

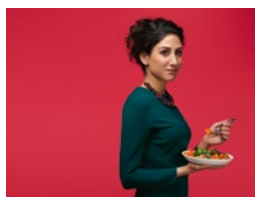


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016-2017



RECTO VERSO

De quoi a-t-on envie quand vient le temps sacré de la pause, que l'on soit à l'école, au bureau ou sur la route des vacances? Pas vraiment des mêmes choses, on s'en doute. Aujourd'hui, nous travaillons à faire de chaque pause une expérience unique. Venez avec nous en coulisses, nous vous montrons l'envers du décor de six pauses pleinement réussies.



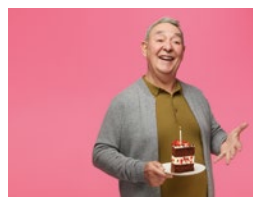
02

AU TRAVAIL
DANS SA BULLE



08

À L'ÉCOLE
VEGGIELICIOUS!



14

EN MAISON DE RETRAITE
COMME À LA MAISON



20

EN VOYAGE D'AFFAIRES
UN PETIT CAFÉ ?



30

SUR LA ROUTE DES VACANCES
AIRE DE FAMILLE



36

À L'HÔPITAL
TOUT DOUX, TOUT NET



DANS SA BULLE

CE QUE VEUT SARA,

c'est profiter de la pause déjeuner pour
gagner du temps dans sa journée,
en commandant de quoi cuisiner
le soir ou en récupérant ses affaires repassées.



CE QUE NOUS IMAGINONS POUR SARA



SIÈGE DE LA BNL
ROME, ITALIE



ENTREPRISES

Comme le veut la tradition en Italie, nous commençons notre journée par un café. Celui qui nous accueille est particulièrement typique de la vie romaine. Une foule se presse devant le comptoir en marbre. Cadres en tailleur ou costume-cravate, personnel de maintenance, prestataires et stagiaires se croisent, se saluent, échantent... Les cafés défilent et c'est toute l'animation de la vie urbaine italienne que l'on retrouve ici. Pourtant, nous ne sommes pas dans la rue, mais deux étages au-dessus, au cœur du nouveau siège de la BNL Gruppo BNP Paribas (anciennement Banca Nazionale del Lavoro).

En Italie, tout commence par un café

«BNL souhaitait proposer à ses collaborateurs une offre semblable à celle du centre-ville. Nous avons donc fait débiter notre vision de la pause par le café. C'est un

rituel convivial indissociable du quotidien romain!», nous explique Isabelle Renoirte, responsable pour Elior du siège de la BNL. Même si les équipes de la banque rejoignent peu à peu leurs bureaux, la cafétéria Melò reste ouverte toute la journée. Après 9 heures, la foule laisse place à de petits groupes : on vient ici pour échanger sur un projet en cours, recevoir dans une ambiance chaleureuse, ou répondre à ses mails tranquillement. À proximité, une silent room permet même de s'isoler dans un calme absolu.

Moderne, jusque dans l'assiette

Nous suivons à présent Isabelle pour une visite des bureaux. Inauguré en mai 2017 et réparti sur 12 niveaux, le nouveau siège de la BNL est ultra-moderne, tant du point de vue du design que des méthodes de travail : open spaces dynamiques et bureau flexible sont de rigueur pour les 3 400 personnes qui travaillent sur le site. Au détour d'un couloir, nous rencontrons



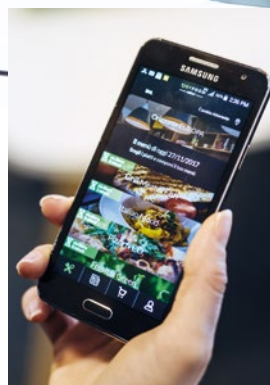
Chaque matin, on se presse devant le comptoir pour le traditionnel caffè, rituel incontournable dans le quotidien romain.





← On vient à la cafétéria Melò pour échanger sur un projet en cours, recevoir dans une ambiance chaleureuse ou répondre à ses mails au calme.

La BNL s'est dotée d'un nouveau siège ultra-moderne, tant du point de vue du design que des méthodes de travail : open spaces dynamiques et bureau flexible.



← Les convives peuvent consulter les menus du jour depuis l'application JoyFood.

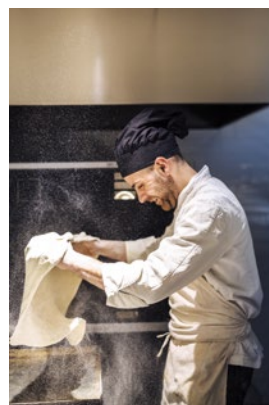
Marco, le contact quotidien d'Elior à la BNL. Depuis son mobile, il consulte les menus du jour sur l'application JoyFood. Au moment de réserver et payer son repas en ligne, il hésite entre déjeuner sur place ou prendre à emporter. Plutôt que de le laisser hésiter, Isabelle le convainc de se joindre à nous.

Sept restaurants en un

Nous redescendons au 2^e étage pour découvrir le food court créé par Elior, avant l'affluence et l'effervescence. Dans ce bel espace baigné de lumière, les équipes Elior sont en pleine préparation pour chacun des sept espaces de restauration. «*Nous savons que les envies changent d'une personne à l'autre, mais aussi d'un jour à l'autre. C'est pourquoi nous avons souhaité offrir le choix le plus*

vaste possible», explique Isabelle. Entre le corner de pasta italiennes, la pizzeria, le stand de salade de légumes frais et fruits de saison, le grill, l'espace dédié au très sain régime méditerranéen, les recettes préparées par des chefs célèbres... la variété nous met l'eau à la bouche.

Marco ne tarde pas à nous rejoindre à une table bordée de banquettes colorées: «*Ici, les environnements sont multiples, afin d'accueillir des groupes de collègues, des déjeuners en tête à tête ou même une pause en solo. L'ambiance est tranquille et intime, alors que 2 000 personnes peuvent manger ici tout au long de la pause déjeuner!*» Créer un espace de pause et une offre de restauration qui permettent de se régénérer en toute convivialité, c'est le défi qu'Elior a su relever. Buon appetito!



Elior tient à répondre à toutes les envies, qui peuvent changer d'une personne à l'autre mais aussi d'un jour à l'autre. Toujours un succès, la traditionnelle pizza est préparée maison.



Dans le food court, l'ambiance est tranquille et intime alors même que 2 000 personnes peuvent venir y prendre leur déjeuner.



CULTURE HYGGE!

Au Danemark, lorsque l'on souhaite définir l'art de vivre propre au pays, on emploie le mot hygge. En mettant ce principe très tendance au cœur de son offre, Elior a remporté le contrat pour l'usine Novo Nordisk Productions à Chartres. Afin de restaurer les 1 100 salariés du groupe pharmaceutique danois, qui fait la chasse au sucre et aux graisses, Elior a développé un concept sur mesure : un buffet à volonté pour réduire les risques de gaspillage alimentaire, des produits frais et bio, des tables de tri, une cafétéria lounge, des fruits frais entiers à tous les étages du bâtiment. Un projet définitivement hygge !



LE CHIFFRE

32 000

C'est le nombre de repas que sert chaque jour Elior aux équipes de Tesco, le premier acteur de la distribution au Royaume-Uni.

PERSONNALISATION VITA MOJO

Au Royaume-Uni, Elior collabore avec Vita Mojo, le premier restaurant ultra-personnalisé au monde. À l'aide d'un logiciel, chaque convive choisit sa propre combinaison d'ingrédients pour donner vie à son menu idéal, tant d'un point de vue gustatif que nutritionnel.



