




# **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2021**

*Incluant la Déclaration  
de Performance Extra-Financière*

**SERVAIR** 

a gategroup member 



**SERVAIR®**



a gategroup member



1255



# Sommaire

Politique RSE Servair	5
Servair	6
Promouvoir un modèle social	14
Garantir une offre saine et sûre	18
Maîtriser nos impacts environnementaux	24
Assurer la santé et sécurité au travail	28
Indicateurs sociaux et environnementaux	30
Annexes et méthodologie	32

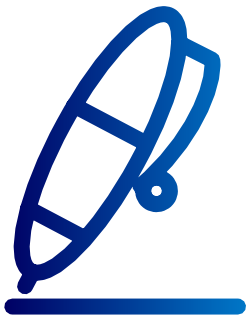




SERVAIR

22137





## Politique RSE SERV AIR

La démarche RSE de Servair, engagée depuis plus de 10 ans maintenant, vise à intégrer dans nos activités le juste équilibre entre l'efficacité économique, l'équité sociale et les impacts environnementaux et sociétaux.

Dans ce contexte de pandémie qui dure maintenant depuis plus de deux ans, la volonté constante de Servair d'assurer la santé physique et mentale de ses collaborateurs mobilise toute l'entreprise.

Cette crise sanitaire s'est doublée d'une crise économique mondiale depuis 2020. De nombreux secteurs économiques français ont repris, mais l'activité aérienne et donc celle de Servair sont restées lourdement impactées en 2021, puisque nous n'avons réalisé que 50% du chiffre d'affaires 2019.

Mon ambition reste plus que jamais, par la voie d'un dialogue social responsable, de protéger les emplois et le socle social dont nous sommes fiers. Ce chemin sur lequel nous nous sommes engagés avec certaines organisations syndicales partenaires participe à la construction de notre avenir.

Dans cette adversité, Servair reste une entreprise engagée, qui continue à maintenir son activité dans le respect de ses salariés, de ses clients et de l'environnement dans les territoires et communautés dans lesquels elle opère, tant en France qu'en Afrique. Préparer l'avenir, c'est également prendre en compte la dimension environnementale au-delà de nos activités. Notre charte "Make Eat Better" est la concrétisation de notre engagement en faveur d'une restauration durable avec comme ambition principale de promouvoir des produits engagés et durables, dont le Made in France.

Les engagements de Servair en matière de RSE sont les suivants :

- garantir une offre saine et sûre dans nos différentes activités alimentaires
- promouvoir un modèle social respectueux de nos collaborateurs et qui préserve l'égalité professionnelle
- assurer la santé et sécurité au travail pour nos collaborateurs et également pour nos fournisseurs et sous-traitants
- maîtriser nos impacts environnementaux et lutter contre les pollutions et les gaspillages.

Je compte sur l'implication de chacun d'entre nous pour que Servair se reconstruise en prenant toujours mieux en compte les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux au sein de l'entreprise.

**Alexis FRANTZ**

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SERV AIR



A photograph of a food processing facility. Several workers wearing white lab coats, hairnets, and face masks are working at a long stainless steel table. They are packaging food into small white bowls. The bowls are arranged in rows on the table. Some bowls contain pinkish-red pieces, while others contain yellowish-orange pieces. A digital scale is visible on the table. The background shows more workers and industrial equipment. The word "Servair" is overlaid in the center of the image.

*Servair*



## Contexte de publication

La crise sanitaire et économique impacte l'économie du secteur aérien depuis déjà plus de deux ans et s'avère plus dure et plus longue que les prévisions initiales. Pour adapter l'outil industriel, à Paris CDG, sur les quatre unités de catering mises en sommeil en 2020, une a définitivement fermée, une est toujours en sommeil et une unité est en cours de réouverture pour l'année 2022.

Compte-tenu du contexte sanitaire, de l'activité partielle longue durée et des priorités de sauvegarde des emplois et de l'entreprise, certains engagements et déploiements de politiques pris en 2019 feront l'objet de retours attendus dans la DPEF 2022, notamment pour ce qui concerne la tracabilité.

Depuis le 31 mai 2021, Servair est une filiale à 65% de gategroup, société dont le siège est basé à Zurich, Suisse. gategroup consolide les comptes sociaux de Servair et ses filiales dans son rapport financier mais n'a pas de rapport consolidant les informations RSE. Servair n'est plus tenue de publier des comptes consolidés du point de vue RSE.

Compte-tenu du dépassement des seuils, pour l'année 2021, seule Servair SA est tenue de publier une DPEF, ce qui n'est pas le cas de PAC SA, ACNA SA, OAT SA et Passerelle CDG. La volonté de publier une DPEF sur le périmètre Servair et ses filiales n'a pu être maintenue en raison de l'activité partielle. Servair SA, comprend quatre établissements : siège, Servair établissement 1, Servair établissement 2 et Servair Réunion.

Les entreprises françaises de plus de 500 salariés et avec plus de 100 millions d'euros de total de bilan ou de chiffre d'affaires, doivent réaliser depuis l'exercice 2018 leur Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). C'est l'évolution du « rapport RSE », issue de la transposition en droit français de la directive européenne relative au reporting extra-financier (2014/95/UE). Cette version oriente les entreprises vers une approche par les risques et les incite à plus de pertinence, de transparence et à communiquer leurs politiques, engagements actions et résultats dans les domaines de la RSE.



# Modèle d'affaires

Depuis mars 2020, tous les métiers de l'aérien sont impactés par la crise sanitaire qui modifie fortement la mobilité internationale mais également la mobilité nationale entre la métropole et les territoires d'outre-mer.

En 2021, notre modèle d'affaires a été modifié afin d'intégrer notre nouvelle stratégie, appliquée en particulier à CDG, pour s'adapter à la baisse d'activité. Ce changement, conjoncturel et répondant à un besoin financier d'économies à court terme vise à retrouver une rentabilité, préserver notre trésorerie et rembourser nos dettes accumulées pendant la crise en attendant de retrouver le volume d'activité antérieur à la crise, à horizon 2024. La réorganisation de l'outil industriel a conduit à maintenir, pour Servair SA, un site en sommeil à CDG en 2021.

Le périmètre de la DPEF porte sur Servair SA. Néanmoins, le modèle d'affaires reste le même pour Servair SA que celui pour Servair SA et ses filiales. A noter que Servair Réunion a une activité plus diversifiée incluant le nettoyage avion, la restauration hors foyer et le duty-free shop.

Le modèle d'affaires, validé par la direction générale, est présenté page 9 sous forme d'un schéma synthétisant les objectifs de Servair : sa stratégie, ses ressources, ses activités, sa valeur créée et ses principales parties prenantes.



# Le modèle d'affaires Servair 2021

## TENDANCES DU MARCHÉ DE LA RESTAURATION AÉRIENNE

Marché en difficulté, changement du modèle économique des compagnies

Contexte réglementaire complexe (hygiène, environnement, SST, sûreté, sécurité des vols nutrition, information consommateur, douane)

Long-courrier : personnaliser l'offre client et stratégie de différenciation et de montée en gamme

Moyen-courrier : modèle opérationnel moins coûteux de ventes à bord et développement de nouveaux métiers

## RESSOURCES

### RESSOURCES HUMAINES

Diversité des emplois : contrat, statut, niveau  
Accords, négociations  
Formations

### RESSOURCES INTELLECTUELLES

Expertises (culinaire, logistique, sécurité, des aliments, nutrition, environnement, SST, exigences aéroportuaires)  
Connaissance du marché en Afrique

### RESSOURCES INDUSTRIELLES

Bâtiments, Parc véhicules, Machines à laver, Cuisines chaudes, Accès piste, Infrastructure digitale

### RESSOURCES FINANCIÈRES

Dettes (y compris PGE\* et dettes sociales)  
Aides de l'Etat (activité partielle, aide aux frais fixes)  
Capitaux propres  
Leasing

### RESSOURCES NATURELLES

Denrées alimentaires brutes  
Denrées alimentaires transformées et boissons  
Fluides, eau, consommables

## STRATÉGIE

### 1 Conserver la confiance de nos clients, au premier rang desquels Air France

Renforcer la relation privilégiée avec AF et les accompagner ds la reprise d'activité post-crise.  
Asseoir ds la durée notre performance économique.

