

RESPONSABILITE SOCIETALE D'ELIS

Rapport d'activité 2014



Préambule : Afin de faciliter la lecture de ce rapport au regard de l'engagement du Groupe ELIS pour le Global Compact des Nations Unies, le tableau ci-dessous met en correspondance les différentes parties du rapport avec les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Progrès accomplis par le Groupe ELIS pour l'année 2014.

Catégorie	Principe du Pacte Mondial des Nations-Unies	Chapitres concernés dans le rapport RSE du Groupe ELIS
Droits de l'Homme	1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence	Chap.1.1 Chap. 2.1.9 Chap. 2.3.3 Chap. 2.3.4
	2. Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.	Chap.1.1 Chap. 2.1.9 Chap. 2.3.3 Chap. 2.3.4
Droit du travail	3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;	Chap.1.1 Chap.2.1.5 Chap.2.1.9
	4. Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire	Chap.1.1 Chap. 2.1.9 Chap. 2.3.3
	5. Les entreprises sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants	Chap.1.1 Chap. 2.1.9 Chap. 2.3.3
	6. Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.	Chap.1.1 Chap.2.1.8 Chap.2.1.9 Chap. 2.3.3
Environnement	7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement	Chap.1.1 Chap. 2.2
	8. Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	Chap.1.1 Chap. 2.2 Chap. 2.1.9 Chap.2.3.4
	9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Chap.1.1 Chap. 2.2
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.	Chap. 1.1 Chap. 2.3.4



Rapport sur la responsabilité sociale et environnementale 2014	4
1 La démarche RSE d'ELIS.....	4
1.1 Notre vision.....	4
1.2 Périmètre de la démarche RSE et méthodologie de reporting	5
2. Informations relatives aux performances sociales, sociétales et environnementales	7
2.1 Informations sociales.....	7
2.2 Informations environnementales	15
2.3 Informations sociétales.....	22



Rapport sur la responsabilité sociale et environnementale 2014

1 La démarche RSE d'ELIS

1.1 Notre vision

Notre politique RSE s'articule autour des valeurs qui constituent l'ADN d'ELIS depuis toujours, le respect d'autrui, l'exemplarité, l'intégrité et la responsabilité.

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

Les principes partagés par ELIS et tous ses collaborateurs peuvent se résumer ainsi :

- ✓ Agir avec intégrité, responsabilité et exemplarité,
- ✓ Respecter la dignité et les droits de chacun,
- ✓ Agir en acteur respectueux de l'environnement,
- ✓ Respecter les lois et réglementations,
- ✓ Améliorer continuellement nos performances.

Ils s'inspirent de plusieurs textes fondateurs, dont :

- ✓ La Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et la Convention européenne des droits de l'homme,
- ✓ La Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant,
- ✓ Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies,
- ✓ Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Ces principes s'appliquent à toutes les actions de l'entreprise, que ce soit avec ses salariés ou dans la conduite des affaires avec ses fournisseurs, ses clients ou tout autre secteur.

Le développement de l'entreprise repose sur la qualité et l'implication des hommes et des femmes qui la composent.

Elis s'attache donc à maintenir des relations humaines harmonieuses et prête une attention particulière à la bonne application des principes tels qu'un dialogue constructif et ouvert fondé sur la confiance et le respect dans le cadre d'une politique de management de proximité, la non-discrimination, le maintien de conditions de travail sûres, la formation continue et le développement professionnel de ses salariés.

Elis a construit un modèle économique plus durable, autour du concept d'économie de fonctionnalité s'appuyant sur une offre de services et de produits de haute qualité. Se souciant du cycle de vie de ses produits en travaillant sur leur éco-conception et leur durabilité, Elis contribue à réduire la pression sur son environnement à la différence des modes de consommation classiques qui encouragent les produits jetables ou à l'obsolescence programmée.

Elis refuse tout compromis quant à l'intégrité qui doit, au quotidien, gouverner ses relations d'affaires et ses pratiques professionnelles.

1.2 Périmètre de la démarche RSE et méthodologie de reporting

a. PERIMETRE DE REPORTING

La démarche RSE d'ELIS s'applique à l'ensemble des sociétés du Groupe.

Les données du reporting correspondent au périmètre défini par la loi Grenelle II et comprennent l'activité d'ELIS et de ses filiales présentes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014.

Les acquisitions de l'année 2014 sont exclues du périmètre de reporting 2014. Les acquisitions réalisées au cours de 2014 ne sont pas prises en compte dans le reporting portant sur l'année 2014. Elles seront intégrées dans le reporting 2015 ou au plus tard dans le reporting 2016 (afin de mettre en place et fiabiliser le reporting). Les entités acquises en 2014 sont exclues du périmètre de reporting 2014. Il s'agit de : Pro Services Environnement en France, Atmosfera Gestao e Higienizacao et Texteis, SC Lavanderias et l'Acqua Lavanderias au Brésil. A noter que l'entité brésilienne, ELIS BRASIL, créée en 2012, a été fusionnée en 2014 dans Atmosfera Gestao e Higienizacao et Texteis et sera intégrée dans le reporting de cette entité. Aucune cession n'a été réalisée en 2014.

Les indicateurs consolident les chiffres d'ELIS et de ses filiales.

Le reporting porte sur l'année calendaire du 1er janvier au 31 décembre 2014.

Le reporting porte sur les entités indiquées dans le tableau ci-après :

Entités intégrées dans le reporting RSE 2014			
	Pays	Nombre d'entités	Type d'entités (siège, bureaux, usine, site de production, agences...)
	France	13	Siège, bureaux, sites de production et centres de service
	Allemagne	5	Siège, bureaux, sites de production et centres de service
	Suisse	10	Siège, bureaux, sites de production et centres de service
	Italie	1	Siège, bureaux, sites de production et centres de service
	Espagne et Andorre	4	Siège, bureaux, sites de production et centres de service
	Portugal	3	Siège, bureaux, sites de production et centres de service
	Belgique	1	Siège, bureaux, site de production et centres de service
	Luxembourg	1	Siège, bureaux, et centres de service
	République tchèque	1	Siège, bureaux, site de production
	Angleterre*	1	Siège, bureaux, site de production
Total	10	40	

* hors données environnement (non disponibles)

b. COLLECTE DES DONNEES

Pour collecter et consolider l'information extra-financière en 2014 relative à la performance sociale, ELIS a utilisé un logiciel de collecte, de traitement et de consolidation en ligne. Les contributeurs de chaque entité se sont connectés à ce logiciel afin de renseigner les informations extra-financières.

La collecte de l'information extra-financière relative à la performance environnementale en 2014 a été effectuée par ELIS via la diffusion, à chaque centre opérationnel, d'un formulaire interne à compléter. La consolidation des données, par entité, a été effectuée par le service support Environnement, au niveau central. Ces données environnementales consolidées pour chaque entité ont ensuite été renseignées, par les équipes du service support Environnement, dans le logiciel mis en place par EURAZEO.

Le logiciel de reporting RSE présente les indicateurs sous forme d'arborescence avec quatre parties principales : social, environnement, gouvernance, et supply chain.

Chaque indicateur est accompagné d'une définition précise, en français et en anglais.

Pour chaque donnée, le périmètre couvert est précisé, afin de calculer le taux de couverture.