SENSIBILISATION DANS LE PANIER DE LÉO



Dans les restaurants Arpège en France et sur le site leo.arpege-restaurants.fr, les convives peuvent en savoir plus sur les produits qui leur sont servis et ainsi mieux connaître les filières d'approvisionnement spécifiques (local, bio, espèces non menacées, bien-être animal...).

INNOVATION LES APPLICATIONS, FACTEUR DE SUCCÈS

En Espagne, Serunion a convaincu PSA et Movistar avec une offre qui fait la part belle aux solutions innovantes. Avec l'application mobile Time-Chef, chaque convive peut tout savoir sur son menu, réserver et payer en ligne. Avec Vitalista, il peut privilégier une alimentation végétarienne et bio livrée à son bureau, tout en étant accompagné par un nutritionniste.

USAGES

23 %



C'est le pourcentage* de personnes dont les horaires de travail changent significativement d'un jour à l'autre. Elior leur répond avec des offres de restauration toujours plus flexibles et personnalisées.

* D'après une étude Sociovision pour Elior Group menée en 2016 en Espagne, aux États-Unis, en France, en Italie et au Royaume-Uni





VEGGIE- LICIOUS!

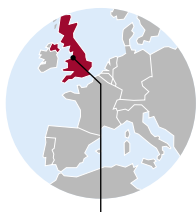
CE QUE VEUT LILY,

c'est décompresser entre deux cours,
débriefer avec ses amies autour
d'un repas sain, généreux et surtout végétarien,
un régime adopté par conviction.

Chaque matin, →
les étudiants du Hugh
Baird College ont droit
à un toast et une boisson
chaude chez Costa Coffee.



CE QUE NOUS IMAGINONS POUR LILY



HUGH BAIRD COLLEGE
LIVERPOOL, ROYAUME-UNI



ENSEIGNEMENT

Ce matin-là, en suivant les jeunes adultes qui se dirigent vers le Hugh Baird College de Liverpool, nous avons le sentiment de revenir des années en arrière. Il est 8 heures et le réveil semble être un moment toujours aussi délicat pour cette génération. En entrant dans le bâtiment principal, la plupart se dirige vers le Costa Coffee situé au rez-de-chaussée.

L'énergie d'étudier

Pour répondre aux attentes des 5 000 personnes inscrites dans cet établissement d'enseignement supérieur, Elior a signé un partenariat avec l'enseigne, très répandue en centre-ville. Résultat : chaque matin, les étudiantes et les étudiants ont droit à un toast et une boisson chaude gratuits, offerts, en partenariat avec l'université, avec le sourire. « *Depuis que nous avons développé cette offre qui leur facilite la vie, les élèves arrivent beaucoup plus souvent à l'heure en cours !* », s'amuse Karen Beckley, Commercial Catering Manager pour Elior au Royaume-Uni.

Si Costa Coffee est le hotspot à l'arrivée des élèves, la pause du milieu de matinée a plus souvent lieu dans l'espace Coffeeco, au premier étage. Les équipes de ce coffee shop engagé proposent des bois-

sons issues du commerce équitable. En cas de petit creux, les convives peuvent même confectionner des wraps ou des sandwiches avec les garnitures de leur choix, ou goûter aux viennoiseries.

Pause gourmande entre amis

Si la faim se fait vraiment sentir, peut-être est-il l'heure de se laisser guider vers The Balliol Kitchen, au même niveau ! De nombreuses options y sont proposées pour satisfaire tous les goûts et toutes les envies : les recettes traditionnelles comme le fish and chips côtoient différents plats du jour et des préparations prévues pour être emportées. Dans le genre, le bar à salades et les nuggets rencontrent un grand succès. Des groupes viennent chercher leur déjeuner et repartent le déguster sur le chemin des cours.

Nombreuses sont celles et ceux qui restent dans le réfectoire pour partager un moment convivial. Une poignée salue un jeune homme en toque et tablier, qui passe des comptoirs à la salle. C'est Sean, étudiant ici en classe hôtelière, et en stage avec Elior lorsqu'il n'est pas en cours. « *Nous avons proposé au Hugh Baird College d'accueillir chaque trimestre quatre étudiants de la section hôtelière dans nos restaurants* », explique Karen.





← **Chez les étudiants, le bar à salades et les nuggets rencontrent un grand succès.**



De nombreuses options sont proposées pour satisfaire tous les goûts et toutes les envies. Les convives peuvent même composer des wraps avec les garnitures de leur choix.



Un esprit sain dans un corps sain

Bénéficiaire de ce programme depuis quelques mois, Sean est enthousiaste: « Quand je compare mon expérience à celle de mes camarades, je me rends compte que j'ai la chance de pouvoir toucher à tout ici. Je peux être en cuisine ou au service, je peux apprendre à être barista et renforcer mes capacités commerciales en poste de vente. C'est un apprentissage polyvalent, dont j'apprécie aussi la dimension pratique. Je sors de cours, je viens directement ici: je ne perds pas de temps dans les transports ».

Karen ajoute: « Notre engagement envers ces étudiants va au-delà de leur ouvrir les portes de nos cuisines. Nous les aidons aussi à préparer leurs entretiens, à développer leurs talents. C'est un accompagnement que nous souhaitons le plus complet possible, afin qu'ils entrent sur le marché du travail avec de véritables compétences. Nourrir le corps et l'esprit, c'est le parti pris d'Elior dans l'univers de l'enseignement! ».



Sean, étudiant en classe hôtelière, est aussi un des quatre apprentis d'Elior, qui a proposé à l'établissement d'accueillir certains de ses élèves dans ses restaurants du campus. Un apprentissage polyvalent, de la salle à la cuisine.



APPLICATIONS**LA GEEK LIST
D'ELIOR**

En 2017, nous avons été plus connectés que jamais. Elior s'adapte à ces nouveaux usages avec des applications dédiées. Tour d'horizon.

bon'App et Educa : en milieu scolaire, bon'App en France et Educa en Espagne sont les premières applications d'Elior dédiées à la cantine.

WeeklyConnect : cette solution de précommande permet aux étudiants dans l'enseignement supérieur français de réserver en ligne leur repas.

Yogo Wallet : ces nouveaux moyens de paiement mobile et programmes de fidélité ont conquis le Royaume-Uni.



JoyFood : en Italie, cet écosystème digital permet au convive de consulter, commander et régler son repas en ligne.

Kookiz : cette tablette permet au personnel de réaliser simplement tous les contrôles obligatoires du plan de maîtrise sanitaire.

**LE CHIFFRE****5 500**

C'est le nombre d'étudiants et étudiantes à l'université de Wisconsin Whitewater (États-Unis) qui profitent chaque jour d'une nouvelle offre de restauration A'viands, mêlant franchises nationales et concepts en propre.

**SUPER-ALIMENT****VOUS
REPRENDREZ
BIEN UN PEU
D'ALGUES ?**

Quel aliment végétal présente des apports nutritionnels équivalents ou supérieurs à ceux des protéines animales tout en ayant un bilan environnemental positif et en permettant de développer une nouvelle filière en Bretagne ? L'algue, bien sûr ! En France, Ansamble s'est associée au projet Sens'alg pour intégrer ce super-aliment dans ses offres culinaires.

NUTRITION**À LA DÉCOUVERTE DU RÉGIME
MÉDITERRANÉEN**

En établissant un partenariat avec le célèbre institut de recherche pharmacologique italien Mario Negri, basé à Milan, Elior propose à ses convives d'expérimenter le régime méditerranéen et ses nombreux bienfaits pour la santé. Cette diète gourmande est à découvrir en restaurant et sur l'application JoyFood.

FILIÈRES**DU BIO EN QUANTITÉ**

Elior et Acade & Bio ont inauguré aux Mureaux la première léguerie bio et conventionnelle d'Île-de-France, permettant à plus de 200 000 enfants de déguster des produits 100% locaux dans 700 restaurants scolaires Elior.





