transgourmet SA.

Malgré un impact financier non négligeable, Eldora fait preuve d'exigences très élevées en ce qui concerne le choix des fournisseurs et l'origine des viandes. Seuls les produits issus d'élevages suisses pour le gros bétail sont tolérés. A l'exception de certaines spécialités qui proviennent de France, les volailles sont issues du pays. Ainsi, la viande de bœuf, de veau et de porc servie dans les restaurants Eldora, provient exclusivement de Suisse ; la volaille et le lapin, de Suisse et de France pour certaines spécialités. Nous avons également renoncé à la viande de cheval d'outre-Atlantique (USA, Argentine, Canada) étant donné que les conditions d'élevage ne correspondent pas à nos critères de qualité et durabilité. La viande de cheval provient donc exclusivement d'Europe. Même si la consommation de viande de cheval reste anecdotique, il nous semblait important de privilégier un approvisionnement qui corresponde à nos valeurs. Malgré des prix plus élevés et une offre parfois insuffisante, Eldora a fait le choix de relever ces nombreux défis. Outre les exigences de provenance, tout recours aux OGM dans l'alimentation des animaux est formellement interdit et la priorité est donnée aux viandes issues de circuits courts, peu éloignés des zones d'activité.





— 05. ASPECTS SOCIAUX

5.1 ACTIONS CARITATIVES DE LA FONDATION DSR



Rolle, le 3 août 2021

La Fondation DSR, actionnaire unique d'Eldora Holding SA, a fêté son centenaire en 2019. Elle soutient de nombreuses associations et fondations actives dans les domaines visant l'épanouissement et le bien-être global de l'être humain (physique, psychique et spirituel) dans un environnement durable, sous forme de dons.

La pandémie du Coronavirus a engendré de nombreuses sollicitations auxquelles la Fondation DSR a répondu favorablement. Celle-ci a également particulièrement soutenu de nombreuses activités de caractère caritatif en lien avec l'alimentation de personnes en difficulté à l'occasion de la commémoration de son 100ème anniversaire.

Durant les années 2019 et 2020, la Fondation DSR a servi au total plus de **CHF 3'050'000.00** aux institutions suivantes :

- Croix-Bleue Romande
- Unions Chrésiennes Romandes
- Fondation Mère Sofia, Lausanne
- Fondation Colis du Coeur, Carouge
- Association Banc Public, Fribourg
- Fondation Partage, Carouge
- Association Europe-Charmlles, Genève
- Centre Social Protestant, Lausanne
- Manège équestre de Montmirail, Thielle
- Fondation IPT, Vevey
- Caritas Suisse, Lucerne
- EPER Entraide protestante suisse, Lausanne
- Association Présence, Chavannes-près-Renens
- Le Point d'Eau, Morges
- Table Couvre-toi, Winterthur
- Chaîne du Bonheur, Genève
- Association famille Quart Monde Ouest lausannois
- Caritas, Genève
- Association ZikZak, Fribourg
- Association Crescenda, Bâle
- Association EVIVO, Aarau
- Association Impact Jeunes, Yveron-les-Bains
- Pro Senectute Arc jurassien, Neuchâtel
- Association Scène active, Carouge
- Association Bourse à Travail, Lausanne

Florian Magnollay
Président

FONDATION DSR
A-ONE Business Center, Z.A. La Pièce 4, CH - 1180 Rolle, T + 41 21 804 55 55, F + 421 21 805 55 00

5.2 ACTIONS EN LIEN AVEC LA CRISE SANITAIRE COVID-19



Au cours de la pandémie, 50 repas journaliers (entrée, plat principal, dessert) ont été produits et livrés gracieusement par Kidelis SA (société du Groupe Eldora, spécialisée dans la livraison de repas pour les structures d'accueil de l'enfance et de la petite enfance, dans toutes les régions de Suisse romande) à la Fondation « Mère Sofia » pendant une période de 8 semaines. Ce qui représente un total de 2 800 repas.