Par convention :

- Le taux de couverture pour les indicateurs sociaux est calculé sur la base des effectifs (somme des effectifs des entités contributrices / somme totale des effectifs consolidés)
- Le taux de couverture pour les indicateurs environnementaux est calculé sur la base du chiffre d'affaires
- Les indicateurs de gouvernance ne concernent que la holding de la société, il n'y a pas de taux de couverture.

c. PRECISIONS METHODOLOGIQUES ET LIMITES

La première édition du rapport RSE d'ELIS répond aux exigences du décret n°2012-557 du 24 avril 2012.

Les méthodologies relatives au calcul de certains indicateurs peuvent présenter des limites du fait de :

- L'absence de définitions reconnues au niveau international, (exemple : statuts ou types de contrats de travail),
- La disponibilité limitée et/ou l'absence de certaines données sous-jacentes nécessaires aux calculs entraînant des estimations nécessaires,
- La difficulté de collecte de données.

d. CONTROLES ET VERIFICATION

Les données font l'objet de contrôles de cohérence lors de la consolidation. PwC, Commissaire aux comptes désigné comme organisme tiers indépendant par ELIS, a revu les informations RSE publiées dans le présent rapport.

Le rapport d'assurance se trouve à la fin de la section.

2. Informations relatives aux performances sociales, sociétales et environnementales

2.1 Informations sociales

Elis s'assure que les conditions sont réunies pour permettre sa croissance, dans le respect des meilleures pratiques en matière de gestion des collaborateurs, quels que soient le secteur et le pays d'activité de l'entreprise.

2.1.1 EMPLOI

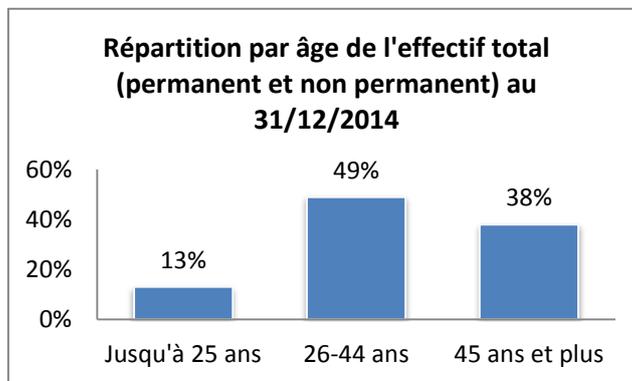
Effectif total et répartition par sexe, par âge et par zone géographique

(Effectif permanent, en nombre de salariés)	31/12/2014
Nombre de salariés	14 660
Part des femmes	52%
Part des CDI	88%
Taux de couverture 2014	100%

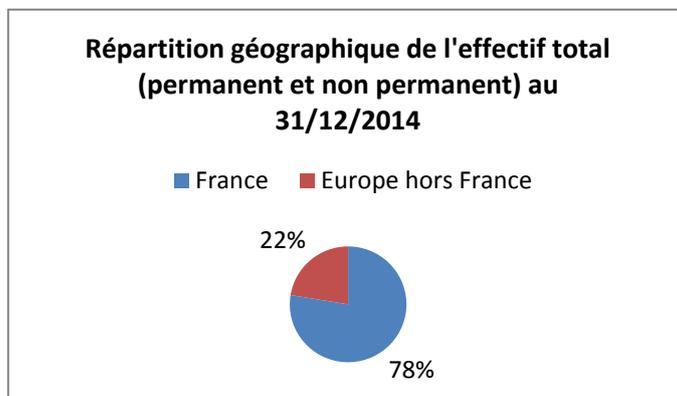
L'effectif total (permanent et non permanent) est de 16 018 salariés au 31/12/2014.

L'effectif « non permanent » inclut les CDD de remplacement, les stagiaires et les contrats d'alternance (professionnalisation et apprentissage).

L'activité est saisonnière et nécessite le recours à l'emploi de CDD.



Le taux de couverture est de 100% en 2014.



Le taux de couverture est de 100% en 2014.

2.1.2 EMBAUCHES ET DEPARTS DE L'EFFECTIF PERMANENT

Pour un effectif permanent en Europe de 14 660 salariés au 31/12/2014, il y a eu 12 336 embauches et 11905 départs d'effectifs permanents en 2014.

EMBAUCHES (Effectif permanent, en nombre de salariés)	2014
	12 336

Le taux de couverture est de 100% en 2014.

DEPARTS (Effectif permanent, en nombre de salariés)	2014
Départs en retraites et préretraites	148
Départs à l'initiative de l'employé	808
Départ à l'initiative de l'employeur	693
Autres départs ⁽¹⁾	10 256
Total des départs	11 905

Le taux de couverture est de 100% en 2014.

(1) Les autres départs sont les ruptures de période d'essai, décès, fins de contrat (y compris les fins de CDD non renouvelés ou fin de contrats courts terme non renouvelés).

2.1.3 REMUNERATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX

La masse salariale 2014 est de 408.8 millions d'euros.

(Effectif permanent et non permanent, en millions d'euros)	2014
Rémunérations fixes ⁽¹⁾	335.8
Rémunérations variables individuelles	33.6
Rémunérations variables collectives	38.0
Avantages en nature	1.4
Total rémunérations	408.8
Part des salariés actionnaires dans l'effectif permanent	0.70 %

Le taux de couverture est de 100% en 2014.

(1) Les rémunérations fixes sont le cumul des rémunérations annuelles fixes de l'effectif permanent et non permanent ; en brut hors cotisations patronales.

Au sein d'ELIS, en France, des négociations salariales sont réalisées chaque année avec les partenaires sociaux afin de faire évoluer le salaire des non cadres avec un souci constant d'équité interne et de compétitivité externe.

Les rémunérations fixes des cadres d'ELIS sont réexaminées individuellement chaque année.

Pour les commerciaux et les cadres, des grilles de rémunérations variables sont établies chaque année en tenant compte d'objectifs fixés par métier et par centre de profits.

Par ailleurs, des accords de participation ont été conclus dans les principales filiales françaises d'ELIS. Des accords d'intéressement ont également été conclus dans la majorité des entités françaises afin d'associer plus étroitement, au moyen d'une formule de calcul, les salariés de manière collective à la marche de l'entreprise et plus particulièrement à ses résultats et performances. La majorité des salariés d'ELIS, ayant plus de 3 mois d'ancienneté, ont la possibilité d'affecter immédiatement et en totalité les sommes qui leur sont versées au titre de la participation ou de l'intéressement ou des sommes versées volontairement pour les salariés à la souscription de parts de fonds communs de placement d'entreprises (FCPE). Les sommes investies dans le plan d'épargne d'entreprise sont indisponibles pendant cinq ans, sauf en cas de déblocage anticipé prévus par la loi.

2.1.4 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

(En % de l'effectif permanent)	2014	Taux de couverture 2014
Part des salariés à temps plein	96%	100%
Part des salariés à temps partiel	4%	100%
Part des CDD	12%	100%
Nombre d'heures d'intérim	478 893	100%
Part des heures supplémentaires / total heures travaillées (1)	1%	95%
Taux d'absentéisme ⁽²⁾	7%	100%
(1) Total heures travaillées = Nombre d'heures théoriques annuelles travaillées contractuelles + nombre d'heures supplémentaires payées aux salariés		
(2) Taux d'absentéisme = nombre d'heures d'absence/Nombre d'heures théoriques annuelles travaillées contractuelles		

Dans les entités ELIS France, des accords sur la durée et l'aménagement du temps de travail ont été négociés. Des organisations différentes ont été mises en place selon les métiers :

La durée du travail du personnel de production non cadre est annualisée.