COMME À LA MAISON

CE QUE VEUT ANDRÉ,

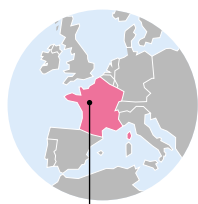
c'est être en pleine forme pour retrouver
ses petits-enfants, qui sont venus
le voir pour fêter son 79^e anniversaire,
et partager des moments pleins
de joie de vivre.







CE QUE NOUS IMAGINONS POUR ANDRÉ



EHPAD PRIEURÉ DE SAINT-LOUANS
CHINON, FRANCE



SANTÉ

Très tôt ce matin-là, une des Sœurs Augustines du prieuré de Saint-Louans nous ouvre la porte et nous accompagne jusqu'au jardin potager. Les yeux encore embrumés, nous découvrons alors un spectacle plutôt inhabituel : le chef et le jardinier sont déjà là, récoltant les légumes de saison — pommes de terre, carottes, potirons et poireaux — qui serviront à confectionner le déjeuner et la soupe du soir pour les résidentes et les résidents de l'Ehpad voisin.

Le temps fort de la journée

Le chef Benoit Nicou travaille au sein

d'Elior depuis près de 20 ans. À Chinon, au Prieuré de Saint-Louans, où il œuvre depuis 10 ans, son métier a pris une nouvelle dimension, qu'il partage avec enthousiasme : « *Nous offrons une restauration de qualité : notre cuisine est constituée à 95 % de fait-maison, nous nous approvisionnons auprès de producteurs locaux. Mais ce qui me touche tout particulièrement, c'est que notre prestation va bien au-delà de notre mission de nutrition. En Ehpad, les repas rythment la journée. C'est un moment de connexion, de lien, qui apporte du plaisir et du réconfort à des personnes qui sont parfois seules, ou bien malades. Notre travail contribue réellement au bien-être des résidents, et c'est une source de joie pour nous !* ».



← Chaque matin, le chef Benoit Nicou se rend au potager du prieuré pour sélectionner les produits de saison qui l'aideront à concocter ses plats.



↑ Maxime, au service, connaît les noms, habitudes et préférences alimentaires de chaque résident. Les repas rythment leur journée et assurent un vrai moment de connexion.

La cuisine proposée à l'Ehpad est composée à 95 % de fait-maison. →



Ambiance restaurant

Après un tel discours, nous avons hâte d'aller à la rencontre des pensionnaires. Nous rejoignons donc la nouvelle salle de restaurant, située dans l'extension contemporaine de 1 600 m² réalisée en 2016. Le soleil entre par les grandes baies vitrées qui dévoilent une vue exceptionnelle sur la vallée de la Vienne. Il est 11 heures, les tables sont dressées et la centaine de convives commence à se rassembler, comme tous les jours, dans une ambiance bon enfant : salutations, sourires, nouvelles échangées... Certains ont d'autres priorités et préfèrent se concentrer sur l'ardoise qui annonce le menu du jour, comme au restaurant !



L'approvisionnement auprès de producteurs locaux fait partie des engagements du chef pour une cuisine responsable.

Aujourd'hui, c'est Maxime qui s'occupe du service. Il connaît les noms, les habitudes, les préférences et les restrictions alimentaires de chacun et chacune. Pour certains résidents ayant des problèmes de mastication, il sert le menu du jour décliné en version hachée ou mixée et dressé en assiette. Ainsi, tout le monde partage le même moment, les mêmes saveurs.





Dans les Ehpad, Elior propose régulièrement des animations pour égayer les journées. Ici, gaufres et crêpes sont préparées sous les yeux des gourmands, dans la salle à manger.



Pour le dessert, Maxime passe de table en table avec un chariot de fromages et de douceurs. Le repas se termine : on a plus de temps pour discuter. Le chef peut désormais sortir de sa cuisine et saluer les convives. On échange impressions et suggestions, et on glane même des informations sur le repas du soir, qui sera bientôt en préparation.

La gourmandise n'a pas d'âge

Pourtant, avant le dîner, d'autres activités sont prévues. Il y a quelques jours, le thème était la confection de jardinières de plantes aromatiques, qui serviront ensuite au chef. Aujourd'hui, l'activité permet de se régaler sans délai. À l'heure du goûter, gaufres et crêpes sont préparées en direct dans la salle, et les convives mettent la main à la pâte. Les familles en visite profitent d'une collation façon salon de thé, une des nombreuses possibilités offertes au quotidien par Elior.

« Toute la journée, la salle de restaurant remplit ainsi sa mission : être un lieu de vie et une source de vitalité », conclut Benoit Nicou.



LE CHIFFRE

60



C'est le nombre de cuisines réparties à travers les États-Unis pour la confection des repas livrés Meals on Wheels. Principal préparateur de plats pour cette solution de livraison de repas à domicile, Elior est un acteur majeur du secteur.

HANDICAP

QUAND LE MENU S'ÉCOUTE



Menu Buzz est une nouvelle solution d'affichage dynamique avec une composante audio pour répondre aux besoins des convives en situation de handicap.

INNOVATION

FAIRE PLUS POUR LES SÉNIORS

En 2017, Elior a lancé deux innovations pour contribuer au mieux-être des seniors en Ehpad.

Exhalia : un diffuseur de senteurs qui aide à stimuler leur appétit.

Dynseo : un programme de jeux de mémoire sur tablette qui leur propose des exercices ludiques et culturels, ainsi qu'un service de messagerie simplifiée pour communiquer avec leurs familles.

AUTONOMIE

LE DÉFI : SERVIR LES CONVIVES CHEZ EUX

Tous les acteurs de la restauration s'interrogent aujourd'hui sur la meilleure façon de partir à la conquête du marché du portage à domicile. Elior Group a relevé le défi.

Avec qui ?

En France, Elior a développé un nouveau concept en partenariat avec La Poste, pour contribuer à lutter contre l'isolement des seniors.

Comment ?

Elior prend en charge la réalisation de repas qui sont ensuite remis en mains propres par les facteurs et factrices. Le Groupe devient donc un acteur majeur du bien vieillir à domicile en France.

Depuis quand ?

Cette solution d'envergure est testée depuis le deuxième semestre 2017.

CONCEPT

DAILY BREAK

C'est à l'hôpital universitaire San Juan d'Alicante, en Espagne, que Serunion a inauguré son nouveau concept de cafétéria : Daily Break. Environnement et offre de restauration ont été pensés pour offrir une parenthèse de bien-être à l'hôpital. Une pause qui aide les patients, leurs proches et le personnel à adoucir leur quotidien !



INSERTION

6,5 %



C'est le taux d'emploi direct des salariés en situation de handicap en France. Elior œuvre pour leur insertion en leur ouvrant les portes de ses cuisines centrales. Les cuisines centrales de Jemmapes, Varennes et Varize ont été suivies en 2017 par celles de Villeneuve-la-Garenne et de l'ADAPEI 19.





UN PETIT CAFÉ ?

CE QUE VEUT NILS,

c'est attendre sa correspondance dans un cadre chaleureux, à l'écart de la foule, et répondre à quelques mails urgents en savourant un bon café.

CE QUE NOUS IMAGINONS POUR NILS



AÉROPORT DE LOS ANGELES
LOS ANGELES, ÉTATS-UNIS



AÉROPORTS

Difficile de savoir quelle heure il est vraiment lorsque nous retrouvons Patrick Cathcart, directeur des opérations à l'aéroport de Los Angeles (LAX) pour Areas, déjà attablé au restaurant Engine 28. Pour célébrer notre arrivée en Californie, nous nous laissons néanmoins tenter par un magnifique breakfast à l'américaine : pancakes, œufs et chai latte. À la table d'à côté, un couple d'Australiens en plein jetlag a opté pour un burger et ses onion rings. « *Un aéroport doit être un lieu magique pour les gourmands, s'amuse Patrick. Nous sommes capables d'offrir aux voyageurs n'importe quel repas à toute heure* ». Ainsi, entre 5 heures du matin et minuit, tout est possible, et le plus difficile est de faire son choix. Que l'on ait envie d'un cappuccino, d'un smoothie healthy, d'un taco, d'une salade ou de pork ribs sauce barbecue... Areas a pensé à tout et pour tous les budgets.