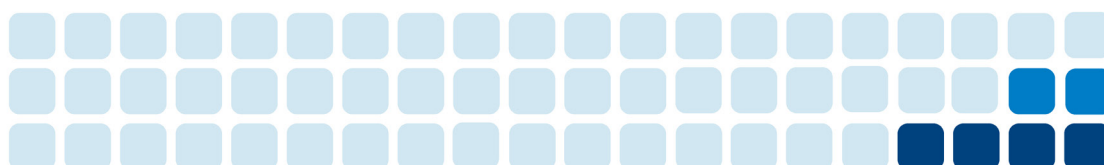
### 2 Maîtriser nos finances pour rembourser nos dettes et investir dans l'entreprise

Poursuivre nos efforts sur l'amélioration de la productivité.  
Maîtriser nos coûts et nos charges fixes en permanence.  
Limiter nos stocks au nécessaire.

### 3 Protéger les emplois et le socle social

Assurer la santé physique et mentale de ses collaborateurs.  
Préserver les emplois.  
Maintenir un dialogue social responsable.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES



■ Catering aérien

■ Nettoyage avion

■ Restauration hors-foyer et Duty Free Shop

## VALEUR CRÉÉE

### VALEUR HUMAINE

Santé et sécurité des collaborateurs  
Emplois  
Dialogue social  
Égalité femmes-hommes  
Savoir-faire

### VALEUR INTELLECTUELLE ET CULINAIRE

Catalogue de recettes  
Diversité et créativité de l'offre de produits et services  
Gestion d'un HUB

### VALEUR INDUSTRIELLE

Bâtiments, équipements et parc véhicules performants, Lignes automatisées, Logistique de produits et de services, Procédés standardisés

### VALEUR FINANCIÈRE

Maintien de la trésorerie pour payer les salaires et les fournisseurs

### VALEUR NATURELLE

Déchets traités et valorisés  
Prétraitement des eaux industrielles  
Labellisation environnement  
Dons alimentaires et non alimentaires

## PARTIES PRENANTES

### Attentes Servair

S'adapter aux besoins pendant la crise

### CLIENTS

Minimum d'activité et paiement des factures ds les délais

### ACTEURS AÉROPORTUAIRES ADP, AMRAF, ACA, FNAM

Coordination et action conjointe pour défendre notre filière d'activité

Paiement des factures

### FOURNISSEURS & SOUS-TRAITANTS

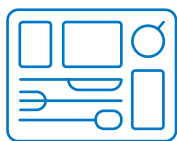
S'adapter aux besoins pendant la crise. Flexibles et fiables

### Attentes PP





11 compagnies  
aériennes clientes



Plus de 22 600  
prestations/jour  
pré-COVID



24 000  
recettes



3 unités de catering



201 MCHF  
187 M€



100% des sites en  
activités certifiés  
ISO 9 001



11 541 analyses  
microbiologiques  
en 2021

Servair s'est également développée dans les métiers de la restauration hors foyer, notamment en restauration commerciale et restauration collective.

Via ses trois pôles Services à Bord, Services Aéroportuaires et Restauration hors domicile, Servair peut apporter des solutions à l'ensemble des besoins de ses clients. Son ambition ? Faire de la qualité de service et de l'innovation des leviers de la performance des compagnies aériennes et des acteurs de l'aérien comme du non aérien.

## Notre organisation

Servair s'est dotée d'une organisation claire et lisible reflétant ses priorités. Le Comité Exécutif Servair (COMEX) est composé des membres ci-dessous (mars 2022), il décide des orientations stratégiques de l'entreprise.



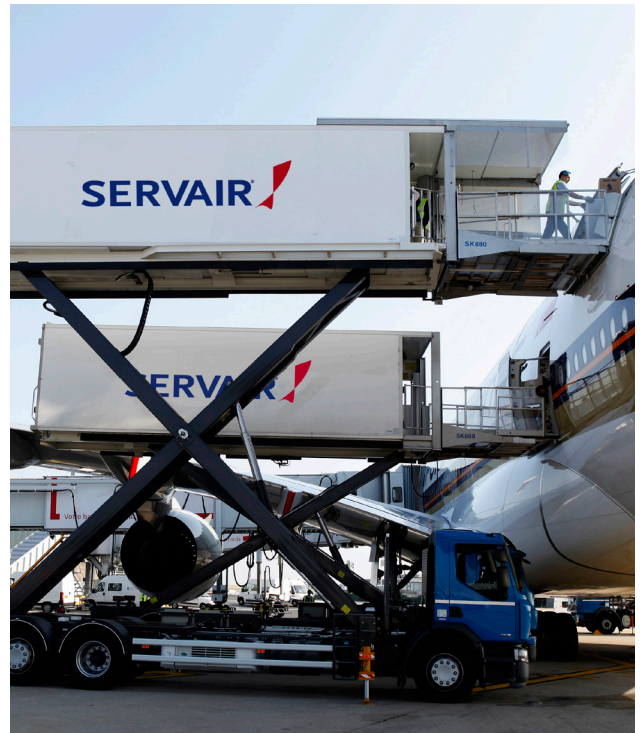
# Une offre complète, sur-mesure et centrée sur le client

Du conseil à la réalisation, de la cuisine à la logistique, des classes économiques aux classes business, du low cost à la premium, de l'avion à la ville... En plaçant le client au cœur de notre réflexion à chaque étape de notre intervention, nous sommes en mesure de fournir des prestations, offres ou réponses spécifiquement adaptées à toutes les problématiques.

Dotées d'une fine connaissance des besoins et des envies des passagers, les équipes de Servair sont dédiées au développement et à la gestion des différents métiers nécessaires pour garantir les plaisirs du voyage.

Les équipes de Servair assurent l'ensemble des prestations liées aux Services à Bord. Le premier d'entre eux étant l'élaboration des repas, leur confection, l'agencement et l'acheminement des plateaux qui sont mis à bord des avions.

Nettoyage et armement des avions, gestion de la presse, vente à bord sont autant de services proposés aux compagnies par Servair.



11



Salons, bars et snacks, boutique duty free... le pôle Services Aéroportuaires regroupe les services proposés dans les aéroports, avant le décollage ou après l'atterrissage.



La restauration hors foyer regroupe toutes les offres de restauration commerciale, restauration collective, restauration livrée ou encore services de base-vie.



# Identification des risques RSE

Les risques RSE sont identifiés à l'aide d'une **matrice de matérialité** qui vise à définir les enjeux pertinents pour l'entreprise. L'identification des enjeux pertinents (dits matériels) est structurée selon les quatre engagements de la politique RSE Servair. La matérialité des enjeux, issus des différents référentiels RSE, est cotée en fonction de l'importance de l'impact pour l'entreprise et des attentes des parties prenantes (clients, collaborateurs...). Certains risques RSE correspondent à des risques financiers, ils sont alors indiqués par <sup>FIN</sup>.

L'enjeu est considéré comme significatif lorsqu'il a été coté comme très important par l'entreprise et les parties prenantes. Afin d'adapter la matrice de matérialité au périmètre Servair SA et non Servair et ses filiales, l'enjeu "Partage de valeurs et emploi local" a été retiré car concerne les filiales africaines. Au total, 16 enjeux pertinents ont été identifiés. Pour chaque enjeu pertinent, nous avons identifié le risque significatif associé. Certains enjeux pertinents ont été regroupés sous un seul risque RSE. La matrice de matérialité est présentée en annexe, page 33.