Des conventions de forfait en heures ont été conclues avec la majorité du personnel de distribution commerciale non cadre.

Le personnel administratif travaille 35h par semaine.

La durée du travail des cadres est organisée selon un forfait en jours sur l'année, à l'exception des cadres dirigeants auxquels les dispositions du Code du travail liées au temps de travail ne s'appliquent pas et qui gèrent leur temps de travail en toute indépendance.

Compte tenu de la nature des services fournis, certains collaborateurs peuvent être amenés à travailler de nuit, l'organisation du travail de nuit étant strictement encadrée par des accords spécifiques conclus au niveau des entités concernées. De la même manière, quelques collaborateurs peuvent être amenés à travailler le dimanche, dans le cadre des exceptions prévues par la loi.

Dans les autres pays, selon la réglementation applicable, le temps de travail est régulé par la loi ou le contrat de travail.

2.1.5 RELATIONS SOCIALES

ELIS s'assure de la mise en place de politiques et actions favorisant des relations sociales de qualité au sein de ses participations. Des initiatives volontaires telles que des sondages et des enquêtes auprès des collaborateurs sont notamment réalisées.

Organisation du dialogue social et bilan des accords collectifs

À titre d'exemple, dans les entités ELIS en France, l'ensemble des centres ont des représentants du personnel élus ou désignés. Ces représentants sont informés et consultés sur les thèmes obligatoires et sur les projets de l'entreprise et/ou des établissements.

Des négociations sont organisées périodiquement.

En 2014, en France, en Italie, en Belgique et en Espagne, des négociations ont porté sur les salaires, la classification, l'harmonisation de la prévoyance et du régime frais de santé, l'égalité hommes-femmes, la prévention de la pénibilité, la mise à disposition de téléphones, la participation et la durée du temps de travail. Ainsi, 126 accords, dont 112 en France, ont été signés en 2014 sur les thématiques suivantes :

- Classification
- Durée du travail
- Egalité hommes-femmes
- Financement du paritarisme
- GPEC
- Harmonisation prévoyance
- Harmonisation régime frais de santé
- Intéressement
- salaires
- Prévention de la pénibilité
- Participation
- Travail de nuit
- Téléphonie

Baromètres sociaux

En 2014, Elis a réalisé en France 20 baromètres sociaux au sein de ses sites rassemblant plus de 3 000 personnes interrogées avec un taux de participation moyen de 87 %. En moyenne, la satisfaction des collaborateurs a progressé de 1,3 point par rapport au précédent baromètre social de chaque centre. La satisfaction de 5 sites a augmenté de 4 points ou plus, et celle de 4 sites de 5 points ou plus, par rapport au précédent baromètre.

2.1.6 SANTE ET SECURITE

Conditions de santé et de sécurité au travail, maladies professionnelles et accords signés

Le taux de fréquence et le taux de gravité sont suivis mensuellement par la direction générale et sont diffusés auprès de chaque site opérationnel. Les objectifs groupe de réduction de l'accidentologie ont été revus pour atteindre Tf=26 et Tg=1. Pour accompagner la démarche, une fiche thématique de prévention sur les principaux risques de notre activité est également diffusée aux opérationnels sur un thème différent chaque mois. Un groupe de travail composé d'opérationnels de toutes fonctions de l'entreprise et des services fonctionnels (DRH, QSE) a été mis en place en 2014 afin de définir les actions spécifiques de prévention pour 2015.

Les premiers sujets développés concernent l'accueil sécurité de toutes les fonctions et la mise à disposition d'outils pour animer la sécurité dans les centres. Les principales actions de prévention et d'amélioration des conditions de santé et sécurité de l'année 2014 ont consisté à :

- améliorer l'ambiance thermique de nos ateliers par le calorifugeage de certaines conduites de nos équipements de finition,
- rafraîchir les ambiances de travail des salles de repos du personnel,
- intégrer les principes d'ergonomie et les principes de sécurité forts dans tous les nouveaux équipements de travail avec nos principaux fournisseurs,
- favoriser les protections collectives afin de mieux prévenir certains risques (chute de hauteur),
- amélioration avec nos principaux fournisseurs des chariots de livraison

Afin de prévenir les maladies professionnelles (essentiellement des Troubles Musculo-Squelettiques), les entités françaises ont mis en œuvre le programme Gest'elis, prévu dans nos accords de prévention, afin de prévenir les maladies professionnelles.

Les postes étudiés et intégrés en 2014 ont été :

- les postes du contrôle entrée pour les articles d'hôtellerie et de restauration,
- les postes de contrôle entrée et d'accrochage des vêtements de travail,

- les postes de réception calandre et expédition (préparation des commandes) du linge de restauration,
- le poste de pliage manuel.

Pour chacun de ces postes, des fiches proposent des solutions d'aménagement pour améliorer le poste de travail et son organisation, l'équipement et les outils utilisés. Des fiches décrivant le geste juste et mettant en évidence des « savoirs faire de prudence » sont établies pour les postes concernés, accompagnées d'une vidéo de sensibilisation aux bonnes pratiques par famille de poste. Cette vidéo est présentée afin de former/sensibiliser nos salariés et leur encadrement.

Des formations Gestes et Postures spécifiques à nos métiers ont été déployées avec notre partenaire Ergonalliance : 229 formations ont été réalisées par les kinésithérapeutes d'Ergonalliance en 2014.

En 2014 un livret spécifique à destination des opérateurs de production a été créé en collaboration avec notre partenaire. Ce livret nommé « prévention des risques liés aux gestes professionnels répétitifs » présente les principes d'économie d'effort et illustre ceux-ci sur différentes situations de travail.

Une démarche PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) est présente sur 2 centres dédiés : chaque formateur PRAP anime une formation d'acteurs PRAP et suit tout au long de l'année la mise en place d'actions avec l'aide d'un comité.

Des études ergonomiques de postes ponctuelles ont été réalisées afin d'améliorer les conditions de travail de salariés ayant des restrictions médicales.

Des initiatives adaptées sont prises dans les autres filiales européennes comme par exemple la polyvalence (changement de poste régulièrement) ou la mise en place d'une pause obligatoire pour la réalisation d'exercice physique (pour 4h de travail, 10 minutes d'exercice).

En 2014, 7 accords ont été négociés en France afin de prévenir la pénibilité.

Accidents du travail

(Effectif permanent et non permanent)	Taux de couverture	
	2014	2014
Accidents mortels	0	100%
Accidents avec arrêt	930	100%
Taux de fréquence ⁽¹⁾	36.81	
Taux de gravité ⁽²⁾	1.54	

Le taux de couverture est de 100% en 2014.