Un concentré de la Cité des Anges

Avec la jetée de Santa Monica, les studios

d'Hollywood, les collines huppées de Beverly Hills ou les multiples parcs d'attraction, Los Angeles est une destination mythique. Pourtant, certaines personnes en transit n'auront pas le loisir de quitter l'aéroport. Pas de frustration pour autant : si les touristes ne peuvent pas aller à LA, Areas a choisi de faire venir LA jusqu'à eux ! « *Nous avons établi des partenariats avec les adresses les plus tendance de la ville — Ford's, Reilly's, Engine 28, Sammy's, LAMILL — pour retranscrire l'ambiance de Los Angeles et permettre à chacun de dire : j'y étais !* », se félicite Patrick. Si en ville il faut parfois attendre des semaines pour avoir une table au célèbre B Grill by BOA, ici on a immédiatement accès à un menu aussi chic qu'éclectique. Quatre amies sont d'ailleurs en train de photographier leurs assiettes pour les partager sur Instagram.

Un casting à l'américaine

Pour travailler à LAX, mieux vaut avoir le sens du show et du service. Les équipes Areas déploient une énergie remarquable pour que les convives apprécient leur expérience, aussi courte soit-elle. Chez



À LAX, Areas est capable d'offrir n'importe quel repas à n'importe quelle heure.





Les 750 collaborateurs et collaboratrices Areas déploient une énergie remarquable pour que les convives apprécient leur expérience.



Dunkin' Donuts, des serveuses passent entre les tables pour faire déguster de nouvelles recettes et la cloche résonne au milieu des éclats de rire dès qu'un pourboire est offert. Chez California Pizza Kitchen, le pizzaiolo fait voler la pâte à pizza devant les yeux ébahis et les papilles en éveil. La bonne humeur et l'enthousiasme sont palpables.

« Nous avons mis au point une vaste politique de motivation interne, afin que nos 750 collaborateurs se sentent appartenir à la fois à une famille et à un projet. Cela fonctionne : nous avons un turn-over très faible, et certains membres de l'équipe sont là depuis des années », souligne Patrick. C'est notamment le cas de Raymond Hernandez, qui était déjà présent lorsque Areas n'avait qu'une seule concession dans tout l'aéroport. Aujourd'hui, il est devenu General Manager et s'occupe de la moitié des 24 concepts gérés par Areas, avec trois de plus à venir.



« Sa dimension théâtrale et artistique fait de California Pizza Kitchen un de nos restaurants les plus appréciés », souligne Marta Cuatrecasas, General Manager de la partie Nord de l'aéroport pour Areas.



← Chez Dunkin' Donuts, la cloche tinte joyeusement dès qu'un pourboire est offert.

→ Grâce à une vaste politique de motivation interne, le turn-over des équipes est très faible. Certains font partie de la famille Areas depuis des années.



← Des partenariats ont été établis avec les adresses les plus tendances de la ville. On peut ainsi vivre une expérience typiquement californienne sans sortir de l'aéroport.



L'envol des saveurs

Patrick nous raccompagne vers la sortie. Nous passons devant le célèbre California Pizza Kitchen situé dans le terminal des vols intérieurs. Cette institution californienne est l'un des plus grands succès de l'aéroport. « Vous avez encore faim ? », s'enquiert Patrick. Si les tables n'étaient pas déjà bien remplies, nous aurions sûrement dit oui, décalage horaire oblige !

USAGES

HEALTHY SNACKING

Proposer une vente à emporter version healthy, tel est le défi relevé par Areas aux États-Unis. Huit points de vente de l'aéroport de Los Angeles et un autre sur l'aire d'autoroute Maryland House proposent une large gamme avec des jus pressés à froid, des boissons bio, des barres de super-aliments, des fruits secs, des graines, des en-cas sans gluten ni OGM...

CONCEPT

AMBIANCE DE RUE



Areas a créé le food market StrEAT à l'aéroport d'Ibiza, en Espagne : quatre marques prestigieuses inspirées de la tendance street food rassemblées dans un espace de plus de 500 mètres carrés, pour le bonheur des passagers en partance.

EN CHIFFRES

AREAS À L'AÉROPORT DE COPENHAGUE



2

nouveaux points de vente Areas (Retreat et 42Raw) dans le principal aéroport danois

29

millions de passagers en 2016 pour le premier aéroport scandinave

2

Le nombre de titres de meilleur aéroport du monde qu'il a reçu pour son offre de restauration, en 2014 et 2016

42

La température maximum de cuisson, en °C, des plats servis par 42Raw, un nouveau concept de restauration rapide basé sur des salades, sandwichs, jus frais, bowls... Tout est sans gluten, végétalien, à base de fruits et légumes crus, servis dans leur état naturel.

1847

La date de création de la brasserie Carlsberg, institution danoise mondialement connue, qui ouvre en partenariat avec Areas une brasserie et le bar Jacobsen, du nom du fondateur.

UN CHEF À L'HONNEUR



RICARDO PÉREZ

est le chef du restaurant La Alhondiga, dans le centre-ville de Bilbao (Espagne), impliqué dans le nouveau concept développé par Areas à l'aéroport de Bilbao : Exploring the World from Bilbao.

Un mot pour définir son engagement gastronomique ?

Le goût du local.

Ses plats-signature ?

Une gastronomie où cuisine fusion et street food se rencontrent. Ses tacos de bœuf cuit au vin rouge, sa morue à la sauce pil pil ou son sandwich à l'épaule de porc au camembert dans un pain croustillant sont déjà cultes !

Comment accompagner ses mets ?

Avec une bière de la brasserie San Miguel. Cette institution locale est partenaire du concept Exploring the World.

CE QUE NOUS IMAGINONS POUR NILS



GARE DU NORD
PARIS, FRANCE



GARES

I

l est 4 h 30 du matin lorsque nous arrivons à la Gare du Nord. Tout est encore calme dans l'immense bâtiment, construit en 1867, qui ouvre à peine ses portes. Difficile de croire qu'avant la fermeture, 750 000 personnes se seront croisées ici dans une chorégraphie des plus improvisées.

La foule, du matin au soir

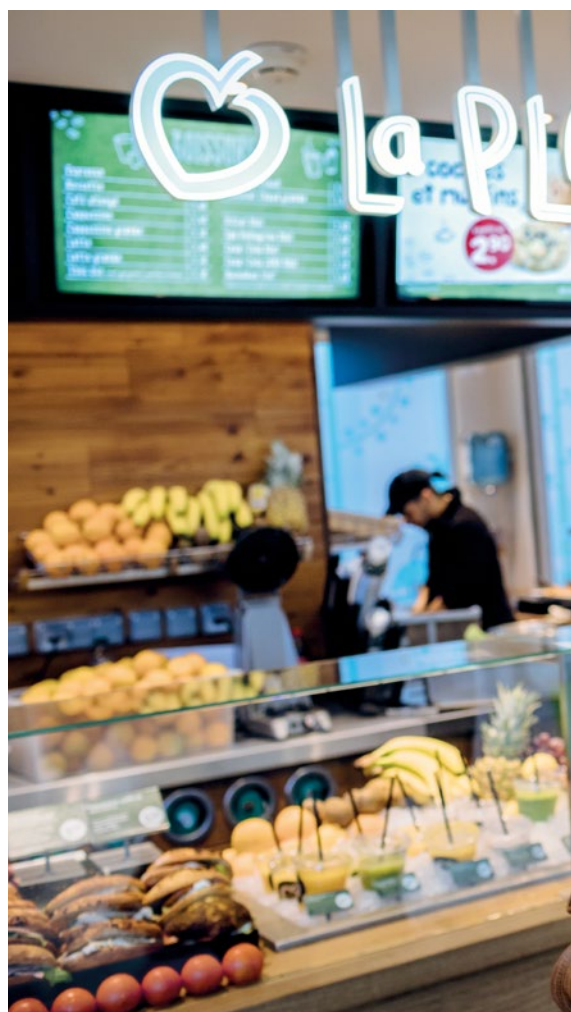
La Gare du Nord est en effet la plus grande gare européenne en matière de trafic. Chaque jour, voyageurs et voyageuses sont des centaines de milliers à traverser la Manche à bord de l'Eurostar, à partir vers le nord de la France, à rejoindre la Belgique et l'Allemagne en Thalys, à faire l'aller-retour entre Paris et sa banlieue ou à emprunter l'une des cinq lignes de RER ou de métro.