**Au final, nous avons identifié 10 principaux risques RSE\*, validés par la direction générale**

Pilier	Enjeux pertinents pour Servair	Risque RSE	Chapitre de la DPEF	Indicateur
<b>Promouvoir un modèle social</b>	Politique des droits de l'Homme, travail des enfants et travail forcé	Risque d'atteinte aux droits de l'Homme, aux droits des enfants et aux droits des travailleurs	Droits de l'Homme	-
	Lutte contre la discrimination	Risque d'atteinte aux droits des personnes Risque de se priver de compétences	Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations L'emploi	Effectifs, part des femmes, part des femmes dans l'encadrement, nombre de travailleurs handicapés, embauches et départs, nombre d'heure de stage
	Dialogue social	Risque de rupture de l'entente sociale et donc de la performance	Le dialogue social, une valeur forte de l'entreprise	Taux de couverture de la négociation collective
	Organisation du travail	Risque de perte client et risque de performance	Organisation du travail	Taux d'absentéisme
<b>Garantir une offre saine et sûre</b>	Sécurité des aliments, Traçabilité	Risque pour la santé du consommateur <sup>FIN</sup>	Sécurité des aliments Traçabilité	Taux de conformité microbiologique
	Satisfaction client	Risque de perte client	Satisfaction client	Taux de couverture d'audit par un tiers
	Audit par un tiers	Risque de perte client	Sécurité des aliments	-
	Expertise culinaire, expertise logistique	Risque de perte client	Expertise culinaire Expertise logistique	Nombre de cuisiniers, taux de ponctualité logistique
	Nutrition	Risque pour la santé du consommateur <sup>FIN</sup>	Nutrition	Pourcentage de pré-emballées ayant des informations nutritionnelles
	Lutte contre la précarité alimentaire et malnutrition	Risque de gouvernance	Lutte contre la précarité alimentaire et la malnutrition Don alimentaire	Tonnage de dons alimentaires
	Contrôle de la chaîne d'approvisionnement	Risque d'approvisionnement en matière première/service chez un fournisseur <sup>FIN</sup>	Achats	-
<b>Maîtriser nos impacts environnementaux</b>	Conformité sur la gestion des déchets, réduire les déchets, recycler les déchets	Risque de pollution <sup>FIN</sup> , d'épuisement des ressources naturelles et de contamination	Gestion des déchets	Total déchets, taux de recyclage, taux de valorisation matière et taux de valorisation
	Utilisation durable des ressources	Risque d'épuisement des ressources naturelles	Utilisation durable des ressources	Consommations et ratios d'eau, d'énergie bâtiment et carburant, Emissions (teqCO <sub>2</sub> )
	Gaspillage et don alimentaire	Risque d'épuisement des ressources naturelles	Lutte contre le gaspillage et don alimentaire	Tonnage dons alimentaires
<b>Assurer la santé et sécurité au travail</b>	Santé et sécurité au travail	Risque d'accident du travail et de maladie, d'absentéisme, incendie <sup>FIN</sup> , choc avion <sup>FIN</sup>	Santé et sécurité au travail	Taux de fréquence, taux de gravité des accidents du travail, e-audit des protocoles sanitaires
	Contrôle de la chaîne d'approvisionnement (critères ESG)	Risque d'atteinte aux conditions de travail ou impact environnement grave par un de nos fournisseurs	Achats	Nombre de fournisseurs ayant signé la charte d'engagement fournisseurs

\*à noter que le risque pandémie de COVID-19 n'a pas été considéré comme un risque RSE mais les conséquences en matières de SST et maintien de l'emploi ont bien été traitées.

Cette approche par risque nous permet de suivre et mesurer la performance globale du développement durable en matière de responsabilité sociale, environnementale et sociétale de Servair.

Les objectifs fixés ou à venir, correspondant aux priorités de Servair, sont en cours de formalisation dans le cadre d'une démarche collaborative en lien avec les directions concernées et en cohérence avec les résultats de l'analyse de matérialité.

## Contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU

Parmi les **17 Objectifs de Développement Durable (ODD)** fixés par l'Organisation des Nations Unies à l'horizon 2030, Servair en a identifié 12 auxquels elle contribue à sa mesure.





A man in a yellow safety vest is pushing a large metal cart filled with luggage in an airport cargo hold. The cart has several compartments, some of which are labeled "AIR FRANCE". The background shows the interior of the cargo hold with overhead lighting and other people in the distance.

***Promouvoir  
un modèle social  
respectueux de nos collaborateurs  
et qui préserve l'égalité  
professionnelle***

# Droits de l'Homme

Servair est intransigeante quant à l'application stricte des principes internationaux relatifs aux droits de l'Homme, au travail des enfants et au travail forcé. Elle diffuse un code de conduite et d'éthique des affaires gategroup qui promeut, au-delà du respect strict des lois, un comportement honnête envers les salariés, et conforme au droit de la concurrence et à l'éthique des affaires pour ce qui concerne ses clients et fournisseurs.

Afin de répondre aux standards internationaux les plus élevés en matière de droits humains, de droit du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption, Servair adhère au Global Compact des Nations Unies depuis février 2020. Cette adhésion engage l'entreprise à progresser dans sa démarche de responsabilité sociétale autour de dix principes et à communiquer ses avancées et actions régulièrement sur le site du Global Compact.

Servair a mis en ligne sa première communication sur le progrès (COP) fin mai 2021.



# L'emploi

La crise sanitaire a engendré dans le secteur aérien une crise économique sans précédent. Depuis mars 2020, la perte d'activité est d'environ 70%; et les prévisions de reprise de l'activité étalées sur 5 ans sont à hauteur de 70%. Dans ce contexte particulièrement difficile, la sauvegarde de l'entreprise et celle des emplois permanents, a été une grande priorité de l'entreprise.

Pour réduire les coûts en un temps très court, Servair a notamment renoncé à la main d'oeuvre de renfort et mis en place l'activité partielle pour ses collaborateurs en CDI.

Elle a également négocié avec les pouvoirs publics pour que la gravité de sa situation soit reconnue, au même titre que celle des compagnies aériennes.

Ainsi, Servair, via l'Alliance des Métiers de la Restauration Aérienne et Ferroviaire, a pu proroger la durée de l'activité partielle améliorée et a oeuvré en 2021 pour obtenir un deuxième prêt garanti par l'état de 20M€ qui permettra notamment d'honorer, pour les mois à venir, la part des salaires non prise en charge par l'Etat. La contre-partie est le maintien de l'emploi, enjeu prioritaire pour Servair. La mise en place pour Servair SA d'un accord de rupture conventionnelle collective afin d'accompagner les départs volontaires participe également à réduire les dépenses et donc préserver les emplois permanents.

Pour la sauvegarde de Servair, l'entreprise doit avancer et trouver le juste équilibre pour réduire les dépenses et permettre de redémarrer dès que les conditions seront réunies.



# Le dialogue social, une valeur forte de l'entreprise

L'objectif du plan de sauvetage est de tenir dans la durée. Servair a donc entamé une course de fond pour conserver une trésorerie positive et faire face à ses dépenses et au paiement des salaires dans le temps.

Pour cela trois accords majeurs triennaux ont été signés : le premier afin de prolonger la période d'activité partielle (10/07/2020 et 12/05/2021), le second pour faciliter les départs volontaires à la retraite ou pour réaliser un projet personnel (31/07/2020). Enfin, le troisième dit accord de performance collective (24/11/2020), désormais incontournable au regard de la dégradation de la situation économique et de la durée prolongée de cette crise. Il doit permettre de réorganiser les activités de Servair au plus près de la réalité actuelle, de mieux utiliser les ressources humaines sans faire appel à l'extérieur et de baisser significativement la masse salariale.

Ces accords ont été signés par les partenaires sociaux, validant ainsi les efforts individuels et collectifs à réaliser pour le plan de sauvetage de l'entreprise et des emplois.

Le dialogue social a été le facteur déterminant pour l'adaptation de l'entreprise au contexte actuel et permettre de préparer le futur. Le taux de couverture des accords de la négociation collective est de 100% pour Servair SA en 2020 et 2021.

## Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations

*Les partenaires sociaux et la direction de Servair partagent depuis plusieurs années la volonté de promouvoir la politique de diversité des emplois et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.*

Le thème de **l'égalité professionnelle** est traité dans le cadre d'accords collectifs pour chacune des sociétés. Les parties signataires ont défini des mesures spécifiques dans des domaines d'action précis tels que le recrutement, la mobilité, la formation, l'articulation vie professionnelle/vie personnelle et la rémunération effective.

En 2019, le premier index égalité femmes-hommes était supérieur à 89/100. En 2020, il est de 94/100 et est de 93/100 en 2021.

La politique relative à l'emploi des handicapés demeure un engagement important pour Servair avec un objectif d'équilibre entre le maintien dans l'emploi et l'embauche de salariés en situation de handicap.

Le thème de la lutte contre les discriminations est traité dans le cadre des différents accords collectifs d'entreprise : égalité professionnelle femmes-hommes, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, exercice du droit syndical et développement du dialogue social.

Des actions sont menées afin de lutter de manière effective contre les discriminations notamment par le biais de communications de sensibilisation contre les stéréotypes (semaine du handicap, journée de la femme le 8 mars) ainsi que des entretiens avec les partenaires sociaux (début et fin de mandat).

# Organisation du Travail

Servair porte une attention particulière aux organisations du travail de ses salariés, dans une recherche renouvelée d'équilibre entre qualité de vie au travail et efficacité économique.

La spécificité des activités de catering aérien conduit à privilégier une organisation du travail en cycles pour les employés, décrite dans les accords signés avec les partenaires sociaux de chacune de ses entreprises. Ces accords font l'objet d'adaptations régulières, en tant que de besoin.

L'organisation du travail a fortement été impactée par la baisse d'activité et la crise sanitaire. Pour les collaborateurs des sites en activité, les mesures de protection COVID ont impacté les cycles et les postes de travail.