*(1) Taux de fréquence = Nombre d'accidents ayant occasionné un arrêt, trajet inclus sur l'année / Total d'heures travaillées (y.c. heures supplémentaires) * 1 000 000.*

*(2) Taux de gravité = nombre de jours d'arrêt de travail calendaires dus aux accidents du travail avec arrêt strictement supérieur à 1 jour, trajet inclus / Total d'heures travaillées (y.c. heures supplémentaires) * 1 000.*

2.1.7 DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

(Effectif permanent et non permanent)	2014	Taux de couverture 2014
Nombre total d'heures de formation	90 953	100%
Dépense de formation <i>(en millions d'euros)</i> ⁽¹⁾	2.9	Coûts pédagogiques : 98% Coûts salariaux : 94%
<i>(1) La dépense de formation intègre les coûts pédagogiques et les coûts salariaux.</i>		

Politiques mises en œuvre en matière de formation

La politique de formation d'ELIS vise deux objectifs principaux:

- dispenser les savoirs incontournables de l'entreprise à chaque nouveau collaborateur, en particulier aux métiers opérationnels en production, maintenance, distribution commerciale et vente, de façon à assurer la meilleure adaptation au poste de travail. Cet objectif se décline notamment en parcours de formation métier obligatoires, réalisés sur une période d'un à deux après l'intégration. Ils comprennent en général plusieurs modules parmi les thèmes suivants: savoirs liés au métier, connaissance des produits, services et bonnes pratiques, management. Pour dispenser ces parcours, l'entreprise dispose d'un organisme de formation interne qui accueille chaque année les stagiaires des centres ELIS France mais également des centres belges.
- professionnaliser les collaborateurs en développant des compétences spécifiques, en fonction des besoins détectés en particulier lors des entretiens annuels. Pour cet objectif, la formation est assurée à la fois par le centre de formation avec des modules de formation optionnels et par les centres eux-mêmes localement, sur des thématiques variées: management, savoirs techniques, bureautique, langues. Par ailleurs, plusieurs programmes de développement ont été déployés pour répondre aux enjeux de gestion prévisionnelle des compétences: école de maîtrise pour les chefs d'équipe en production, filière d'excellence pour la promotion interne des agents de service, Jeunes Talents pour la détection et la formation des cadres à potentiel.

En Espagne, 8 jeunes managers ont été formés pendant une durée de 9 à 15 mois dans un Centre Elis en France, pour apprendre leur métier et les bonnes pratiques d'un centre.

2.1.8 ÉGALITE DE TRAITEMENT ET PROMOTION DE LA DIVERSITE

Avec 16 018 salariés au 31/12/2014 à travers l'Europe, Elis a un rôle central à jouer pour la promotion de la parité et la diversité dans ses sociétés de portefeuille.

Chez Elis, 52 % des Equivalents Temps Plein (ETP) dans l'effectif permanent sont des femmes.

		Taux de couverture 2014
Part des femmes dans l'effectif permanent	52%	100%
Part des femmes en ETP dans l'effectif permanent	52%	100%

Mesures pour favoriser l'égalité professionnelle

Consciente que la mixité professionnelle constitue un facteur d'enrichissement collectif, de cohésion sociale et d'efficacité économique, Elis en France a négocié des accords avec les partenaires sociaux afin de prendre des mesures en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Des mesures relatives à l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale, prévues dans ces accords, sont notamment mises en œuvre. Fin 2014, Elis France a signé de nouveaux accords sur ce thème en ajoutant des actions relatives à la rémunération.

Les nouveaux accords signés fin 2014 reprennent les trois volets ci-dessus, complétés d'un volet sur les rémunérations effectives. Il a ainsi été prévu des mesures pour les absences pour congé maternité/adoption soient sans conséquence sur la rémunération fixe ou l'évolution des salaires de base au retour des salariés ainsi que des mesures sur le calcul des primes sur objectifs. A également été prévu un complément de rémunération pour le salarié pendant la durée du congé maternité/adoption/paternité, en plus des indemnités journalières de sécurité sociale, représentant 100% de la perte de salaires par rapport aux indemnités journalières de la sécurité sociale perçues.

Mesures pour favoriser l'insertion de personnes handicapées

Elis a une politique favorisant l'emploi de personnes handicapées en milieu ordinaire de travail. En 2014, Elis a employé 641 personnes handicapées. Par ailleurs, Elis conclut des contrats de sous-traitance avec des établissements ou services d'aide par le travail (ESAT). Elis a noué des partenariats avec des entreprises adaptées afin de répondre conjointement à des appels d'offres. La prestation est ensuite réalisée pour partie par Elis et pour partie par l'entreprise adaptée.

Le Centre ELIS de Mörlenbach en Allemagne a reçu un prix du gouvernement du Land de Hessen pour ses actions en faveur de l'emploi et de l'intégration de personnes handicapées. Le gouvernement a voulu distinguer ce site, de taille moyenne, dans un secteur, le secteur des services, où les actions en faveur des personnes handicapées sont peu nombreuses.

Le site de Mörlenbach a toujours favorisé l'emploi de personnes handicapées, physiques ou mentales, en milieu ordinaire de travail.

Pour s'aider, ELIS a noué un partenariat avec un service local qui aide les personnes handicapées à trouver un emploi adapté à leurs capacités. Il existe depuis plusieurs années une collaboration avec une école des handicapés et avec des établissements de travail protégé.

L'insertion peut démarrer par un stage puis par l'embauche en contrat permanent.

En interne, une chef d'équipe accompagne ces personnes pour apprécier leurs compétences, les former et leur donner confiance. Sur 7 personnes, 6 occupent un poste non spécifiquement adapté et 1 réalise des tâches spécifiques.

Politique de lutte contre les discriminations

Elis embauche des collaborateurs pluri-culturels et multi-sociaux.

Par ailleurs, Elis en France s'est fixé, dans le cadre des accords sur le contrat de génération, des objectifs chiffrés en matière d'embauche de salariés jeunes ou âgés de 50 ans et plus, et d'augmentation de la part des salariés âgés de 50 ans et plus. Elis met également en œuvre des actions pour favoriser l'intégration des jeunes et le maintien dans l'emploi des salariés âgés de 50 ans et plus.

Elis en Italie a mis en place un code d'éthique et une organisation pour prévenir les discriminations

2.1.9 PROMOTION ET RESPECT DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL (OIT) ET AUTRES ACTIONS ENGAGEES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

Elis soutient les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant le respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Les actions engagées en faveur des droits de l'homme, notamment dans les pays à risque, concernent nos fournisseurs. Elis s'efforce de respecter et de faire respecter par ses fournisseurs les différents lois et réglementations en vigueur et d'appliquer au quotidien les valeurs énoncées dans la charte éthique. Dans le cadre de sa charte achats développement durable, Elis porte une attention particulière au respect des droits de l'homme et souligne la nécessité pour ses fournisseurs de respecter le code de l'OIT concernant :

- l'interdiction du travail forcé (conventions 29 et 105),
- l'interdiction du travail des enfants (conventions 138 et 182),
- la non-discrimination en matière d'emploi et de profession (conventions 100 et 111),
- la liberté d'association et d'organisation,
- liberté syndicale (convention 87),
- le droit à la négociation collective (convention 98),
- le droit à un revenu minimum vital, permettant de subvenir aux besoins fondamentaux (conventions 26 et 131),
- le respect de règles minimales pour la durée du travail (convention 1),
- le droit à un environnement de travail sain,
- hygiène et sécurité (convention 155).

