

# Les ingrédients de la valeur

## NOTRE MISSION DE RESTAURATEUR ET OPÉRATEUR DE SERVICE RESPONSABLE AU SERVICE D'UNE CROISSANCE DURABLE

Gagner chaque jour la confiance de nos convives en leur proposant des repas sains, équilibrés et respectueux de l'environnement qui soient également un moment de plaisir. Développer notre savoir-faire pour prendre soin des sites et des environnements de nos clients grâce à nos activités de Services, en France.

## NEW ELIOR 2024

Ce plan ambitieux, élaboré conjointement par le comité exécutif et les équipes opérationnelles, est articulé autour de cinq leviers de création de valeur :

# 1

la priorisation stratégique de nos marchés

# 2

des offres ciblées sur les attentes de nos clients et convives

# 3

une attention permanente à la fidélisation de nos clients

# 4

une structure de coûts adaptée et sous contrôle

# 5

la sécurisation de la génération de trésorerie

## Pour avoir un impact positif auprès de nos parties prenantes

### Clients et convives

# 1<sup>er</sup>

opérateur de restauration collective à lancer le Nutriscore, à mesurer l'empreinte carbone de ses repas ou encore à proposer une offre nutritive individualisée pour les seniors (Idequatio).

Notre agilité organisationnelle nous permet de répondre rapidement aux évolutions des tendances de consommation (une recette sur six est végétarienne) et aux impératifs sanitaires (distanciation sociale, click & collect, etc.).

### Collaborateurs

# 52%

de la valeur créée redistribuée à nos collaborateurs en rémunérations et avantages.

# 55%

des postes d'encadrement sont pourvus en interne (objectif de 70 % en 2025).

# + de 7 ans

d'ancienneté moyenne de nos équipes permanentes

### Fournisseurs

# 1,3 Md€

d'achats sont réalisés chaque année, dont plus de 48 % en ingrédients.

# 35,7%

de nos produits de la mer sont labélisés. Nous stimulons ainsi la diffusion des pratiques durables au sein de la filière de la pêche.

# 22,6%

de nos approvisionnements sont responsables. Nous contribuons ainsi au dynamisme et à la résilience des territoires dans lesquels nous opérons.

### Environnement & Climat

Une empreinte CO<sub>2</sub> par couvert alignée avec la moyenne du secteur, selon le bilan carbone du groupe 2020 (scope 3).

# 1 sur 6

1 emballage sur 6 est un emballage responsable.

# 89%

de nos sites trient les bio-déchets, qui peuvent ainsi intégrer des filières spécifiques de valorisation.

### Société civile

Création d'un fond de dotation pour porter les initiatives solidaires (ex: plus de 30 projets en matière d'alimentation, d'éducation ou d'accès à l'emploi soutenues par Elior Group Solidarité). Mise en place de fonds de solidarité lors de la crise sanitaire.

Une mission d'intérêt général assumée en support de l'action publique: Community Meals aux États-Unis, partenariats avec les banques alimentaires en Europe.

Chiffres exercice 2019-2020.  
Périmètres données achats: Inde et Etats Unis partiellement exclus

## nous exerçons nos métiers et savoir-faire

### La restauration collective

#### Enseignement

Nourrir chaque jour 2,1 millions d'enfants et d'étudiants de tous âges, au sein d'établissements d'enseignement publics ou privés.

#### Santé

Nourrir 566 000 patients et personnes dépendantes par jour grâce à des repas alliant nutrition et plaisir, dans le cadre d'un parcours de santé ou de missions sociales.

#### Entreprises

Nourrir chaque jour 1,2 million de convives travaillant pour des entreprises et des administrations de toutes tailles, tout en développant de nouveaux segments de marchés (trains, musées, stades...).

### Les services



Leader de la propreté de l'hôtellerie de santé en France, Elior Services intervient auprès de 500 établissements de soins et médicaux sociaux et 50 000 lits quotidiennement. Également actif dans le secteur tertiaire et industriel via ses activités de propreté et de Facility Management pour les bureaux, les centres commerciaux, l'hôtellerie, les transports et les loisirs, cette activité résiliente emploie 20 300 personnes.

### Présence mondiale



# 89%

du chiffre d'affaires du Groupe

### Présence en France



# 11%

du chiffre d'affaires du Groupe

## LES TENDANCES DE NOS MARCHÉS

#convivialité #plaisir #local #éthique #bien-être #santé #transition #goût #luttecontrelegaspillage #transparence #origine #territoires #digital #sécuritéalimentaire

## en cultivant nos ressources

### La diversité de nos équipes

# 105 000

collaborateurs

# 49%

de femmes manager

# 3 511

employés en situation de handicap

# 18 000

recrutements de personnes de plus de 50 ans

# 25 000

recrutements de personnes de moins de 25 ans

### Une gouvernance robuste

# Stabilité

actionnariale

# Capacité à générer du

# CASH

### Notre ancrage territorial

# 22 700

établissements de restauration et de services

# + 11 000

certifications relatives à l'hygiène, à la sécurité ou l'environnement

### Nos réseaux de partenaires

# 29 000

Un maillage de plus de 29 000 fournisseurs et partenaires référencés.

# 12 ans

Jusqu'à 12 ans de longévité de la relation commerciale avec nos fournisseurs en moyenne dans certains pays.

# Transversalité

Un engagement au sein de collectifs multisectoriels (Global Coalition for Animal Welfare, associations, etc.).

# 91,8%

taux de rétention global

## et en mobilisant nos atouts.

### L'attention portée à la fidélisation de nos clients



avec des programmes spécifiques par pays et un outil de gestion de la relation client permettant le partage des meilleures pratiques.

« Notre priorité, c'est de toujours avoir un projet en cours avec chacun de nos clients – c'est la preuve que nous travaillons main dans la main. »  
— Le directeur général du groupe Elior

### Une culture de la qualité, de la sécurité et de l'hygiène



à tous les niveaux de l'entreprise, depuis les équipes opérationnelles jusqu'au comité exécutif, grâce notamment au développement du e-learning.

Plus de 9 700 audits d'hygiène et plus de 52 000 analyses de produits sont effectués chaque année.

### L'alliance de la nutrition et du goût



grâce à une cuisine savoureuse, équilibrée, saine et variée, vecteur de changement des comportements alimentaires.

« Nous accompagnons nos convives dans leurs choix alimentaires en favorisant la transparence de l'information »  
— La directrice nutrition du groupe Elior

### Une organisation pensée autour des Chefs



dont l'autonomie est ajustée au plus près du terrain, pour répondre aux attentes des clients et convives. Organisation d'ateliers de créativité, de formations au sein de nos académies, de concours internes et de partenariats avec des Chefs étoilés.

### Une culture renforcée de l'innovation



Culinaire  
deux food labs dédiés à la créativité, un concours des Chefs pour favoriser le partage, une R&D pour créer les offres innovantes de demain.



Digitale  
au service du convive (frigo connecté, reconnaissance visuelle des plateaux...) et du client (transparence sur l'origine des produits, les analyses sanitaires...).



Marketing  
à travers les partenariats qui accompagnent notre développement (Vitalista, PopChef, Cabaletta, Foodvisor...).