Pour les salariés au chômage partiel et ceux des sites fermés, afin de maintenir un lien de cohésion et éviter l'isolement professionnel, de nouveaux dispositifs ont été déployés : télétravail massif lorsque cela est possible, formation à distances et webinar, communication par vidéos avec de nouveaux thèmes de sensibilisation tels que la gestion du stress et la répartition de la vie professionnelle/personnelle dans son lieu de vie via les webinars Solid'air.

Pour Servair SA, le taux d'absentéisme est passé de 11,5 à 13,3% entre 2020 et 2021. Malgré la baisse d'effectif, le taux d'absentéisme n'a pas diminué en raison d'un nombre de jours d'absences en légère augmentation lié aux absences maternité, accidents du travail et absences non rémunérées.



A close-up photograph of a person wearing white nitrile gloves, using a small metal spoon to drizzle a green, herbaceous dressing over sliced tomatoes. The tomatoes are arranged in a white rectangular tray. The background is softly blurred, showing what appears to be a kitchen or food preparation area. The entire image is framed with a semi-transparent orange overlay.

***Garantir une offre  
saine et sûre  
dans nos différentes activités  
alimentaires***

# Sécurité des aliments

## *Servair s'engage depuis toujours à garantir une alimentation saine et sûre à ses clients.*

La sécurité des aliments fait partie intégrante des process et de la culture d'entreprise de Servair. **La politique QE4S 2021** (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) donne le cadre général, les objectifs et les actions prioritaires pour l'ensemble du réseau Servair.

Elle est assurée en amont en prenant en compte à la fois la maîtrise des fournisseurs par des audits documentaires et terrain, des matières premières par des analyses et de la conception des menus. Le développement de nouvelles techniques fait également l'objet de validations au travers de retours d'expérience, de bibliographie, d'études de vieillissement et d'utilisation de la plateforme de microbiologie prévisionnelle Sym'Previus.

Servair met en oeuvre **la méthode HACCP**, pour identifier les risques et les maîtriser dans les domaines de la microbiologie, parasitologie, corps étrangers, produits chimiques et allergènes mais également en matière de fraude. Pour cela l'entreprise s'appuie sur ses réseaux internes et également sur un Comité scientifique composé d'experts.

Servair dispose de **son laboratoire interne d'analyses microbiologiques** à Paris, accrédité selon la norme ISO 17 025, et a réalisé 11 541 analyses en 2021.

Ainsi, Servair bénéficie d'une expertise dans ce domaine et de délais d'analyses courts, essentiels pour une meilleure réactivité. Son laboratoire parisien est d'ailleurs devenu le laboratoire de référence de son actionnaire gategroup.

La conception des unités selon les normes hygiène des bâtiments permet de respecter les règles de sécurité des aliments, d'assurer le bon nettoyage, le respect de la marche en avant et la chaîne du froid. La formation des agents, l'implication de l'encadrement et le suivi des équipes qualité permettent d'assurer le respect des procédures au quotidien.

Le taux de conformité microbiologique 2021 est de 99,4%. Le taux de couverture d'audit par un tiers des sites en activité, Servair 1 et Servair Réunion, est de 100% en 2021.





Les systèmes de management de la qualité (ISO 9001) mis en place sur les sites de production permettent d'en assurer le pilotage et l'amélioration.

Servair met en oeuvre un plan de surveillance de ses unités au travers d'audits internes et également par des tiers indépendants, qui donnent lieu à un rapport d'audit et l'obtention d'accréditation ou de certification selon les normes concernées.

## *La traçabilité est indispensable à la sécurité des aliments.*

Elle permet de retrouver les matières premières composant un plat et les informations concernant les clients auxquels il a été livré.

Servair a investi dans une traçabilité informatique sur ses bases parisiennes compte tenu du volume de données : intégration de données EDI (échange de données informatisé) provenant de ses fournisseurs, identification par code-barres et PDA (Personal Digital Assistant) wifi en production.



Les autres unités réalisent la traçabilité manuellement. Sur ce point, un objectif et des actions sont définis dans la politique QE4S et font l'objet d'un reporting mensuel.

## *La nutrition est un enjeu de santé publique qui concerne tous les acteurs de l'alimentaire.*

C'est le cas pour Servair, tout particulièrement pour ses activités de restauration collective dont la restauration scolaire.

Il s'agit alors de consommateurs réguliers, pour certains avec des besoins particuliers, comme les enfants mais aussi les malades dans les hôpitaux.

Les diététiciennes de l'entreprise veillent à ce que les plans de menu respectent les tableaux de fréquence des aliments.

Elles aident également à la conception des menus dits « spéciaux » (sans gluten, sans sels) et à l'équilibre des repas, avec l'aide d'un logiciel spécifique de calcul des valeurs nutritionnelles, connecté à nos nomenclatures.



A Paris, notre outil Prodiges permet de calculer les informations nutritionnelles de tous nos plats. Depuis 2020, l'outil a évolué et calcule le NutriScore, bien que l'information ne soit pas obligatoire. Par ailleurs, à la demande d'Air France, Servair a développé une offre de casseroles à 100% en NutriScore A et B, pour les classes Economy et la premium Economy depuis l'été 2021. En 2021, 100% des prestations pré-emballées ont des informations nutritionnelles, par exemple les plateaux payants, les plateaux spéciaux ou les prestations dans les salons.

## Lutte contre la précarité alimentaire et la malnutrition

De par son activité alimentaire et ses implantations en Afrique, Servair a eu l'opportunité de mettre ses compétences au service d'une cause humanitaire : la mise au point d'un aliment thérapeutique prêt à l'emploi pour traiter la malnutrition aigüe sévère des enfants de 6 mois à 5 ans.

Sa formule originale et son procédé de fabrication sont brevetés (dépôt initial en septembre 2014) et le produit Vyma répond à un cahier des charges précis, en termes de nutrition, de microbiologie et d'étiquetage.



Aujourd'hui, les brevets Européen OEB, Afrique OAPI, Afrique ARIPO ont été délivrés. Une demande pour un brevet en Inde est toujours en cours. Servair travaille en étroite collaboration avec un organisme public international dans le but d'engager la production de Vyma au plus vite et ainsi contribuer à la lutte contre la malnutrition.

Concernant la précarité alimentaire, Servair est soucieuse du devenir de chaque denrée alimentaire. Aussi, lorsque les conditions de logistique, et capacité d'une association à accepter ce don sont réunies, les denrées alimentaires sont données. Cette année, le tonnage de dons alimentaires réalisé est de 39 tonnes pour Servair SA.

## Expertise culinaire

### L'expertise culinaire de Servair est un élément clef de son avenir.

Servair a innové par le développement d'un menu gastronomique pour les astronautes de la mission spatiale Alpha de 2021. Sollicitée par l'Agence Spatiale Européenne, à la demande de Thomas Pesquet c'est toute l'expertise culinaire, la technicité des équipes Servair qui ont participé au développement de ce menu. La cuisine française et les produits locaux sont à l'honneur : boeuf bourguignon, truffe du Périgord, crêpes Suzette...



**La gastronomie française et internationale**, l'alimentation et le goût font partie intégrante de la culture et du savoir-faire de Servair.

Servair met cette expertise au service de ses clients aux travers des recettes, de la compétence de ses chefs, de ses cuisines de production et de ses conseils et formations.

Le Studio Culinaire Servair, animé par le Corporate chef est un **laboratoire de réflexion et d'innovation**, il oriente Servair dans ses réflexions. Le Corporate chef s'assure également de la mise en oeuvre des moyens nécessaires pour atteindre l'excellence culinaire chez Servair.

Les équipes de Servair développent également des **techniques de cuisson et conservation** préservant les goûts et les qualités organoleptiques des produits. C'est le cas en particulier avec la cuisson sous-vide, traditionnelle ou basse température, qui associe concentration des arômes, jutosité et tendreté avec une maîtrise des durées de vie.

Servair apporte une attention particulière à la filière cuisine au sein de ses unités de production et de sa cuisine recherche et développement. Servair identifie les cuisiniers de talent, les forme, les fait grandir dans leur pratique, leur technicité et leur rôle managérial. En 2021, Servair SA compte 116 cuisiniers dans ses équipes.

Notre charte « **Make Eat Better** » est la concrétisation de notre engagement en faveur d'une **restauration durable** avec comme ambition principale de promouvoir des produits engagés et durables.





## Expertise logistique

L'expertise logistique consiste d'une part en l'optimisation des commandes et de leur approvisionnement depuis les usines de nos fournisseurs jusqu'à dans les unités de Servair et, d'autre part, en l'optimisation des envois par container de produits, qu'elle ne trouve pas localement pour ses implantations éloignées (contraintes de qualité, quantité, régularité).