Elis encadre strictement le recours à la sous-traitance dans la charte Achats Développement Durable en interdisant à des fournisseurs de sous-traiter tout ou partie du marché qui leur est confié sans accord écrit d'Elis.

La Direction des Achats et des Approvisionnements a également mis en place en 2009 un partenariat avec Max Havelaar, l'ONG de référence du Commerce Equitable. Elis est le premier prestataire de location-entretien de

linge plat, vêtements de travail et d'équipements HBE détenteur de la licence Fairtrade Max Havelaar. A ce titre, Elis a lancé en 2009 une gamme de vêtements en coton équitable labellisée Fairtrade / Max Havelaar et à base de coton biologique.
Les deux chartes et le partenariat avec Max Havelaar bénéficient à l'ensemble des pays.

2.2 Informations environnementales

2.2.1 POLITIQUE GENERALE EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE

Organisation de la Société pour prendre en compte la RSE et moyens mis en œuvre en matière d'environnement

La charte éthique d'ELIS, publiée en 2012, définit les grandes orientations RSE du Groupe. Cette démarche est reprise et précisée par la politique QHSE d'Elis, validée chaque année en revue de direction et intégrée au manuel qualité dans le cadre de sa certification iso 9001.

La politique Qualité Hygiène Sécurité Environnement, signée par le Directeur Général d'ELIS le 25 mars 2014, fixe les engagements suivants en matière d'environnement :

- Réduire la consommation d'énergie (gaz et électricité) dans nos process
- Optimiser la consommation d'eau
- Réduire l'impact environnemental de nos activités
- Augmenter la durée de vie et le recyclage de nos textiles
- Développer nos gammes labélisées Max Haavelar à base de coton biologique

Localement, ELIS s'engage à respecter les prescriptions réglementaires en vigueur. A titre d'exemple, l'activité de chaque site de production français est régie par un arrêté préfectoral d'autorisation d'exploiter, au titre de la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement, fixant entre autres les valeurs limites pour les rejets dans l'eau, les émissions atmosphériques et les émissions sonores.

De plus, ELIS contribue à la promotion des bénéfices de l'économie de fonctionnalité, qui est un modèle de consommation durable. En effet, en préférant la vente de l'usage de biens à celle des biens eux-mêmes, l'économie de fonctionnalité contribue à réduire la pression sur l'environnement, tout en favorisant la croissance économique d'une entreprise et la pérennité d'emplois de proximité. En 2008, dans le cadre du Grenelle de l'Environnement piloté par le Ministère français de l'Environnement et rassemblant l'ensemble des parties prenantes, ELIS a contribué aux travaux du Groupe de Travail dédié à l'économie de fonctionnalité. L'étude réalisée a ainsi permis de démontrer que la location de vêtements d'Elis permet de réduire environ de moitié les consommations d'énergie ou émissions de CO2 par rapport à une solution d'achat de vêtements avec un entretien professionnel interne et de diviser par dix environ les consommations d'eau.

Le pilotage et le déploiement des objectifs d'ELIS en matière d'environnement sont portés par deux services étroitement liés au sein de la Direction Industrielle :

- un Département Environnement (3 ingénieurs), au sein de la direction QSE, assistant les sites Elis pour le suivi des procédures ICPE en France, la veille technique et juridique, le management des indicateurs environnementaux et le respect des Bonnes Pratiques Environnementales du Groupe.

- un Département d'Ingénierie des procédés (5 personnes) pour l'amélioration de la qualité de l'entretien, la durée de vie des articles entretenus, et la maîtrise des impacts eau et énergie, sur le périmètre Groupe.

Le déploiement opérationnel au niveau de chaque centre de production est assuré par un réseau de 80 correspondants (les responsables techniques en usine) formés aux bonnes pratiques environnementales.

Enfin, Elis réalise systématiquement un audit « Phase I – risk assessment » lors de ses acquisitions de sites de blanchisserie orienté sur les aspects environnementaux.

Démarches d'évaluation et de certification

3 sites Elis ont une certification environnementale ISO 14001.

Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

Chez Elis, tous les responsables opérationnels francophones en charge des thèmes environnementaux sont formés au travers d'une formation Eau, Énergie, Environnement. Par ailleurs, Tous les Directeurs opérationnels sont sensibilisés aux thèmes environnementaux lors de leur intégration dans le groupe.

Montants et moyens consacrés à la mise en conformité et à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

<i>(En millions d'euros)</i>	2014
Groupe Elis	
Dépenses engagées au titre de la mise en conformité	1,87
Provisions et garanties environnementales	14,81
Indemnités versées pour litiges environnementaux	0

Le taux de couverture est de 99%

Mesures prises dans l'année pour la mise en conformité

Elis a investi en 2014 1,87 million d'euros en mise en conformité et amélioration de la performance environnementale portant essentiellement sur l'amélioration des prétraitements sur site des rejets aqueux, au suivi des plans d'actions suite aux inspections des services compétents des états en charge de l'environnement et à la réhabilitation des sites ayant cessé leur activité.

Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Sur les sites, les Responsables Maintenance sont responsables des problématiques d'environnement, et notamment de la gestion des éventuels incidents pouvant entraîner des pollutions en dehors de l'établissement. Des équipements de mise en sécurité (ex : obturateurs de réseaux) sont en place sur les sites, et des procédures affichées rappellent les actions à mettre en œuvre en cas d'incident, mais également les bonnes pratiques afin de les prévenir. Les Responsables de Maintenance sont spécifiquement formés à ces procédures lors de formation dédiées ; ils forment ensuite les personnes concernées sur site. Ainsi, l'opération de dépotage des produits chimiques fait l'objet d'une procédure et seul le personnel habilité, formé périodiquement, est autorisé à superviser le dépotage réalisé par les fournisseurs de produits lessiviels.

Un département Environnement, au sein de la direction QSE, composé de 3 ingénieurs Environnement, et le cas échéant un département Sécurité composé de 2 ingénieurs sécurité, assistent par ailleurs les sites opérationnels en cas d'incident susceptible de causer un impact sur l'environnement extérieur, dans la définition des actions de mise en sécurité immédiates, la communication auprès des organismes extérieurs, et la mise en place de mesures de prévention sur le long terme. La directrice QSE du Groupe, en charge de la prévention des risques environnementaux, est rattachée au Directeur Industriel et Achats du Groupe, membre du Comité de direction ELIS.

Le suivi d'indicateurs de pilotage (relatifs d'une part à la performance environnementale de chaque site mais également à la maîtrise de la conformité environnementale) contribue également à la prévention des risques.

De plus, Elis réalise périodiquement des audits environnementaux sur chacun de ses sites de production, mais également préalablement à chaque acquisition de nouvelle blanchisserie.