Communiqué de presse: Eldora soutient la fondation lausannoise Mère Sofia

5.3 DONATIONS ALIMENTAIRES ET FINANCIÈRES

- Action Invincible en 2019, chez un de nos clients du secteur de l'horlogerie, a permis de collecter un don de CHF 570.– de la part des convives de notre client prestigieux.
- Donation aux EMS de la Vallée de Joux, par nos établissements du pôle « Entreprise », de nos stocks de marchandises périssables lors du confinement de mars 2020.
- Action de Carême 2020, avec un don de CHF 2'694.– représentant la moitié du chiffre d'affaires de la journée d'action, pour une mission menée par les étudiants de l'aumônerie du collège de Saint-Maurice.
- Une collecte de denrées alimentaires par Eldora en faveur des plus démunis de la ville de Lausanne en juin 2020 a permis de distribuer environ 180 kg de denrées alimentaires.

— 05.

5.4 BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Malgré la pandémie Covid 19, Eldora a pu conserver la quasi-totalité des emplois bien qu'une grande proportion de collaborateurs contraints à accepter le régime de RHT mis en place par la Confédération.

Cette approche a permis de protéger nombre de ménages et familles et d'éviter des drames sociaux.

Eldora a également pu faire profiter ses collaborateurs du pôle « Entreprise », activité la plus impactée défavorablement par la crise, de transferts vers les pôles « Enseignement » et « Santé ». Ainsi, sur le canton de Genève, on ne recense pas moins de 30 transferts définitifs et acceptés par les parties prenantes en 2020.

Nos cadres opérationnels et nos responsables de restaurants ont tout mis en œuvre pour pouvoir maintenir au maximum des rémunérations optimales à nos collègues contraints au régime RHT.

BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE

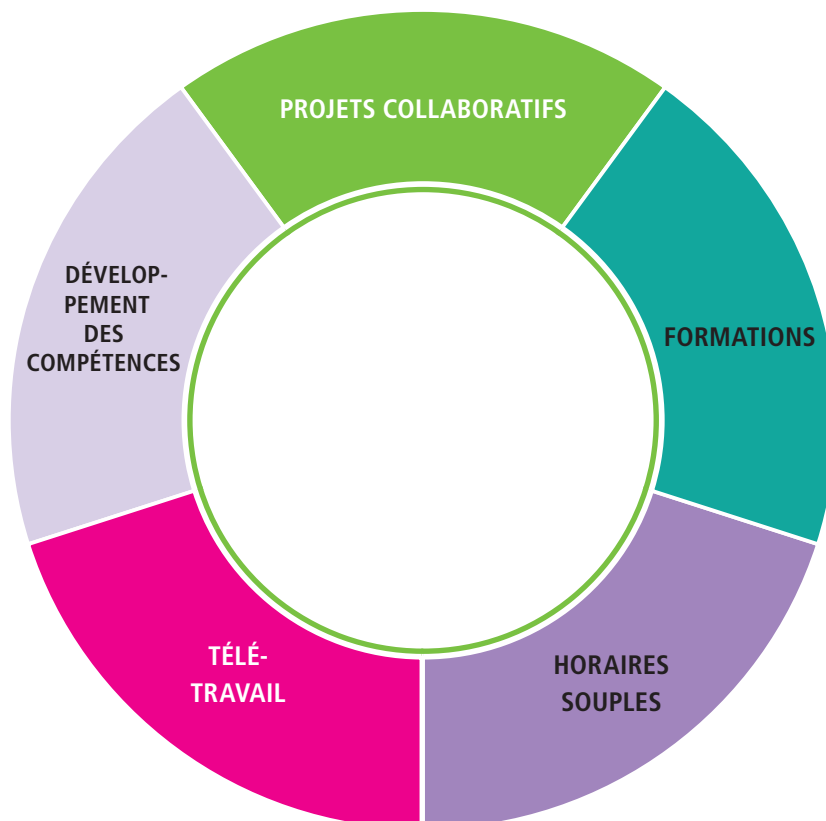




5.5 COMMUNICATION

La reconnaissance et la valorisation du travail, l'écoute attentive, le respect, la conciliation entre vie professionnelle et vie privée sont autant de moyens et d'outils utilisés pour garantir le bien-être au travail. Notion indispensable à l'épanouissement de chacun sur le lieu professionnel, il permet à la fois de diminuer les burnouts, de renforcer l'esprit d'équipe, d'augmenter la satisfaction et la motivation des collaborateurs, avec pour objectif de créer un environnement sain pour tous.

À cet effet, Eldora met en place plusieurs moyens à disposition de ses collaborateurs :



— 05.



5.6 SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Eldora accorde une importance à la sécurité au travail de ses collaborateurs. Elle s'engage à réduire les accidents professionnels par la mise en place de mesures opérationnelles adaptées au contexte et avec la consultation de ses collaborateurs.

L'année 2020 a été chamboulée par la pandémie. Les restaurants des pôles « entreprise » et « enseignement » ont dû fermer au plus haut de la pandémie. Par conséquent, les collaborateurs de ces pôles ont été mis en RHT (baisse drastique des heures travaillées) expliquant la baisse des accidents professionnels au cours de cette année.

Nombre d'accidents professionnels en ‰ EPT



Indicateurs standards internationaux

(Nos indicateurs prennent en compte les accidents bagatelle et non-bagatelle)

2019

Taux de fréquence
27.8

Taux de gravité
501

2020

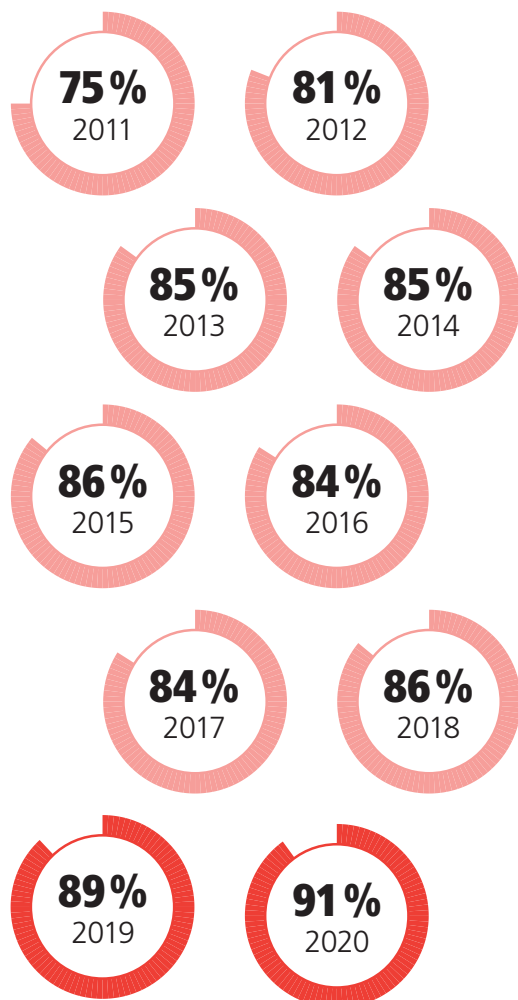
Taux de fréquence
27.6

Taux de gravité
805



Indicateurs prédictifs de sécurité au travail

Source interne



Les indicateurs prédictifs étaient encourageants en 2018 grâce à la mise en place de mesures préventives (campagne de lutte contre les coupures, référencement d'équipements dits « safe » comme pour les trancheuses et ouvre-boîtes, etc.). L'indicateur de 2020 n'est pas représentatif, car seulement 6 restaurants ont été évalués sur la « sécurité au travail » en raison de la pandémie.