Pour accueillir cette foule en transit, il faut penser à mettre son réveil. Cinq heures sonnent à la grande horloge de la gare : nous rejoignons Romain Osche, le directeur d'exploitation Areas, pour les premiers briefings. La tournée commence avec La Place. Les équipes sont prêtes, déjà pleines d'énergie pour accueillir les convives qui vont affluer dès le lever de rideau à 5 h 30. Il faut dire qu'avec son menu petit-déjeuner fraîchement préparé, La Place est une nouvelle enseigne qui attire les lève-tôt !

Des talents polyvalents et polyglottes

Toute la matinée, nous suivons Romain d'enseigne en enseigne. Il connaît la gare dans les moindres détails et navigue d'un niveau à l'autre avec aisance : mieux vaut ne pas le perdre de vue. Savoir aller vite et s'adapter, c'est un talent que Romain partage avec les 220 collaborateurs et collaboratrices Areas travaillant dans la gare. « Ici, il est indispensable de pouvoir traiter les commandes rapidement et en plusieurs langues. Le rythme est intense et nous formons nos équipes pour les accompagner dans la gestion du stress. »

Ailleurs, le temps s'écoule différemment : la pause s'adapte aux agendas et se prend à toute heure ! Il y a bien sûr ces retardataires qui attrapent un sandwich au



vol avant de sauter dans leur train, mais il y a aussi toutes celles et ceux — un peu en avance ou attendant quelqu'un — qui profitent d'une vraie halte dans leur journée souvent chargée. « L'offre proposée par Areas est particulièrement étoffée, à même de répondre à toutes leurs envies du moment. Pâtisseries chez PAUL, salade healthy chez Exki, smoothie et sandwiches préparés à la minute chez La Place, cappuccino chez Columbus Café, blend original au coffee shop Super Wild Coffee ou encore douceur sucrée à L'Éclair de Génie... le choix est vaste ! », explique Romain.

Dans les coulisses du goût

Pour garantir les quantités et la fraîcheur constante des produits, la plupart d'entre eux sont fabriqués sur place dans un laboratoire ouvert 22h/24, 7j/7. Les équipes d'Areas ont mis au point une organisation complexe afin de répartir tout au long de la journée l'intégralité



La plupart des produits sont fabriqués sur place, un gage de fraîcheur et de qualité, mais aussi de disponibilité en quantité suffisante pour faire face à une demande continue tout au long de la journée.



Pleines d'énergie au petit matin, les équipes accueillent les premiers convives dès 5 h 30.

des formules proposées en gare. Dans ces coulisses du goût, le ballet est aussi impressionnant que bien rôdé !

Il est 22 heures lorsque nous quittons la gare. Passionné par son métier et amoureux du lieu, Romain évoque les prochaines ouvertures dont la nouvelle boutique de la Maison Pradier et ses macarons, sans oublier le shopping gourmand chez monop'daily. Et si l'on revenait bientôt ici, même sans billet de train, juste pour le plaisir des yeux et des papilles ?

← 750 000 personnes transitent chaque jour par la Gare du Nord.



↑
Particulièrement étoffée,
l'offre proposée par Areas
permet de répondre à
toutes les envies et tous
les moments : pause
express ou longue halte,
salé, sucré, healthy,
gourmand...



↑
Romain Osche, directeur
d'exploitation Areas,
ici en discussion avec
Jérémie Zeguerman, le chef
de gare, connaît les lieux
dans leurs moindres détails.
Son credo: savoir aller
vite et s'adapter, comme
ses 220 collaborateurs
qui travaillent en gare.



Dans la zone Eurostar, →
la pause se fait
plus longue et plus cosy,
comme ici devant
le stand Exki.

INNOVATION

SAVEZ-VOUS MANGER CONNECTÉ ?

En France, à la gare de Montpellier-Saint-Roch, Areas a mis en place des tables digitales dans son restaurant L'Agora. Au menu : consultation de la carte en différentes langues, descriptif détaillé des plats (allergènes...), évaluation de la qualité de la cuisine, consultation des horaires des trains... et même jeux vidéo !

Convaincu par cette innovation, avec notamment une croissance du panier moyen de 20 % et un service plus efficace, Areas collabore avec Awadac, spécialiste des solutions digitales et du mobilier connecté pour les restaurants.

Ce partenariat s'inscrit dans le programme stratégique d'innovation Life⁴ (Let's Imagine Future Experiences), où le Groupe collabore avec des start-ups pour expérimenter des innovations au sein de ses restaurants.



DESDE 2015

COMO

RESTAURANTE & CAFÉ

CONCEPT

¿COMO ESTAS?

Concept : marque en propre d'Areas, COMO met en avant des produits sains et de qualité ainsi qu'une cuisine d'inspiration méditerranéenne, sur place ou à emporter.

Histoire : COMO s'est déjà illustré sur le marché des autoroutes, sur les aires de La Selva et La Jonquera. En 2017, le concept a fait ses premiers pas en gare.

Succès : En ouvrant un nouveau COMO en gare de Sants, à Barcelone, sur plus de 1 300 mètres carrés, Areas devient le premier opérateur de restauration de l'une des plus importantes gares espagnoles en nombre de voyageurs.

CONCEPT

SUPER WILD COFFEE À L'ASSAUT DES GARES

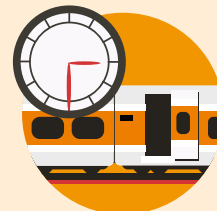


Après avoir ouvert ses portes cette année à la gare de Versailles-Chantiers, en France, le nouveau concept de coffee shop Super Wild Coffee est déjà un lieu de pause prisé à la Gare du Nord, et bientôt à la Gare de l'Est, à la Gare Saint-Lazare, ainsi qu'à l'aéroport de Fuerteventura aux Canaries (Espagne).

APPLICATION

FAITES UN VŒU

Les voyageurs transitant par la Gare du Nord à Paris peuvent désormais profiter des services de livraison et de fidélisation de l'application Wiiish imaginée par Areas, et interagir avec les concepts de restauration proposés dans la gare, avant, pendant et après leur passage.





AIRE DE FAMILLE

CE QUE VEULENT ANA ET JOÃO,
c'est faire enfin une pause sur la route des vacances :
déjeuner vite et bien, avec un menu adapté
aux enfants, et ensuite se faire des copains en jouant
dans la piscine à boules !