Enfin, afin de réduire les impacts environnementaux de ses produits et services, Elis s'appuie sur :

- son modèle économique impliquant de concevoir les produits pour une durée de vie maximale (économie de fonctionnalité)
- le développement de gammes responsables : consommables sanitaires certifiés Ecolabel Européen, partenariat avec Max Havelaar France pour la promotion du commerce équitable (via la gamme de café équitable et le développement de gammes textiles à base de coton biologique et équitable)

2.2.2 POLLUTION ET GESTION DES DECHETS

Rejets dans l'air et mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air affectant gravement l'environnement

(En tonnes)	2014
Groupe Elis	
Emissions d'oxyde de soufre (SOx)	3,85
Emissions d'oxyde d'azote (NOx)	174,61

Le taux de couverture pour Elis est de 98%

Rejets dans l'eau et le sol

(En tonnes)	2014
Groupe Elis	
Rejets dans l'eau – Matières en suspension	800
Rejets dans l'eau – Demande chimique en oxygène	4490
Part d'eau traitée	98%

Le taux de couverture pour ces items pour Elis varie entre 89 à 93 % en 2014

Production totale de déchets

(En tonnes)	2014
Groupe Elis	
Déchets dangereux générés	1 414
Part des déchets dangereux valorisés	24 %
Part des déchets dangereux recyclés	18 %
Déchets non dangereux générés	12 432
Part des déchets non dangereux valorisés	57 %
Part des déchets non dangereux recyclés ⁽¹⁾	43 %
Total déchets	13 846
Montant dépensé dans le traitement des déchets (en millions d'euros)	1,84
Montant généré par la valorisation des déchets (en millions d'euros)	0,62

Le taux de couverture pour Elis est de 93-96 % en 2014.

(1) Bien que les déchets recyclés soient une sous-catégorie des déchets valorisés, il est possible que leur part soit plus importante que celle des déchets valorisés en raison d'un taux de couverture différent entre les deux indicateurs, ce qui est typiquement le cas des déchets dangereux sur le périmètre d'ELIS

Mesures de prévention, de réduction et d'élimination des déchets

Dans le but de réduire ses déchets, Elis met en place les actions suivantes :

- tri des déchets à la source quand cela est possible pour favoriser leur recyclabilité ou leur valorisation.
- réduction à la source de la production de textiles usagés, par la mise en place d'une bourse interne d'échange de linge.
- poursuite du recyclage du textile coton (linge plat, bobines) avec nos partenaires chiffonniers.
- partenariat avec nos « chiffonniers » dans une optique de développement du recyclage pour les vêtements de travail.
- reprise des emballages de produits lessiviels vides dans le cadre de la prestation des lessiviers.
- diffusion d'une note actualisée sur la bonne gestion des DEEE.

Des procédures Groupe écrites, diffusées à tous et disponibles sur un intranet, mais également expliquées via des formations et des sensibilisations internes, décrivent les bonnes pratiques en matière de gestion des déchets au niveau des centres opérationnels.

Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

Afin de réduire l'impact sonore de son activité, Elis travaille à l'amélioration de l'implantation de ses nouveaux sites dans des zones éloignées des zones à émergence réglementée comme les zones d'habitation.

2.2.3 UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

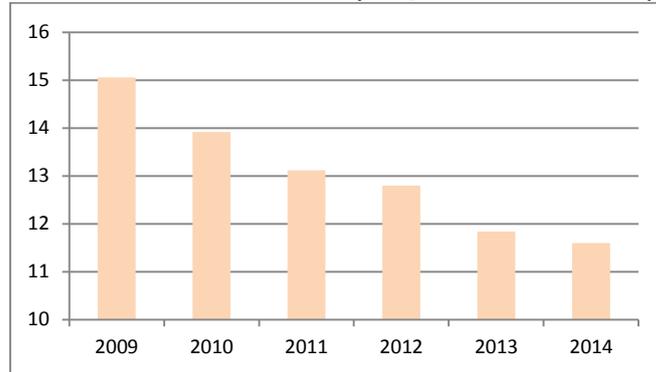
2.2.3.1 consommation d'eau et mesures prises pour optimiser la consommation d'eau

<i>(En millions de m³)</i>	2014
Groupe Elis	
Consommation d'eau	6,0
Montant dépensé en consommation d'eau <i>(en millions d'euros)</i>	4,2
Volumes d'eau rejetée	4,8
Volumes d'eau traitée (en interne ou en externe)	4,7

Le taux de couverture pour Elis de 89-99 % en 2014. Le taux de couverture sur le volume rejeté est plus faible du fait de l'absence de mesures sur certains établissements.

Actions mises en place au cours de l'année pour optimiser la consommation totale d'eau, prévenir les risques de pollution et réparer les rejets dans l'eau

RATIO DE LA CONSOMMATION D'EAU DU GROUPE ELIS (EN L/KG DE LINGE TRAITE)



Elis Groupe a réduit de 2,3% en 2014 par rapport à n-1 sa consommation d'eau par kilo de linge livré à l'échelle du groupe.

Les optimisations réalisées sur l'année, pilotées par le Département Process Engineering, repose sur :

- un suivi des compteurs en eau des usines régulier permettant de prévenir toute perte,
- la réalisation d'audit eau énergie,
- l'optimisation des équipements de lavage et des programmes de lavage associés,
- la mise en place de recyclage entre équipements de lavage
- la modernisation du parc d'équipements de lavage, dès que possible,
- La maîtrise de la quantité de produits lessiviels utilisés pour le process industriel (celle-ci influençant la consommation d'eau).

L'intégralité des eaux industrielles rejetées sont prétraitées ou traitées sur site avant rejet aux réseaux municipaux (avant traitement par une STEP municipale sur la majorité des sites). Sur le périmètre France, le rejet des effluents industriels est régi, d'une part, par une convention ou un arrêté de déversement, et d'autre part, par l'arrêté préfectoral d'exploiter pour les sites à enregistrement ou à autorisation. La qualité des rejets fait l'objet d'une autosurveillance menée par chaque site de production en France. Des systèmes équivalents sont en place en Espagne, Allemagne, Belgique et Italie.

Les principales actions pour prévenir les risques de pollution dans l'eau sont les suivantes :

- Mise en place de dispositifs d'obturation des réseaux,
- Zones dédiées au dépotage et au stockage des produits lessiviels ; mise sur rétention des stockages de produits,
- Formation des opérateurs aux risques chimiques ; formations et habilitations spécifiques pour certains types d'interventions,
- Formation des Responsables d'Entretien aux risques et pollutions (par les départements Environnement et Sécurité),
- Affichage et mise en œuvre de procédures de mise en sécurité (risque incendie, risque chimique),
- Contrôles réguliers effectués sur les installations visées par la réglementation,
- Sur le périmètre France : poursuite du déploiement du programme national de réduction des substances dangereuses dans l'eau (RSDE), avec la mise en place sur les sites concernés d'une surveillance initiale ou pérenne d'un certain nombre de micropolluants mesurés dans les rejets industriels.

APPROVISIONNEMENT EN EAU EN FONCTION DES CONTRAINTES LOCALES

Afin de participer à l'effort collectif de réduction de la consommation d'eau en cas d'épisodes de sécheresse, Elis a mené sur un site en Ile-de-France une étude afin d'identifier les leviers de réduction exceptionnelle de consommation d'eau lors de ces périodes de vigilance. Ces mesures exceptionnelles sont conjointes au déploiement de mesures pérennes de réduction de la consommation d'eau (cf. paragraphe précédent).

2.2.3.2 consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

Chez Elis, la matière première la plus utilisée est le textile.

Au global, la consommation consolidée de cette matière première est de 9,4 millions de kilos, pour une valeur de 182 millions d'euros investis par les opérations auprès de la direction des approvisionnements.