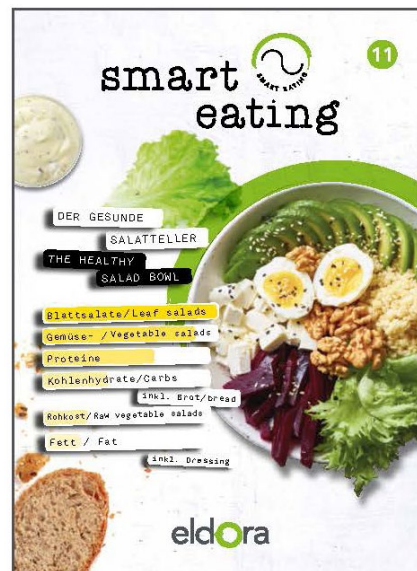
— 05.



5.7 SMART EATING

Les plats de la promotion « Smart Eating » sont sains, légers, attrayants et contiennent moins de matières grasses. Avoisinant les 600kcal, ils sont orientés vers un mode de vie essentiellement sédentaire. Également dans l'offre de plats à emporter Flavors, de nouveaux produits sains et éprouvés seront introduits. En plus de nombreuses recettes, les convives trouveront aussi des articles sur les thèmes de l'alimentation saine, de l'exercice, de la santé et de la relaxation.

smart  eating





— 05.

5.8 POLITIQUE ET PROGRAMME DE FORMATION



Afin de garantir l'employabilité de ses collaborateurs et de maintenir ses hauts standards de qualité, Eldora attend de ses forces vives qu'elles effectuent un certain nombre de formations obligatoires avec pour objectif que les prérequis soient maîtrisés par tous.

Pour ce faire, Eldora met à disposition :

- Un catalogue de formations en collaboration avec Hotelis ;
- Une plateforme e-learning ;
- Un logiciel LMS.

Maintenir un programme de formation varié et de qualité malgré la crise sanitaire du Covid-19 a été un réel défi pour Eldora. Dès lors, elle a tiré un réel profit des formations à distance en e-learning et a mis en place sa propre plateforme.

Indicateurs sur les formations réalisées :

- 7'400 heures de formation réalisées en 2019, soit 4 heures par collaborateur ;
- Il est à relever qu'en 2020, la formation a été mise un peu en veille en raison de la crise Covid-19. Le e-learning a été déployé avec 4 premiers modules mis en ligne.



5.9 COMPÉTENCES

Chaque collaborateur est unique et dispose de qualités professionnelles et personnelles qui lui sont propres. La clé est de créer un environnement propice au développement de chacun. Pour ce faire, une politique et un programme de management des compétences sont cruciaux.

Le recrutement est littéralement la porte d'entrée et la première étape de ce programme. Attirer les talents et former la relève sont les deux défis dans lesquels Eldora s'investit corps et âme. En 2020, 39 apprentis et 1 stagiaire ont été formés dans l'entreprise.

Grâce à son marketing interne et externe en matière de formation et de gestion des compétences, Eldora continue d'être un employeur attractif.



Vidéo: Interview de Monsieur David Grellier



Vidéo: Interview de Monsieur Nicolas Niel, Responsable de restaurant



— 05.

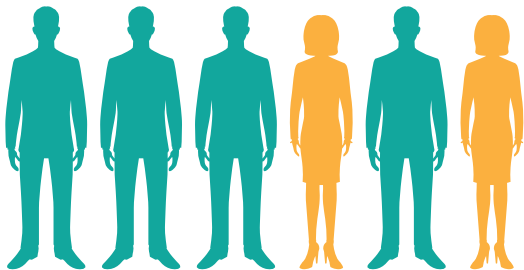


5.10 ÉGALITÉ DE TRAVAIL ENTRE LES SEXES

Afin de promouvoir la diversité et l'inclusion, Eldora adopte une politique de recrutement en faveur de l'égalité des chances et promeut, à compétences égales, le genre sous-représenté.