CE QUE NOUS IMAGINONS POUR ANA ET JOÃO



AIRES ALCÁCER DO SAL
LISBONNE, PORTUGAL



AUTOROUTES

Le soleil qui brille en cette fin de matinée sur la Via Verde A2 lui donne des airs d'auto-route des vacances. Ana Sofia Franco, Marketing Manager pour Areas au Portugal, nous accueille avec un grand sourire sur l'aire d'Alcácer do Sal, au sud de Lisbonne. « *C'est la première infrastructure appliquant le concept Colibri Via Verde, développé par l'opérateur Brisa.* »

Colibri prend la forme d'un espace inédit qui réunit plusieurs enseignes : le restaurant self-service à Table! et son parcours de dégustation en îlots, l'espace Delicorner avec des distributeurs automatiques dernier cri, la boutique de cadeaux

et produits gastronomiques régionaux Eureka!, les nouveaux espaces sanitaires Acqua, et une Kids Zone dédiée à la pause des enfants.

L'heure de passer à table!

Avec son offre qui évolue tout au long de la journée, le restaurant à Table! attire inmanquablement voyageurs et voyageuses, au Portugal et ailleurs. Ana Sofia nous emmène directement visiter les coulisses. « *On pourrait croire que, puisque nous sommes sur une aire d'auto-route, nous ne servons que des plats préparés. Au contraire, nous sommes attachés à proposer du fait-maison autant que possible.* » Au moment où nous échangeons, les équipes sont en train de préparer des salades aux tomates fraîches, pesto et fromage de brebis portugais. Un

Les plats sont préparés sur place autant que possible, des entrées aux desserts, en passant par les boissons. Ici les traditionnels pasteis de nata confectionnés le matin même par les équipes Areas.



Le chef met au point ses préparations pour le plat du jour : gigot d'agneau, asperges et gratin dauphinois... les bonnes odeurs emplissent déjà le restaurant!



peu plus tôt, elles confectionnaient les fameux pastéis de nata, délicieuses pâtisseries traditionnelles. Quant au plat du jour, il est spécialement créé à partir de produits bruts.

Aujourd'hui, le chef a prévu du gigot d'agneau, servi avec des asperges et du gratin dauphinois. Lorsque le plat arrive en salle à l'heure du déjeuner, il aiguise l'appétit des convives. Certains hésitent néanmoins avec le jambon du jour, cuit et découpé par un chef dans la salle, dans un format de cuisine spectacle.



Une halte très sensorielle

« Nous savons qu'un repas réussi, ce n'est pas seulement une question de goût. Le plaisir des autres sens est aussi déterminant : une jolie présentation, une odeur agréable, des textures gourmandes... tout cela est essentiel », précise Ana Sofia. Cette réflexion ne s'applique pas seulement à la restauration. Tout dans le concept Colibri est prévu pour mettre à l'aise et procurer une sensation de bien-être : l'architecture en bois, les lumières douces, les îlots de présentation, les affiches colorées... Et ça marche !



Une pause pour mieux repartir

Cette famille dont les enfants courent dans l'espace de jeu ; ce couple de retraités en train de découvrir des produits gourmands locaux à la boutique ; ce groupe de jeunes qui se sont arrêtés le temps de déguster un sandwich ; cette femme d'affaires attablée avec son ordinateur et un café... tous et toutes semblent passer un moment agréable dans ce lieu qui a été créé spécialement autour de leurs besoins.

Et n'est-ce pas là la vocation d'une pause sur l'autoroute : rompre avec la monotonie de la route pour retrouver de l'énergie ? À Alcácer do Sal, Areas permet à chacun de vérifier que le plaisir ne se trouve pas que dans la destination, mais aussi sur le chemin.



↑
Le concept Colibri Via Verde est prévu pour mettre à l'aise et procurer une sensation de bien-être, pour une vraie pause avant de reprendre la route.



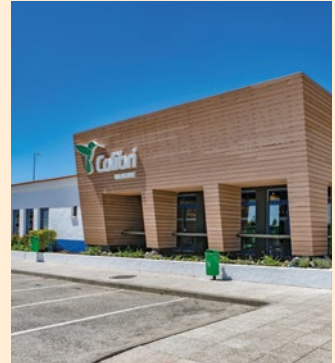
↳
En famille, entre amis, quels que soient leur âge et leurs envies, tous et toutes semblent passer un moment agréable sur cette aire.

SOLIDARITÉ**AIDER LES POPULATIONS**

Lorsque les ouragans Harvey et Irma ont successivement frappé le sud-est des États-Unis, les équipes d'Areas ont accompli un travail exceptionnel sur les aires autoroutières du Florida Turnpike, artère majeure de la Floride. Des centaines de milliers d'automobilistes et leurs familles évacuant les zones menacées ont toujours pu s'approvisionner en essence et trouver le réconfort d'une collation. Elior North America était également mobilisée, avec la préparation d'1,5 million de repas longue conservation pour les populations de Houston puis de Floride.

MANAGEMENT**MESURER LA SATISFACTION**

Le Net Promoter Score (NPS) est l'outil de suivi de la satisfaction client déployé par Areas dans une centaine de ses restaurants et points de vente en Europe du Nord. Il mesure la différence, en matière de recommandation, entre les promoteurs de la marque et ses détracteurs. 350 000 personnes ont répondu au cours de l'année écoulée. Cette méthode est tournée vers l'action locale : chaque site reçoit et gère une publication hebdomadaire des résultats. Elle implique donc la mise en place de plans d'actions locales via un management collaboratif, avec une autonomie accrue des équipes dans leurs initiatives.

AIRES**LE PLUS BEL ACCUEIL**

Rénovations et nouvelles ouvertures ont marqué l'année 2017 sur les aires d'autoroutes Areas, en Espagne, en France et au Portugal. Leur objectif : mieux accueillir les voyageurs et assurer une croissance du chiffre d'affaires avec des offres plus séduisantes.

CROISSANCE**UN GOÛT DE VACANCES**

Areas renforce ses positions aux côtés de Center Parcs avec la signature d'un contrat jusqu'en 2031 pour la France et l'Allemagne. Le segment des loisirs devient un axe de développement stratégique pour Areas.

**TOURISME****NOUVELLES DESTINATIONS**

Spécialisée dans la restauration haut de gamme et événementielle, STARR Catering Group, filiale d'Elior North America, exploitera pendant dix ans les quatre restaurants et cafés des deux ailes de la National Gallery of Art, située sur le National Mall à Washington, D.C. (États-Unis).

LE CHIFFRE**34**

Le nombre total d'aires d'autoroute confiées en Allemagne à Areas par Tank & Rast, dont deux nouvelles concessions en 2017.





TOUT DOUX, TOUT NET

CE QUE VEUT JULIE,

c'est profiter des moments qui suivent la naissance de son premier enfant dans un endroit propre et apaisant, et se reposer en toute confiance quand il s'endort.

CE QUE NOUS IMAGINONS POUR JULIE



CLINIQUE PRIVÉE LA CASAMANCE
AUBAGNE, FRANCE



SERVICES

O

n nous avait prévenu : pour suivre Sylvie Riquelme tout au long de la journée, il est préférable d'avoir de l'énergie. En arrivant à l'hôpital privé

La Casamance, à Aubagne, on comprend que la responsable de site Elior Services a effectivement beaucoup de choses à nous faire découvrir. « *Par quoi voulez-vous commencer ?* », lance-t-elle dans un grand sourire.

Course dans les couloirs

Outil indispensable pour rester en contact permanent avec les équipes présentes sur le site 24h/24, le téléphone (ou DECT) de Sylvie choisit pour nous : on l'appelle à l'accueil. C'est ici qu'est gérée l'arrivée des patientes et des patients. « *Nous travaillons avec un logiciel qui nous informe en temps réel de la disponibilité des chambres, du nombre d'entrées, de sorties et de transferts. Nos patients n'ont donc jamais trop à attendre.* »

En effet, tout semble calme alors qu'entre les opérations, les consultations et les examens, la clinique est déjà en pleine effervescence. Sylvie nous emmène à la rencontre d'Adèle, la régulatrice qui centralise les appels et redistribue les courses aux brancardiers. « *Avec la technologie Fluigo, nous savons toujours où les brancardiers se trouvent, et si un patient doit se déplacer à pied, en fauteuil, en lit... Rien ne nous échappe !* » Adèle reçoit un appel du bloc : une opération vient de se terminer.