ACTIONS MISES EN PLACE POUR REDUIRE LES CONSOMMATIONS DES MATIERES PREMIERES

La matière première la plus utilisée par Elis est le textile mis à disposition des clients dans le cadre de la prestation de location et d'entretien du linge. Afin d'optimiser la durée de vie de ses textiles, Elis a mis en place depuis plusieurs années des tableaux de bord linge afin de piloter les principaux indicateurs de sa gestion textile et ainsi de mieux utiliser le stock existant et mieux gérer les achats de linge neuf.

Ainsi en 2014, les équipes centrales se sont principalement concentrées sur la maîtrise et l'amélioration des taux de réforme et de réutilisation du textile et ont donc accompagné les centres sur l'amélioration de leurs performances via un pilotage axé sur une production en flux tendus.

Une « bourse au linge » interne est en place entre les différents centres, favorisant les échanges de textile entre les usines.

2.2.3.3 consommation d'énergie et mesures pour améliorer l'efficacité énergétique

Consommation d'énergie hors carburant

(En MWh)	2014
Groupe Elis	
Électricité	103 653
Énergies renouvelables	32
Gaz naturel (en MWh PCI)	630 201
Fioul lourd et fioul domestique	7 845
Autres énergies	10 358
Consommation totale d'énergie	752 090
Montant dépensé en énergie (en millions d'euros)	38,6

Le taux de couverture pour Elis est de 90-99 % en 2014

Consommation de carburant

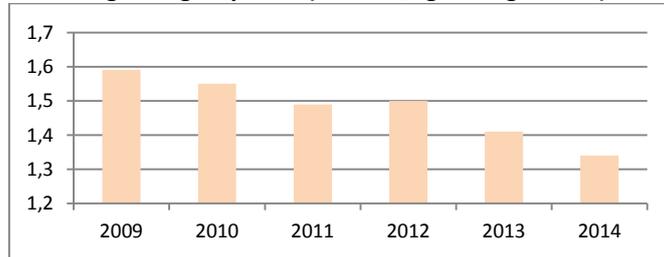
(En milliers de litres ³)	2014
Groupe Elis	
Essence	6,6
Gasoil	16 523
Total carburant	16 530
Montant total dépensé (en millions d'euros)	19,3

Le taux de couverture pour Elis est de 96-99 % en 2014.

Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique

Elis poursuit ses actions de réduction de consommation de gaz naturel par kilo de linge livré atteignant ainsi 4,8% de progrès sur l'année 2014.

Ratio de la consommation d'énergie du groupe Elis (en kWh/kg de linge traité)



Les principales actions sont :

- Diagnostics "énergie" réguliers menés par l'équipe Process Engineering en collaboration avec l'opérationnel,
- Pilotage en central des indicateurs énergie (consommation de gaz et d'électricité). Objectifs de réduction de la consommation fixés annuellement pour chaque centre,
- Suivi rigoureux et optimisation des équipements par des personnes formées sur site (vérification des rendements notamment),
- Investissements dans des équipements permettant de récupérer de l'énergie ou de moins en consommer (échangeurs thermiques, brûleurs et équipements de séchage de dernière technologie consommant moins de gaz, installation systématique de compteurs gaz, installation de chaudière basse pression).
- Tests sur les différentes technologies d'éclairage sur un site pilote afin d'identifier la technologie la plus économe en terme d'électricité,
- Réalisation d'un audit énergétique par un organisme externe sur deux sites en Ile de France,
- en 2014, Elis a également poursuivi son partenariat afin d'identifier les purgeurs défectueux.

Les centres ayant les meilleures performances de l'année 2014 sont :

- 1 site dans la Région Sud-Ouest ayant un ratio « énergie » (exprimé en kWh consommé / tonne de linge lavé) en diminution de 24% avec un process de dernière génération totalement gaz sur les équipements de finition (la chaudière ne fournissant de la vapeur que pour les équipements de lavage) et un réglage optimisé de ses équipements ;
- 1 site en Espagne situé dans la communauté de Madrid qui a remis en service son système de cogénération qui produit de l'électricité à partir de gaz naturel. Les gaz produits par ce système sont utilisés dans une chaudière adaptée pour produire la vapeur nécessaire au chauffage des bains de lavage du site. L'eau de refroidissement du système permet aussi de chauffer de l'eau pour le process. Ainsi le ratio énergétique du site a diminué de 25,8%.

Pour réduire la consommation de carburant en 2014, le département logistique d'Elis a conduit des projets d'optimisation de sectorisation en particulier sur les arrondissements parisiens et la banlieue parisienne ainsi que sur l'Espagne et l'Allemagne, pays dont l'expansion nécessitait de préserver une cohérence logistique. Par ailleurs, la démarche d'anticipation des variations d'activités saisonnières a permis, sur tout le Sud-Est de la France (de Montpellier à Monaco), de construire des schémas de tournées selon les différentes périodes de l'année. Au total, près d'une quarantaine de centres ont fait l'objet d'une optimisation de leurs organisations logistiques avec une trentaine de circuits de transports économisés.

Enfin, concernant l'entité AD3 dont l'activité est l'entretien du linge de résidents, 93% de ses blanchisseries (150 centres sur 161) sont intégrées au sein du bâtiment de leur client. Aucun transport du linge n'est ainsi nécessaire.

2.2.3.4 utilisation des sols et mesures de prévention et de réduction mises en place afin d'éviter les rejets dans le sol

L'utilisation des sols est un point étudié dans les *due diligences* que réalise Elis dans le cadre de son processus d'acquisition lorsqu'il y a des sites de production. Des diagnostics et des mesures d'impacts sont également réalisés au moment de l'implantation d'une nouvelle installation.

Elis met en place des mesures permettant de prévenir tout risque de pollution. Le dépotage des produits lessiviels se fait sur des aires bétonnées munies de rétention. Les produits lessiviels utilisés pour le process de lavage sont stockés dans des conditions permettant d'éviter tout déversement accidentel de produit sur les

sols (rétentions, détecteurs de fuite, etc.). Toutes les mesures sont prises pour protéger les ouvrages de prélèvement d'eau dans les nappes sur les sites qui s'alimentent en eau de forage. Les bennes de déchets (principalement des déchets non-dangereux) sont stockées sur des aires bétonnées.

2.2.4 CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les rejets de gaz à effet de serre (GES)

(En kilotonnes eq CO ₂)	2014
Groupe Elis	
Nombre de sociétés ayant réalisé au moins un bilan d'émissions de GES au cours des 3 dernières années	5
Scope 1 ⁽¹⁾	174,1
Scope 2 ⁽²⁾	13,2
Total	187,4
Émissions – consommation énergies hors carburant	143,1
Émissions – consommation carburant	44,2

Le taux de couverture pour Elis est de 90-99%.

(1) Les émissions du scope 1 sont les émissions liées à la consommation de combustibles sur le site (gaz, fioul etc.), à la consommation de carburant dans les véhicules et aux fuites de substances réfrigérantes.

(2) Les émissions du scope 2 sont les émissions liées à la génération de l'électricité et la vapeur.