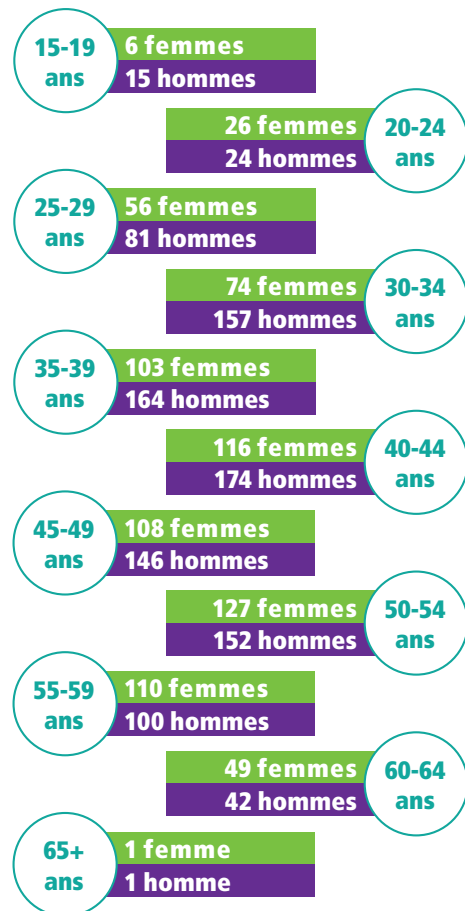
Les Business Indicators effectués chaque mois permettent un suivi de cette répartition des genres dans les différents domaines. Voici des exemples :

Composition des organes de gouvernance



6 MEMBRES, DONT 2 FEMMES.

Répartition des employés par sexe et par tranche d'âge





Parité

Répartition H/F



Répartition cadres H/F



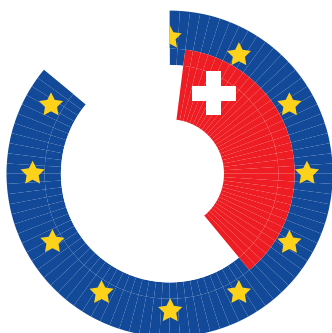
Salaires des hommes et des femmes par catégories professionnelles

Eldora a effectué l'analyse exigée depuis juillet 2020 avec l'outil Logib mis à disposition par la Confédération. Le résultat ne présente aucune anomalie et atteste qu'il n'y a aucun effet lié au genre dans les différences salariales qui pourraient être constatées chez Eldora.



79
Nationalités différentes

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



— 05.



5.11 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.

Incidents de discrimination et mesures prises

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

Politique d'embauche

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

Les collaborateurs sont ainsi recrutés en fonction de ces uniques 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 2020, 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.

5.12 RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Les exigences légales, à savoir le respect de la législation suisse ainsi que de toutes les ordonnances sur les denrées alimentaires font partie intégrante des contrats que nous signons avec les fournisseurs référencés.

De plus, nous venons d'élaborer un code de conduite pour nos fournisseurs et qui précise notamment le respect des droits de l'homme.

Le code de conduite distingue :

- Les normes en matière d'intégrité et d'éthique commerciales
- Les normes de travail et de standards sociaux
- Les normes relatives à la protection de l'environnement
- Les principes commerciaux et les systèmes d'aménagement y afférents

L'ensemble des fournisseurs référencés du Groupe Eldora doivent respecter les normes et les principes précipités.



PAIX, JUSTICE
ET INSTITUTIONS
EFFICACES



Les collaborateurs ont également accès à une hotline dite de confiance à laquelle ils peuvent s'adresser en cas de situation délicate touchant à leur intégrité personnelle. Ce service d'assistance téléphonique a été confié à un prestataire externe, à savoir PMSE. Cette hotline a été particulièrement utile lors de la crise sanitaire, car depuis le 1^{er} mars 2020 elle répondait aux appels tous les jours ouvrables de 8h à 18h30.