La logistique correspond également au chargement des avions, depuis les unités de production jusqu'à dans l'avion, dans le respect des contraintes de ponctualité et de conformité des chargements. Le suivi du chargement des avions, appelé ponctualité logistique est un élément clef de la satisfaction client et son objectif est intégré dans la politique QE4S 2021 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) Servair. Le taux de ponctualité logistique Servair SA 2021 est de 98,9%.

## Satisfaction client



*La satisfaction client est au cœur des préoccupations de Servair.*

Elle passe par la conformité aux attentes opérationnelles (ponctualité) et du produit (recette, grammage...).

Les objectifs clefs en la matière sont repris dans la politique QE4S (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation).

**Les certifications ISO 9001** des unités démontrent l'aptitude de Servair à fournir régulièrement un produit ou un service conforme aux exigences de ses clients et son engagement à accroître leur satisfaction. Dans le cadre de ces certifications ISO, la satisfaction client est un point auquel Servair répond soit par des enquêtes soit par des questionnaires.

Les audits clients, le classement ou l'évaluation par certains de ses clients et les contrôles conformité du client sont des mesures permanentes de leur satisfaction.

Les mesures de la satisfaction client sont donc nombreuses et spécifiques à chaque métier et activité de Servair. Servair présentera l'année prochaine un indicateur de la satisfaction client commun.

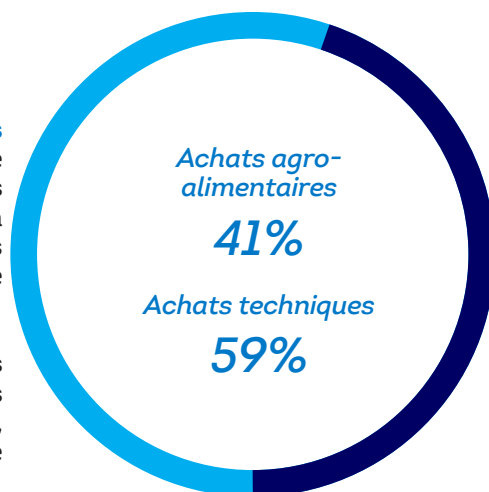
Au-delà de ces critères, Servair s'attache au quotidien à répondre aux besoins d'innovation et de développement de ses clients, grâce à son expertise culinaire et logistique.

Le taux de satisfaction client correspond au résultat des visites et audits réalisés sur site par les clients. Ce taux est de 100% de satisfaction pour Servair établissement 1 en 2021. Pour Servair Réunion, en raison des protocoles sanitaires et difficultés de voyage, il n'y a pas eu d'audit client.

# Achats

Servair achète une **grande variété de produits et services** sur ses bases parisiennes et sur ses escales. Avec près de 700 fournisseurs principaux et plus de 3500 références actives de produits agro-alimentaires tous les mois, la fonction achats est essentielle. Un indicateur sur les achats locaux est en cours de mise en place et sera publié l'année prochaine.

Ces achats sont constitués en grande partie de denrées alimentaires et également pour plus de 60%, d'achats techniques tels que les énergies, la gestion des déchets, l'intérim, le gardiennage, les achats et la maintenance d'équipements industriels.



*Nos pratiques d'achats sont conduites par la volonté d'un développement équilibré et d'un partage de valeurs avec nos fournisseurs et prestataires.*


Servair travaille avec des fournisseurs fiables pouvant apporter des produits et services de bonne **qualité et une régularité logistique** en termes de délais et quantités. L'activité de catering est complexe et les fournisseurs doivent réussir à répondre à cette complexité. Servair construit une relation de long terme avec eux au travers de contrats et en respectant les pratiques commerciales.

**Des critères de développement durable** sont intégrés dans le référencement des fournisseurs et prestataires. Nos approvisionnements en sont le reflet et en 2021, c'est plus de 37% d'approvisionnements issus de la pêche durable avec 43% de poissons labellisés. Et de manière stable depuis 2019, **nos achats sont français à 90% pour les produits laitiers, les ovo-produits, les pâtisseries surgelées, le pain et les viennoiseries, les casseroles, la salade fraîche et la volaille.**

Pour répondre aux besoins de ses clients et ses implantations, Servair contribue aussi au développement de partenariats avec des PME locales et travaille activement pour construire des relations durables.

Enfin, afin de partager nos valeurs avec nos partenaires commerciaux, Servair a défini sa charte d'engagement fournisseur Servair qui définit nos attentes du point de vue respect des droits de l'Homme, des conditions de travail, de l'environnement, du bien-être animal ainsi que l'éthique et conduite responsable des affaires. En 2021, 62 de nos principaux fournisseurs ont signé cette charte.





***Maîtriser nos impacts  
environnementaux  
et lutter contre les pollutions  
et les gaspillages***

L'objectif premier de Servair, au-delà des normes réglementaires, est de contribuer à la préservation des ressources naturelles en maîtrisant nos consommations et les pollutions engendrées par nos activités.

Servair engage aussi ses efforts dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre et participe ainsi à l'effort collectif concernant la lutte contre le dérèglement climatique.

La mise en place d'un système de management de l'environnement de ses unités permet d'améliorer sa surveillance environnementale et de prendre en compte les réglementations existantes aux niveaux local, national et européen.

La politique QE4S 2021 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) donne le cadre général, les objectifs et les actions prioritaires pour l'ensemble du réseau Servair.

## Gestion des déchets

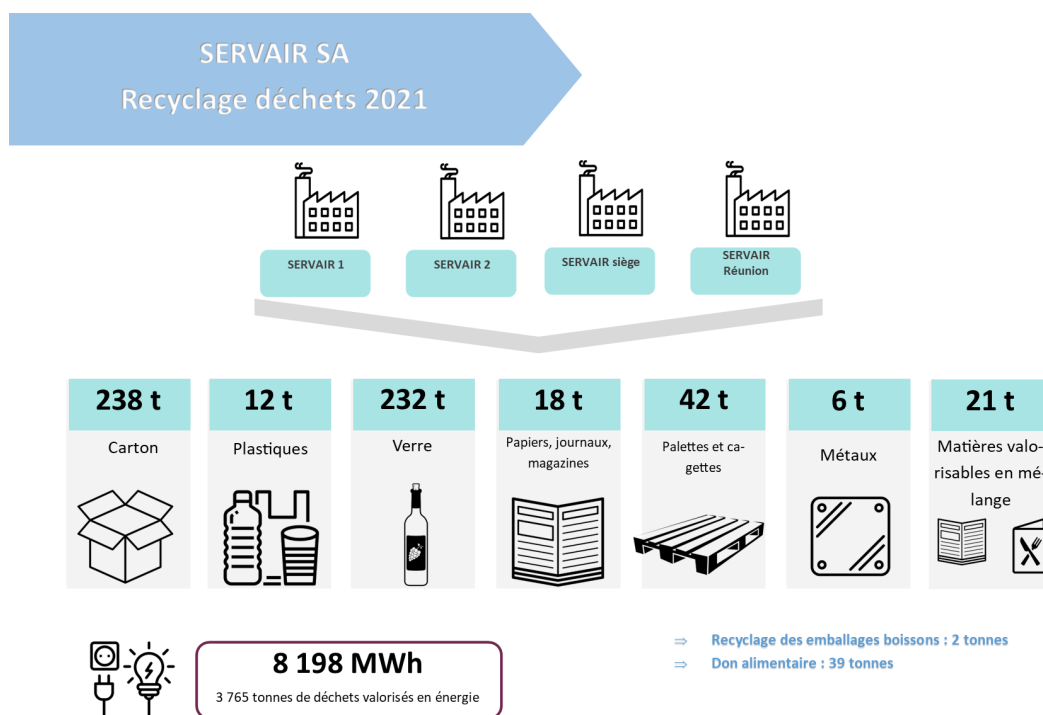
Les **déchets d'activités** sont issus de ses process industriels et des déchets de cabine avion. L'intégralité des déchets sont traités en fonction des filières existantes localement et conformément à la réglementation.

Les déchets de cabine avion et de production sont principalement incinérés conformément à la réglementation sanitaire. Lorsque l'incinération n'est pas possible localement, ces déchets sont enfouis ou mis en décharge. En 2021, le tri des emballages boisson (bouteilles en plastique, briques et canettes) à l'arrivée à Paris a permis de recycler 2 tonnes d'emballages.

En France métropolitaine, il s'agit d'une **incinération avec valorisation énergétique** ; ce mode de traitement concerne 76% de ses déchets en 2021 pour Servair SA.