C'est le moment pour les équipes de bionettoyage d'entrer en piste. Pour la gestion, le tri et la pesée des déchets — dont ceux issus des blocs opératoires —, Elior Services s'appuie sur le logiciel Trapese. « *Dans un hôpital, le tri des déchets est un enjeu majeur, à la fois environnemental, sanitaire et économique. Les processus sont rigoureux, et nous prenons cela très au sérieux.* »

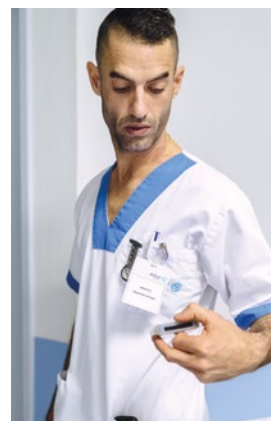
Plus de technologie, plus d'humanité

Midi sonne : les repas sont apportés dans les chambres par les équipes qui ont revêtu une tenue de service soignée et spécifique. C'est un temps important, de rencontres et d'échanges avec les patients, qui contribue souvent à éclairer leur journée.



C'est le moment de la pause pour nous aussi, et nous comptons bien la savourer après cette course matinale effrénée ! Rendez-vous dans le Sous-Marin, l'espace où se retrouvent les équipes d'Elior Services, soit environ 70 personnes. Les plaisanteries fusent et la bonne humeur est communicative. « *On croit souvent que le développement de la technologie se fait au détriment de l'humain. Ici, c'est tout l'inverse. En facilitant les conditions de travail, nos technologies fluidifient les relations au sein de l'équipe, mais aussi avec le personnel médical et les patients.* »

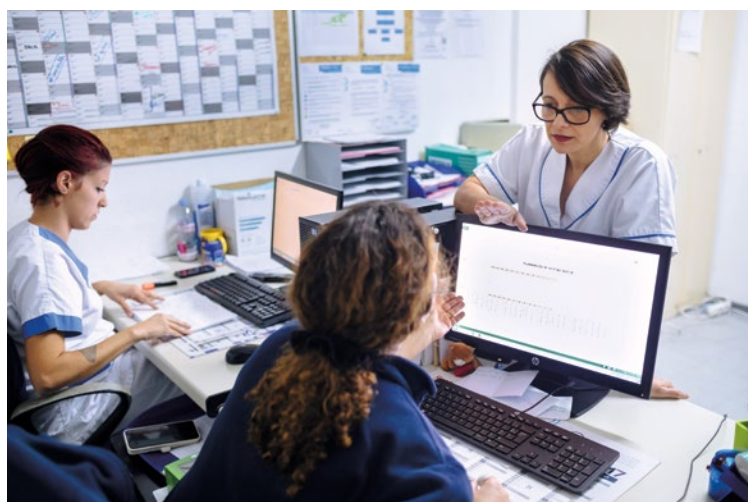




La technologie nomade Fluigo permet d'améliorer la gestion du transport des personnes au sein de l'établissement.



← Parce que la logistique est un pilier central d'une bonne prise en charge, Elior Services travaille avec un logiciel qui informe en temps réel l'hôpital de la disponibilité des chambres. Sitôt libérées, sitôt nettoyées et préparées!



← Responsable de site Elior Services à l'hôpital privé la Casamance, Sylvie Riquelme observe chaque jour l'effet bénéfique des nouvelles technologies sur l'organisation du travail... et la bonne humeur de son équipe.

Propreté et réactivité

Assez discuté! Certaines chambres viennent d'être libérées. Averties, les personnes en charge du bionettoyage arrivent immédiatement. Grâce à leur chariot communicant, elles suivent sur une tablette tous les protocoles applicables en fonction des zones et des locaux. Une fois le nettoyage terminé, le message est transmis automatiquement à l'accueil: la chambre peut alors être réattribuée. Caroline Berthet, directrice générale de l'établissement, est toujours partante pour tester des innovations, ce qui assure une efficacité optimale des équipes Elior Services.



Il est temps pour nous de quitter La Casamance. À peine saluée, Sylvie repart déjà dans les couloirs de l'hôpital, en compagnie de son précieux DECT bien sûr!

→ **Les repas sont un temps important d'échanges pour les patients. Les équipes veillent au soin apporté au service en chambre.**



← **Les équipes de bionettoyage utilisent des tablettes dans le cadre des contrôles qualité.**



INNOVATION

UNE GALAXIE DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Pour convaincre ses clients, Elior Services mise sur une politique d'innovation constante pour faire la différence. Avec le challenge Novacio, Elior Services se fait même incubateur de projets pour dessiner le futur des services d'hôtellerie de santé et de logistique hospitalière. Les deux centrales d'achat public UniHa et Resah ou Ramsay Générale de Santé en France ont été convaincus par de nombreuses offres technologiques et exclusives.

Le chariot communicant : un chariot connecté pour optimiser la propreté et la rotation des espaces, à commencer par les chambres

Easytraça : une technologie pour permettre au client de suivre en temps réel les prestations Elior Services

Fluigo : un outil de suivi pour optimiser les courses internes

Trapeze : un système numérique qui permet la maîtrise des coûts de gestion des déchets

Mais aussi : une plateforme de services spécifique au secteur de la santé qui permet de proposer des prestations de service en chambre et des services liés au wifi et au multimédia...



RÉFÉRENCIEMENT

AU SERVICE DU PUBLIC

Elior Services a été référencée auprès des deux principales centrales d'achat public en santé (UniHa et Resah).



NORMES

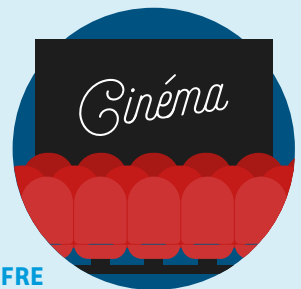
DE NOUVELLES CERTIFICATIONS

En 2017, Elior Services a obtenu de nouvelles certifications confirmant son rôle d'expert. Elles viennent rejoindre les certifications MASE qui garantissaient déjà les conditions d'intervention des collaborateurs.

ISO 14001 SIEGE ESPS : démontre la capacité d'Elior Services à proposer des prestations à l'impact limité sur l'environnement

ISO 9001 : maintenue pour l'ensemble des prestations de services de propreté dans le multisegment, pour les services d'hôtellerie de santé et de FM

QUALIPAYSAGE ESPACES VERTS : obtenue pour les activités de FM



LE CHIFFRE

71

C'est le nombre de cinémas Gaumont-Pathé pour lesquels Elior Services gère désormais l'entretien des salles de projection, halls d'accueil et blocs sanitaires.

Elior Services a su se distinguer grâce à la qualité de son offre et de son relationnel, ainsi que par sa capacité à mobiliser des équipes à géométrie variable s'adaptant aux variations des flux de spectateurs.

ELIOR GROUP EN 2016-2017

44

Interview de
Gilles Cojan,
président du conseil
d'administration

45

Interview de
Philippe Guillemot,
directeur général

46

Elior Group
en bref

48

Faits marquants
Groupe

50

Focus pays :
l'Inde

51

Faits marquants
activités

52

Stratégie et
organisation

53

Gouvernance

54

Performances
financières
2016-2017

56

Stratégie et
objectifs RSE

58

Elior Group
dans le monde

Restaurateur de référence, Elior Group est un acteur privilégié des pauses de 5,5 millions de convives accueillis chaque jour dans nos 25 000 restaurants et points de vente par 127 000 collaborateurs et collaboratrices de tous horizons.