— 05.



5.13 POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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 code de conduite des fournisseurs référencés, 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. »

Ainsi, que ce soit dans les démarches commerciales, dans la politique d'achats ou encore dans la gestion de ses 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 et durabilité afin que les meilleures prestations y soient apportées.

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











— 06. SYNTHÈSE DES ODD SUR LA PÉRIODE 2019-2020

17 ODD	ACTIONS	STATUT
 	<ul style="list-style-type: none"> • Actions caritatives de la Fondation. • Donation financière et alimentaire pendant la pandémie. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de maintien des postes pendant la pandémie (RHT, transfert de collaborateurs entre pôles). • Souscription à un service d'assistance téléphonique « hotline confiance ». • Divers moyens mis à la disposition des collaborateurs pour garantir leur bien-être : projets collaboratifs, télétravail, développement des compétences, etc. • Réduction des accidents professionnels et maintien des actions de prévention. • Élaboration d'une offre « smart eating » composée d'un plat sain, léger et moins gras ainsi que des articles sur le thème de l'alimentation saine, de l'exercice et la santé. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien d'un programme de formation pendant la pandémie (e-learning). • Participation de nos Chefs de cuisine au concours GRTA. • Respect de la politique et programme de management des compétences. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de la politique de recrutement en faveur de l'égalité des chances et promotion du genre sous-représenté (sexe, âge, parité, etc.). • Rapport sur l'analyse de l'égalité salariale homme/femme avec l'outil Logib. 	
 	<ul style="list-style-type: none"> • Suggestion de normes culinaires orientées santé : végétarienne, vitality. • Labélisation des restaurants Fourchette verte. • Élaboration d'un indicateur nutritionnel « nutriscore ». • Élaboration de recettes zéro déchet. • Labélisation des restaurants genevois GRTA. • Sélection des produits alimentaires en respectant la charte des approvisionnements. • Révision de la liste des produits interdits. • Maintien de l'utilisation d'une gamme de produits de nettoyage écologique et suivi des consommations. 	

17 ODD	ACTIONS	STATUT
	<ul style="list-style-type: none"> • Alignement avec le cahier des charges « Recommandations pour des achats publics responsables dans le domaine de l'alimentation » rédigé par Beelong. • Maintien du partenariat avec ReCircle et déploiement sur les restaurants. • Initiation d'un partenariat avec ZeroWaste Switzerland. • Maintien de l'adhésion à Too Good To go et déploiement sur les restaurants. • Labélisation des restaurants « Fait Maison ». • Développement de projets et pilotes dans la réduction du gaspillage alimentaire et mono-usage. • Suppression des pailles, bâtonnets à café et gobelets en plastique issu du pétrole. • Maintien de la gestion des déchets (collecte, tri, évacuation). • Sélection d'énergie renouvelable dans les bureaux administratifs du siège. • Labélisation des équipements informatiques Energy Star. • Sélection des fournisseurs de matériel informatique sur la base de leurs stratégies en termes de développement durable. • Élaboration de procédure de décommissionnement du matériel informatique obsolète. • Suivi de la part de marchandise transportée en avion. • Maintien et suivi des cadences de livraison. • Intégration d'un véhicule électrique à la flotte Eldora. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi du nombre de restaurants par pôle, de repas servis/an et des effectifs annuels. • Respect de la CCNT. • Attractivité du revenu à la retraite par rapport à la pratique dans notre branche d'activité (caisse de pension). • Diversité des fonctions favorisant une meilleure organisation et transfert de compétences. • Écoutes actives des collaborateurs: responsables de restaurants, managers et service RH. • Stratégie de maintien des postes pendant la pandémie (RHT, transfert de collaborateurs entre pôles, poste vacant pourvu en interne). 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration de supports de communication pour la Journée mondiale de l'environnement, l'animation « flexitarisme », la semaine de développement durable, la Journée sans viande et la campagne zéro plastique. • Développement de la chaîne Eldora TV avec de nouvelles vidéos. • Déploiement des nouvelles solutions de gestion « WISE ». • Développement et déploiement de la nouvelle solution de dématérialisation des autocontrôles « 4Kitchen ». • Identification des 15 chantiers au sein du programme « Rethinking the future » en réponse aux nouvelles attentes des clients post-pandémie. • Initiation d'un partenariat avec United Against Waste sur le monitoring des déchets. • Développement d'un nouveau système de réservation des repas et application sur smartphone. • Élaboration d'un label green Kitchen-Durabilité par Schéma-TEC SA (énergie, eau, système de ventilation, installation de froid, etc.). • Élaboration d'une animation « Acts of Green » sur les plats « anti-gaspillage ». 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Absence d'incident de discrimination. • Respect de la politique d'embauche basée sur le savoir-faire et savoir-être. • Engagement dans l'accompagnement des personnes en difficulté dans leur réinsertion professionnelle. 	