Ce mode de traitement permet de produire l'équivalent de **34,3% de nos besoins en énergie pour les unités de production**. En 2020, le taux d'incinération était de 77% et la valorisation énergétique était de 3856 MWh. Ces indicateurs dépendent du tonnage de déchets incinérés mais également du rendement de chaque incinérateur utilisé. Le choix de l'incinérateur dépend de notre prestataire déchets.

*Le recyclage est toujours un engagement fort pour Servair*





# Utilisation durable des ressources

Pour mobiliser le plus grand nombre de ses collaborateurs, Servair a lancé un **challenge environnemental autour des éco-gestes** avec la start-up française Energic. Ce défi permet de faire des focus environnement sur les déchets, la mobilité, la consommation d'eau ou encore la maîtrise de l'énergie à l'aide de quizz et des challenges. Ce mode de sensibilisation permet d'être interactif et participatif afin d'inciter à des consommations plus vertueuses des ressources naturelles et énergétiques.

Servair est également engagée dans la réduction de la pollution liée aux plastiques en mettant en œuvre un **plan de remplacement des plastiques à usage unique** pour nos consommations en propre et pour celles de nos clients.

En 2021, c'est plus de 1 900 000 articles en plastique à usage unique qui ont été remplacés par des articles en bois ou carton.

## Lutte contre le gaspillage et don alimentaire

26

Servair optimise l'utilisation des denrées alimentaires et participe à la lutte contre le gaspillage alimentaire et la préservation des ressources naturelles par sa gestion des stocks, son process de cuisson sous-vide et sa plateforme logistique.

Les dons alimentaires participent également à la lutte contre le gaspillage alimentaire.

En effet, les denrées alimentaires ne correspondant plus aux menus des clients, les reliquats de stocks ou encore des prestations d'urgence non utilisées, peuvent être donnés dans les conditions d'hygiène requises propres à chaque produit.

La crise du Covid-19 continue de frapper les populations plus précaires. Servair continue à s'engager aux côtés des associations caritatives qui s'efforcent de continuer à leur venir en aide. Servair SA a ainsi fait parvenir 39 tonnes de denrées alimentaires soit l'équivalent de près de 111 400 plateaux-repas aux associations nationales telles que les Restos du Coeur, la Croix-Rouge et aussi à plusieurs associations locales.




## *Bien-être animal*

Depuis janvier 2018, tous nos approvisionnements en oeufs sont issus de poules élevées en plein air, une partie provenant de l'agriculture biologique.

En matière d'approvisionnement en ovo-produits, nos fournisseurs se sont déjà tous engagés à cesser la production ou l'achat d'oeufs de poules élevées en cage à l'horizon 2025.

Cette évolution du mode de production impacte fortement nos fournisseurs et leurs producteurs. Tous comme ces derniers, Servair partage la nécessaire prise en compte du bien-être animal.

The background image shows a male worker in a blue industrial jacket and safety glasses, focused on his task. He is holding a tool or part of a robotic arm. The setting appears to be a modern manufacturing or industrial environment with various equipment and cables visible. The text is overlaid on a semi-transparent white rectangular area.

***Assurer la santé et  
sécurité au travail  
pour nos collaborateurs et  
également pour nos fournisseurs  
et sous-traitants***



# Santé & Sécurité au Travail

La santé et la sécurité au travail font parties des attentions constantes de l'entreprise. La politique QE4S 2021 (Qualité, Environnement, Sécurité des Aliments, Santé et sécurité au travail, Sécurité des Vols, Standardisation) donne le cadre général, les objectifs et les actions prioritaires pour l'ensemble du réseau Servair pour la santé et la sécurité au travail.

Un département au siège travaille et communique sur ce thème auprès des personnes identifiées dans chacune des unités afin de proposer un environnement de travail sûr pour chacun des collaborateurs, dans le respect de la réglementation.

L'entreprise investit pour assurer le maintien des salariés dans l'emploi. Ainsi, des études de postes sont menées par une équipe pluridisciplinaire composée des services de santé et sécurité au travail, de la médecine du travail, des salariés et des membres CSE ou CHSCT afin de prévenir, réduire les maladies professionnelles et la pénibilité au travail. Des investissements sont également dédiés à l'amélioration des postes de travail tels que des tables adaptées pour le Make&Pack, un système de protection des quais ou les aménagements de poste. En 2021, Servair a investi dans 300 chariots adaptés et réalise une expérimentation pour soulager le port de charges, pour maintenir dans l'emploi certains collaborateurs, à l'aide d'un exosquelette.



L'entreprise déploie un plan de formation structuré sur l'ensemble de ces domaines pour tous les salariés.

Pour les activités « piste », des formations et des contrôles de la bonne exécution des séquences d'avitaillement sont effectués par les équipes d'encadrement. Le déploiement du SQUAD contribue à l'amélioration et la communication des événements de sécurité des vols auprès des collaborateurs.

Pour faire face au virus, des mesures préventives ont été prises dès novembre 2019, la situation épidémique en Chine nous préoccupant déjà. Servair a instauré une cellule de veille santé et sécurité au travail, en contact permanent avec les autorités sanitaires locales et gouvernementales. Notre protocole sanitaire était plus exigeant que celui qu'elles préconisaient, car nous avions l'expérience du virus Ebola. Nous avons constitué des stocks de masques dès janvier 2020 et les avons rapidement rendus obligatoires. Depuis, nous suivons de très près l'évolution de la situation et adaptons nos mesures en fonction des risques encourus.

Les mesures de prévention ont été décidées avec le service de santé au travail Servair, les échanges réguliers avec les médecins nous permettent de prendre les mesures adaptées. En concertation avec les partenaires sociaux, nous les adaptons en fonction des activités et de la réalité du terrain. L'activité partielle et les protocoles sanitaires limitent les échanges entre collaborateurs au strict minimum. Pour accompagner ces collaborateurs, Servair a organisé des webconférences avec des psychologues afin de leur fournir des clefs pour gérer au mieux leur quotidien. Servair est à l'écoute des suggestions pour apporter le soutien adapté.

Via les contrôles hebdomadaires "Daily patrol", le port du masque, la disponibilité en savon et en gel hydroalcoolique dans les distributeurs, le bon état du marquage permettant le respect de la distanciation et leur respect au poste de travail font l'objet de contrôles réguliers dans toutes les unités. En 2021, le protocole sanitaire des sites de production en activité devaient être e-audités par un tiers. Pour Servair SA, le résultat est de 90% de conformité.

## Indicateurs Sociaux\*

	2020	2020 corrigé	2021
<b>Effectifs totaux au 31/12/2021</b>	<b>5 879</b>	<b>2 493</b>	<b>2 201</b>
% de femmes	34,9%	31,0%	31,5%
Effectifs < à 30 ans	3,9%	4,4%	5,0%
Effectifs >= 30 à < 50 ans	44,6%	37,5%	36,3%
Effectifs > 50 ans	51,5%	58,1%	58,7%
<b>Embauches et départs</b>			
Total des embauches	non calculé	54	68
Total des départs	non calculé	466	284
<b>Formation</b>			
Nb d'heures de stage	58 735	22 303	26 734
Nb moyen d'heures de stage (Hors NAS)	15,2	16,7	15,9
<b>Diversité</b>			
Part des femmes dans l'encadrement	36,4%	38,4%	39,2%
Nb travailleurs handicapés (Hors NAS, Servair Abidjan)	non calculé	303,6	251,6
<b>Santé et sécurité au travail</b>			
Taux de fréquence (Hors NAS, Servair Abidjan)	47,3	45,4	64,1
Taux de gravité (Hors NAS, Servair Abidjan)	12,1	11,0	9,3
Taux d'absentéisme (Hors NAS, Servair Abidjan)	non calculé	11,5%	13,3%

30

## Indicateurs Environnementaux\*

	2020	2020 corrigé	2021
<b>Gestion des déchets</b>	<i>Servair SA et ses filiales &gt; 300</i>	<i>Servair SA</i>	<i>Servair SA</i>
Total des déchets (tonnes)	16 467,2	7 071	4 956
Taux de recyclage	23,7%	14,7%	14,9%
Taux de valorisation matière (recyclage et réutilisation)	24,4%	15,8%	15,8%
Taux de valorisation (énergétique, recyclage et réutilisation)	97,1%	93,3%	91,7%
<b>Utilisation durable de ressources</b>			
Consommation d'eau (m³)	183 256	83 726	74 103
Ratio eau (L/Plateau)	6,69	6,85	12,03
Consommation énergie bâtiment (kWh)	55 852 188	29 070 053	23 916 606
Ratio énergie bâtiment (kWh/m²/mois)	31,4	35,4	29,1
Consommation carburant (L)	1 399 107	non calculé	352 019
Ratio carburant (Hors siège Servair, L/touchée)	3,05	non calculé	17,22
<b>Lutte contre le changement climatique</b>			
Emissions (teqCO <sub>2</sub> )	17 990	non calculé	7 344

Les évolutions des indicateurs sociaux et environnementaux entre 2020 et 2021 sont difficilement interprétables car de nombreux critères d'activité (arrêt d'activité, variation d'activité, taux de remplissage avion) et d'effectif ont été en évolution, et parfois discontinus sur ces deux dernières années...et parfois de manière opposée sur les ratios.