Adaptations aux conséquences du changement climatique

Dans le cadre de la réalisation des bilans gaz à effet de serre précités, Elis a constitué son plan d'actions de réduction des émissions s'appuyant sur l'optimisation de ses consommations d'énergie et de carburant, appliquée sur l'ensemble du groupe (voir les paragraphes 2.3.2.3.1 et 2.3.2.3.3).

Afin de participer à l'effort collectif de réduction d'eau en cas d'épisodes de sécheresse, Elis a mené une étude sur un site en Ile de France afin d'identifier les leviers de réduction exceptionnelle de consommation d'eau lors de ces périodes de vigilance.

2.2.5 PROTECTION DE LA BIODIVERSITE

En France, Elis s'assure de la compatibilité de son exploitation avec les schémas régionaux ou locaux (SDAGE, SAGE, etc...) dans ses dossiers d'autorisation d'exploiter. Enfin Elis favorise l'implantation de ses nouveaux sites de production en zone industrielle, limitant ainsi les impacts liés à son environnement (voisinage, biodiversité, ...).

Les rejets d'effluents industriels sont intégralement traités par des STEP municipales ou sur site limitant donc l'impact de l'activité sur les écosystèmes aquatiques.

Des investissements ont notamment été conduit notamment sur Porto Alto afin de prétraiter les effluents avant rejet dans le réseau (113 k€). Sur l'usine de Carros, le site a mis en place une régulation de ses rejets afin de lisser leur conductivité.

2.3 Informations sociétales

2.3.1 IMPACT TERRITORIAL, ECONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITE DE LA SOCIETE

En matière d'emploi et développement régional

Tant en France qu'à l'étranger, les emplois sont pourvus localement et ne sont pas délocalisables.

En France, des partenariats avec des associations ou administrations sont réalisés localement afin de favoriser l'insertion dans l'emploi de personnes habitant à proximité de nos centres de profit. Ces partenariats sont menés par exemple avec des Missions locales ou Pôle emploi ou Est Ensemble.

Sur les populations riveraines ou locales

En cas de demandes spécifiques du voisinage des sites de production relatives à l'environnement (bruit, odeur...), un dialogue avec les riverains est établi et des plans d'actions spécifiques et ponctuels sont mis en place afin de prendre en compte ces demandes dans les meilleurs délais (par exemple par la réalisation d'études et si nécessaire, de travaux de limitation de nuisances sonores en particulier).

2.3.2 RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU ORGANISATIONS INTERESSEES PAR L'ACTIVITE, NOTAMMENT LES ASSOCIATIONS D'INSERTION, LES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT, LES ASSOCIATIONS DE DEFENSE DE L'ENVIRONNEMENT, LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET LES POPULATIONS RIVERAINES

Conditions du dialogue avec les parties prenantes

Afin de s'assurer de la satisfaction de nos clients, des enquêtes de satisfaction ("SATISFELIS") sont menées régulièrement auprès des clients ELIS par un centre d'appels. Des plans d'actions sont ensuite élaborés et mis en œuvre.

Des enquêtes sont également réalisées périodiquement (tous les 2 ans) auprès de l'ensemble des salariés. Les résultats ainsi que les plans d'actions sont communiqués aux salariés.

Actions de partenariat ou de mécénat

Les partenariats ont été menés en 2014 avec des associations ou administrations visant à l'insertion dans l'emploi de personnes habitant à proximité des centres ELIS :

- Missions locales
- Pôle emploi (partenariat avec mise en place d'action de formation préalable à l'embauche)
- Est Ensemble

Des partenariats se sont également poursuivis avec des établissements d'enseignements:

- ENSAIT : école textile de Roubaix
- Les Mines de Nancy
- ENSAM : écoles des arts et métiers

Ou avec Défense Mobilité pour réinsérer les militaires dans la vie civile.

2.3.3 SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

Prise en compte dans la politique achat des enjeux sociaux et environnementaux ;

Chez Elis, la direction des achats joue un rôle important en sélectionnant partout dans le monde des fournisseurs, des produits et des services qui respectent les personnes et l'environnement.

Depuis 2006, les contrats d'Elis avec ses fournisseurs contiennent un référentiel développement durable avec réalisation d'audits réguliers. L'engagement d'Elis est détaillé dans une charte achats développement durable intégrée au système documentaire ISO 9001/2000 de la direction des achats et incluse dans les contrats signés avec ses partenaires. Elis fait auditer par un organisme extérieur les fournisseurs qui n'ont pas de certification SA 8000 et ISO 14001 (ou équivalents) et assure le suivi des plans d'actions issus de ces audits.

Les fournisseurs d'Elis sont majoritairement situés hors Europe communautaire.

Sur deux segments d'achats, Elis maintient un *sourcing* important en France :

- 36 % du linge de table est acheté en France en 2013 avec un objectif de 42 % en 2014 ;
- 55 % du linge de lit est acheté en France en 2013 avec un objectif de 53 % en 2014.

Sur le cycle 2012-2013, des audits ont été réalisés chez 14 fournisseurs avec un focus important sur les fournisseurs de linge plat (8 audits) et les tisseurs (5 audits) pour les vêtements de travail. Sur 2014, un audit a été réalisé chez un tisseur problématique en terme de qualité produit pour les vêtements de travail.

Importance de la sous-traitance

Elis encadre strictement le recours à la sous-traitance dans la charte Achats Développement Durable : « nos fournisseurs ne peuvent sous-traiter tout ou partie du marché que nous leur confions sans accord écrit d'Elis. L'utilisation de sous-traitance sans accord écrit et préalable de l'Acheteur d'Elis est interdite. »

2.3.4 LOYALTE DES PRATIQUES

Actions engagées pour prévenir la corruption

Elis a formalisé ses engagements contre la corruption dans le cadre de la Charte Ethique, publiée en 2012. Celle-ci s'articule autour des valeurs du groupe : intégrité, responsabilité et exemplarité dans son environnement commercial, respect de chacun de ses collaborateurs, diminution de son empreinte environnementale et amélioration continue de ses performances.

Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs/clients

Tout d'abord une cartographie des risques, couvrant en particulier les risques relatifs à la santé et les sécurité des consommateurs et des clients, existe. Afin de maîtriser ces risques, des procédures sont déployées au niveau des services supports et des centres opérationnels. De plus, le système de management qualité mis en place pour les activités ultra-propre, fontaines et vêtements professionnels d'ELIS, est certifié ISO 9001 depuis plus de 10 ans. Dans le cadre de cette démarche volontaire de certification et d'amélioration continue, des audits qualité sont réalisés annuellement sur un échantillon de centre par un organisme externe (l'AFAQ) et tous les 3 ans à minima en interne pour chaque centre. Enfin, pour l'activité boisson (fontaines à eau et machines à café), ELIS a mis en place une démarche HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), définissant des normes internes très précises pour assurer en toutes circonstances une qualité irréprochable d'hygiène à ses clients et aux consommateurs.

Par ailleurs, ELIS propose également à ses clients des gammes de produits éco-conçus (dont certains ont le label de certification Eco-label Européen) ou favorisant le commerce équitable (par exemple : le café Moka d'Ethiopie équitable et les textiles de la collection Bio's Fair en coton biologique et équitable).



Fait à Puteaux, le 03 avril 2015

M. Xavier MARTIRE
Président Directeur Général