— 06.

17 ODD	ACTIONS	STATUT
	<ul style="list-style-type: none"> Hors périmètre. 	<p>N/A</p>
 	<ul style="list-style-type: none"> Révision de la liste des produits interdits (poisson d'eau douce exclusivement d'Europe, interdiction du Pangasius, perche du Nil, surimi, élevage en plein air et origine suisse des œufs coquilles, etc.). Engagement dans l'achat de produits de la pêche labellisés et de viande d'origine suisse (charte des approvisionnements). Interdiction des espèces de poissons indigènes menacées et de la viande d'agneau provenant de Nouvelle-Zélande et d'Australie. Suivi du nombre de FNC fournisseur. Suivi en % des fruits et légumes cultivés sous serre chauffée. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un code de conduite pour les fournisseurs et sous-traitants. Maintien des outils de management tel que Comité des risques, audits internes, Guide du collaborateur et centre de formation pour lutter contre la corruption, les pratiques anticoncurrentielles, les conflits d'intérêts, les fraudes, etc. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Maintien de l'adhésion UN Global Compact et édition d'un rapport annuel présentant les résultats des engagements. Certification ISO 9001 et 14001. Niveau « Argent » par Ecovadis. Mesure et suivi de la satisfaction des clients et convives via divers outils. Enregistrement et suivi des écoutes. Atteinte de l'objectif de non-conformité en termes d'analyses microbiologiques de surfaces et alimentaires (< à 10%). Mise à disposition d'un outil de proposition d'amélioration pour les collaborateurs. Réalisation d'une enquête d'opinion Covid-19 et focus groups pour identifier les mutations liées à la pandémie. Réalisation d'animations sur l'éducation nutritionnelle et le zéro gaspi. 	

— 07. CONCLUSION

Si la notion de responsabilité sociétale est historiquement présente au sein d'Eldora, les objectifs de croissance économique constituent des défis et des challenges à relever sans perdre de vue les valeurs fondamentales de l'entreprise. Le développement doit être maîtrisé, en conservant en toile de fond les objectifs et la philosophie de nos fondateurs: le bien-être de l'humain dans un environnement durable.

Ce rapport vous a permis de prendre connaissance des actions mises en place dans cette optique. Il a pour objectif de démontrer les engagements d'Eldora et sa volonté de placer continuellement, chaque année, le curseur un peu plus haut. Soucieux de maintenir une écoute active et un dialogue constructif avec ses parties prenantes, toute l'entreprise s'engage dans les projets RSE pour le bien des générations à venir avec transparence.

Malgré une année 2020 difficile, le développement durable est resté au centre des préoccupations et des réflexions sur le futur. Ambition et responsabilité sociétale rythmeront encore les prochaines années...





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

Janvier 2022

Impressum :
Papier 100 % recyclé