\* Les données 2020 corrigées et 2021 correspondent au périmètre Servair SA

Le périmètre 2020 correspond aux sociétés Servair SA, PAC SA, ACNA SA, OAT SA et Passerelle CDG. Ces sociétés n'atteignent pas les seuils de publication de la DPEF en 2021.

\*\* la consommation de carburant correspond à la quantité livrée pour les sites disposant de cuves. Les cuves de Servair, établissement 1 et établissement 2 sont accessibles aux autres filiales de Servair SA. Les indicateurs Consommation carburant, Ratio carburant et Émissions ne peuvent donc être calculés pour Servair SA 2020 corrigé car le suivi de cette distribution n'a pas été réalisé en 2020

## Nouveaux indicateurs

	2021	
<b>Indicateurs sociaux</b>		
Taux de couverture de la négociation collective	100%	
<b>Indicateurs environnement</b>		
Tonnage de dons alimentaires	39 tonnes	
<b>Autres indicateurs</b>		
Nombre de fournisseurs ayant signé la charte fournisseur	62	
Taux de couverture d'audit par un tiers	100%	
Taux de conformité microbiologique	99,9%	
Taux de satisfaction client	100%	
Nombre de cuisiniers	116	
% de ponctualité logistique	98,8%	
% des prestations pré-emballées ayant des informations nutritionnelles	1%	

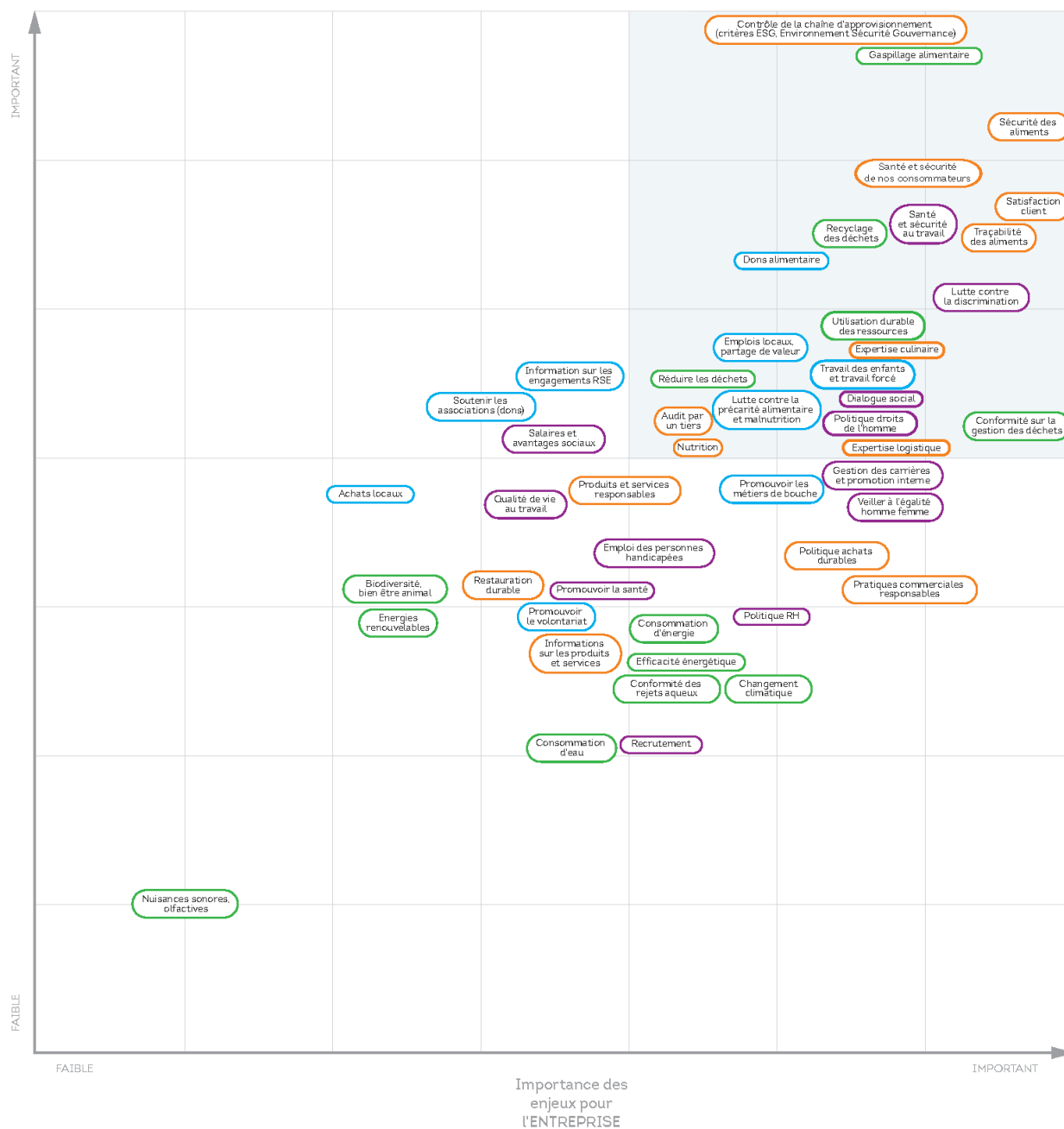




# *Annexes & Méthodologie*

# Matrice de Matérialité de Servair

Importance des enjeux  
selon les PARTIES PRENANTES



## Tableau de correspondance des 10 principes du pacte mondial des nations unies.

	Chapitre(s) du document
Droits de l'homme	
1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme	p.14 : Promouvoir un modèle social respectueux de nos collaborateurs et qui préserve l'égalité professionnelle : Droits de l'homme, Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations p.17 : Partage de valeurs et emplois locaux
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	
Normes internationales du travail	
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective	p.14 : Promouvoir un modèle social respectueux de nos collaborateurs et qui préserve l'égalité professionnelle : L'emploi, Le dialogue social, une valeur forte de l'entreprise, Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations, Organisation du travail p. 29 : Assurer la santé et sécurité au travail pour nos collaborateurs et également pour nos fournisseurs et sous-traitants
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession	
Environnement	
7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement	p.25 : Maîtriser nos impacts environnementaux et lutter contre les pollutions et les gaspillages : gestion des déchets, utilisation durable des ressources, lutte contre le gaspillage et don alimentaire, bien-être animal
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	
Lutte contre la corruption	
10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	p.23 : Achats



## Note méthodologique sur le reporting

SERVAIR SA a choisi de faire vérifier leurs indicateurs sociaux et environnementaux par KPMG Audit, Organisme Tiers Indépendant.

En application des dispositions de l'article L.225-102-1 V. du Code de Commerce et du décret n°2012-557 du 24 avril 2012 tel que modifié par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et du décret n°2017-1265 du 9 août 2017, il appartient à l'OTI d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la DPEF et la sincérité des informations sociales, environnementales et sociétales publiées.

Compte-tenu du dépassement des seuils, pour l'année 2021, seule Servair SA est tenue de publier une DPEF, ce qui n'est pas le cas de PAC SA, ACNA SA, OAT SA et Passerelle CDG. La volonté de publier une DPEF sur le périmètre Servair et ses filiales n'a pu être maintenue en raison de l'activité partielle. Servair SA, comprend quatre établissements : siège, Servair établissement 1, Servair établissement 2 et Servair Réunion.

## Indicateurs sociaux

### Périmètre

Le reporting des données sociales est réalisé sur la base des effectifs physiques (exprimé en « tête »), inscrits en fin d'année civile.

La période de reporting des données sociales est basée sur une année civile pour assurer la cohérence avec les données du Bilan Social.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des précisions méthodologiques sont apportées sur les indicateurs, notamment dans leurs définitions.

Si, des changements de définition sont réalisés et ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les données des années précédentes et les données relatives à l'exercice considéré n'étant pas pertinente, le changement sera signifié dans la note méthodologie.

### Outils de reporting

Les indicateurs sont collectés et consolidés à partir de plusieurs logiciels :

- TEAMS RH (outils permettant la gestion administrative et la paie des salariés) pour la partie Effectifs
- PARADIS et NEVA (outils de gestion de la Formation)
- ACCILINE (outil pour les données sécurité et santé au travail)

Les données relatives aux effectifs sont traitées de façon centralisée au sein de la Direction Générale des Ressources Humaines et de la politique sociale par le service Etudes et Contrôle de gestion sociale.

Les données relatives à la formation sont traitées par SERVAIR FORMATION.

### Précisions et méthodologie – commentaires sur les indicateurs

#### Pratique physique et sportives et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées

En raison d'une modification tardive de l'article L.225-102-1, ces éléments ne pourront être développés dans la DPEF 2021.

#### Effectif

Il s'agit des effectifs (exprimés en « tête ») inscrits au 31 décembre de l'année de référence, quel que soit le contrat de travail (Contrat à Durée Indéterminée, Contrat à Durée Déterminée, Saisonniers, Apprentis, Contrat de Professionnalisation ou Vacataire) et quel que soit l'horaire mensuel de travail. Les salariés qui ont une date de sortie au 31 décembre comptent dans l'effectif. Les stagiaires et les intérimaires ne sont pas pris en compte.

### Part de femmes dans l'encadrement

C'est le ratio du nombre de femmes cadres sur le nombre de cadres.

### Embauches

L'indicateur concerne les embauches réalisées en contrat à durée indéterminée (CDI) ou en contrat à durée déterminée au cours de l'année de référence.

Les embauches en CDI intègrent les embauches en contrat à durée déterminée (CDD au sens large) dont le contrat a été modifié en CDI au cours de l'année (intégrations). Il intègre aussi les mobilités entre sociétés (salariés CDI d'une filiale venant à rejoindre la société de référence).

Les embauches réalisées en contrat à durée déterminée comprennent les Saisonniers, Apprentis, Contrats de Professionnalisation ou Vacataires au cours de l'année de référence. Les stagiaires et les intérimaires ne sont pas pris en compte.

Un salarié embauché trois fois dans l'année avec le même type de contrat sera comptabilisé une fois.

Exemple :

3 contrats CDD dans l'année => comptent pour 1 embauche CDD

1 contrat apprenti + 2 contrats CDD => comptent pour 1 embauche Apprenti + 1 embauche CDD

### Départs

L'indicateur concerne les départs réalisés au cours de l'année de référence quel que soit le type de contrat de travail (hors intérimaires et stagiaires).

Un salarié parti trois fois dans l'année avec le même type de contrat sera comptabilisé une fois.

Les salariés sortants au 31/12 sont comptabilisés dans les départs de l'année.

### Formation

L'indicateur « Nombre moyen d'heures de stage » correspond au ratio entre le nombre d'heures de stage de formation réalisées au cours de l'année de référence et le nombre de stagiaires (un salarié parti trois fois en stage dans l'année sera comptabilisé une fois). Toutes les heures de formations qui nécessitent le passage d'un test pour valider l'acquisition des connaissances sont comptabilisées quel que soit le résultat du test.

### Travailleur handicapé

La définition de travailleurs handicapés correspond à la définition de bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés prévue par la législation.

Sont pris en compte tous les salariés de l'entreprise y compris les stagiaires ainsi que les personnels mis à disposition par une Entreprise de Travail Temporaire

### Taux de fréquence (Tf)

C'est le nombre d'accidents avec arrêt de travail pour 1 000 000 heures travaillées.

### Taux de gravité (Tg)

C'est le nombre de jours d'arrêt liés à un accident de travail pour 1 000 heures travaillées.

### Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme est un ratio qui correspond au nombre de jours d'absence divisé par le nombre d'heures théoriques travaillées, converti en jours. Les absences prises en compte concernent les maladies, accidents de travail, maternités et absences non rémunérées.

Les absences en heures sont converties en jours sur la base de 7h. Le nombre de jours d'absence n'est pas proratisé par l'horaire mensuel contractuel du salarié.

## Indicateurs environnementaux

### Périmètre et période de reporting

Pour SERVAIR SA et ses filiales, la période de reporting des données environnementales est basée sur une année glissante du 1<sup>er</sup> octobre N-1 jusqu'au 30 septembre N.

### Reporting et précisions sur la méthodologie

Les données environnementales sont collectées pour chaque unité parisienne via le logiciel SAP de facturation des consommations d'eau et d'énergie et les registres de déchets pour les déchets. En parallèle, un suivi des consommations sur site est réalisé (relevé de compteur, bons d'enlèvement) lorsque cela est possible.

Pour fiabiliser le reporting, une procédure générale de reporting définit chaque indicateur, le processus de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs.

Des tests de cohérence sont également réalisés à l'aide de synthèses fournies par les fournisseurs et prestataires.

La consolidation des données de Servair SA et ses filiales est effectuée par la Direction Générale Process Industriel, Qualité, RSE Servair.

### Commentaires sur les évolutions

Au niveau de Servair et ses filiales, les exigences réglementaires, les principes de reporting et de consolidation sont décrits dans un document intitulé Reporting des indicateurs environnement, mis à jour annuellement. Les modalités de collecte, les méthodologies de calcul et de consolidation des données y sont définies.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des précisions méthodologiques sont régulièrement apportées lorsque ces modifications ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les données des années précédentes et les données relatives à cet exercice.

### Quantité de déchets d'activité

Les déchets d'activités sont issus de nos process industriels et des déchets de cabine avion provenant de moyens de transport aériens.

Pour les déchets de cuisine et de table issus de vols en provenance de pays tiers (hors Union Européenne), ces déchets correspondent à des sous-produits animaux de catégorie 1. La réglementation sanitaire (UE n°1069/2009) impose un mode d'élimination spécifique. A Paris, le mode d'élimination est l'incinération avec valorisation énergétique.

### Taux de recyclage

c'est le ratio tonnage de déchets recyclés en filière mono-matériaux ou en mélange sur le tonnage total de déchets.

### Valorisation matière

c'est le ratio tonnage recyclé et tonnage réutilisé (consigne palettes bois et dons alimentaires) sur le tonnage total de déchets.

### Valorisation énergétique

c'est le ratio de déchets incinérés sur le tonnage total de déchets.

### Consommation d'eau

La consommation d'eau est prise en compte pour tous les sites de production. Il s'agit de la consommation d'eau utilisée pour les eaux de process et eaux sanitaires.



### Ratio eau

C'est la consommation d'eau d'un établissement sur l'activité production de plateaux du même site.

### Consommation d'énergie

L'indicateur inclut les différentes sources d'énergies suivantes :

- L'électricité
- Le gaz naturel pour le chauffage des bâtiments, l'eau chaude sanitaire et l'eau chaude process. La conversion de la quantité de gaz consommé est effectuée en prenant en compte les caractéristiques du gaz, spécifiques au département (ex. : Réunion).
- L'eau surchauffée pour le chauffage des bâtiments, l'eau chaude sanitaire et l'eau chaude process.
- Le fioul domestique pour les groupes électrogènes.

### Ratio consommation d'énergie bâtiment

C'est la consommation d'énergie des sites industriels et du bâtiment du siège par m<sup>2</sup> de surface déployée.

### Consommation de carburant

L'indicateur inclut les différentes sources de carburants suivantes :

- Le GNR (Gazole Non Routier) pour les engins de piste
- Le gazole pour les poids lourds, véhicules utilitaires et certains véhicules légers
- L'essence pour les autres véhicules légers Servair.

### Émissions de GES (téqCO<sub>2</sub>)

Les émissions de GES (gaz à effet de serre) totales correspondent aux scopes 1 et 2, correspondant aux consommations de carburant et d'énergies listées ci-dessus, aux fuites de fluides frigorigènes et à la consommation de glace carbonique.

Une actualisation des facteurs d'émission a été effectuée en 2021, issus de la base carbone ADEME.

### Don alimentaire

L'indicateur correspond à la somme des poids de chaque denrée alimentaire. Ces informations sont en annexe des attestations de don signées par l'organisme bénéficiaire.

### Equivalent plateau-repas

L'équivalent pris pour un plateau-repas est de 350g.

### L'activité

Elle est issue du contrôle de gestion par type d'activité :

- catering : nombre de plateaux produits. On considère que le nombre de plateaux produits correspond au nombre de plateaux lavés. Le nombre de touchée avion correspond au nombre pour lequel un chargement a été réalisé.
- nettoyage avion : le nombre de touchée avion correspond au nombre d'avion nettoyé. Cette activité est présente à Servair Réunion.