Depuis plus de 25 ans, nous anticipons les évolutions de notre métier en devançant les attentes et les besoins des enfants, élèves, étudiants, travailleurs, voyageurs, visiteurs, patients, résidents... Au menu : plus d'information, de qualité, de proximité, de choix, de flexibilité, de durabilité...

Dans les 16 pays où le Groupe est présent, nous tenons compte de l'aspect fondamental et de la dimension culturelle de l'alimentation en alliant savoir-faire culinaire, excellence opérationnelle et innovation permanente.

Moment essentiel, la pause change constamment et c'est notre rôle de l'accompagner, de l'agrémenter du matin au soir. Grâce au digital, nos convives gagnent du temps et peuvent choisir comment ils en profitent.

Conscients de l'impact de nos actions sur l'environnement et la dynamique économique et sociale des régions, nous souhaitons aussi que nos activités laissent une empreinte positive du champ à l'assiette, en collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Elior Group. Time savored.

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL ET LA TRANSFORMATION ENGAGÉE



Gilles Cojan
Président du conseil d'administration
d'Elior Group

Quel bilan tirez-vous de l'activité du Groupe sur l'exercice écoulé ?

Cet exercice a permis d'accélérer la dynamique de croissance initiée en 2015-2016, avec un chiffre d'affaires en progression de 8,9% et qui dépasse pour la première fois les 6 milliards d'euros. La part des activités internationales atteint 56% du chiffre d'affaires global, et les États-Unis sont désormais le deuxième pays du Groupe en chiffre d'affaires. La performance opérationnelle est dans l'ensemble très satisfaisante, même si certaines divisions n'ont pas atteint les objectifs ambitieux qui leur étaient assignés. L'objectif de croissance significative du résultat net par action ajusté n'a donc pas été réalisé. La combinaison d'un effet calendaire préjudiciable à nos activités de restauration collective et d'un accroissement très significatif des coûts engagés pour la transformation informatique et digitale du Groupe en sont les causes principales.

Quelle a été l'évolution de l'actionnariat du Groupe ?

L'actionnariat à long terme du Groupe a été consolidé et représente désormais plus de 44% du capital avec BIM (23,1%), Emesa (9,9%), la Caisse de dépôt et placement du Québec (6,5%) et l'entrée du Fonds Stratégique de Participations pour 5,0%.

La gouvernance d'Elior Group a été modifiée au cours de l'été. À quelles fins ?

Le conseil d'administration a décidé d'adopter une structure de gouvernance dissociée, pour se mettre en conformité avec les meilleures pratiques actuelles. L'ambitieux plan de développement d'Elior Group demande au président de consacrer un temps important à la gouvernance des comités et du conseil, ce qui n'est pas compatible avec l'exercice simultané de la fonction de directeur général d'un leader mondial. Cette modification permettra à la gouvernance du Groupe d'être plus efficace.

Nous avons ensuite choisi un nouveau directeur général, Philippe Guillemot, dont les qualités managériales, la grande expérience et le leadership incontestable lui permettront de poursuivre le développement international ainsi que la transformation engagée pour apporter toujours plus de services et de valeur ajoutée aux clients et convives, accélérer la digitalisation et renforcer la compétitivité du Groupe.

Comment voyez-vous le futur d'Elior Group ?

Le Groupe anticipe une nouvelle année de croissance en 2017-2018, avec une croissance organique d'au moins 3%, l'effet périmètre induit par les acquisitions réalisées à date devant apporter une croissance supplémentaire supérieure à 2% du chiffre d'affaires. Nous prévoyons une stabilité du taux de marge d'Ebitda retraité à périmètre et taux de change constants, assortie d'une légère progression du résultat net par action ajusté.

Le renforcement de la part des activités internationales sera poursuivi, notamment aux États-Unis, pays où notre croissance organique est aujourd'hui la plus soutenue. Nos efforts de productivité seront bien sûr prolongés, et nous prévoyons d'en faire bénéficier pour partie nos clients, comme ces dernières années.

Par ailleurs, le Groupe étant l'un des leaders mondiaux de la restauration et des services, il se doit de montrer la voie. Cet objectif passe notamment par la mise en œuvre du Positive Foodprint Plan, stratégie RSE qui vise à laisser une empreinte alimentaire positive avant 2025. La responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise est désormais étroitement liée à sa réussite et à celle de ses équipes. J'ai toute confiance en elles pour faire bon usage de ce nouveau levier stratégique afin de garantir un développement durable pour Elior Group.

FAIRE D'ELIOR GROUP UN CHAMPION DES MÉTIERS DE LA RESTAURATION



Philippe Guillemot
Directeur général
d'Elior Group

Au moment de votre arrivée, quel état des lieux avez-vous fait ?

J'ai rejoint un groupe aux activités équilibrées, bien positionné sur ses marchés, avec des fondamentaux sains. Le taux de rétention atteint ainsi 93% en restauration collective et services, malgré la sortie volontaire de certains contrats et une forte concurrence. L'exercice 2016-2017 présentait un certain nombre de défis opérationnels à relever, particulièrement concentrés au second semestre, comme l'effet calendaire exceptionnellement défavorable en restauration collective ou le renouvellement d'une partie significative du portefeuille de contrats sur autoroutes en France. La mise en place d'une grande discipline dans l'allocation de nos ressources est une priorité si nous voulons réellement transformer l'entreprise et poursuivre sa croissance là où nous le souhaitons.

Quel pays est le plus emblématique de cette dynamique ?

Le Groupe a poursuivi sa politique de croissance externe aux États-Unis, avec de multiples acquisitions. Ils constituent désormais le deuxième pays le plus important pour le Groupe, avec 19% du chiffre d'affaires, derrière la France et devant des territoires historiques comme l'Espagne et l'Italie. Nous allons mettre en place les structures, les équipes et les outils nécessaires pour préserver notre croissance organique soutenue, en ciblant par exemple les principaux aéroports américains ou des marchés de niche comme le pénitentiaire. Au Royaume-Uni, Elior Group occupe désormais la quatrième position sur le marché de la restauration collective, grâce à un développement commercial continu et à une petite acquisition dans le secteur de l'enseignement. Enfin, Elior Group a fait son entrée sur le marché indien avec l'acquisition simultanée de deux sociétés de restauration collective en entreprise, créant ainsi l'un des trois principaux acteurs sur ce marché.

Hors acquisitions, quels sont vos principaux investissements ?

La transformation technologique et la modernisation des systèmes d'information à l'échelle du Groupe a fait l'objet d'un plan d'investissement de plusieurs dizaines de millions d'euros sur la période 2016-2020. C'est un chantier essentiel pour une croissance pérenne, dont les fruits restent à venir. Les budgets opérationnels correspondants augmentent progressivement, et plusieurs aspects de nos activités devront en bénéficier : relation clients, gestion des sites, reporting financier et opérationnel, sécurité des systèmes et des données personnelles... L'analyse des données et le digital seront également des facteurs clés pour améliorer notre croissance et notre productivité.

Quelles sont vos priorités pour l'exercice 2017-2018 ?

Après être allé à la rencontre des équipes sur le terrain et de nos clients, je préciserai d'ici le mois de juillet notre ambition à long terme en matière de croissance et de performance économique. La transformation vers plus de pertinence et d'attention portée aux convives et aux clients, vers plus d'efficacité opérationnelle, par des projets ciblés et déclinés dans la durée, sera à l'agenda. Je suis convaincu que nos marchés, y compris les plus matures, offrent de nombreuses opportunités, si nous adoptons la bonne approche pour gagner en compétitivité. Je compte sur notre capacité à combiner une qualité d'exécution hors pair et un esprit entrepreneurial déjà largement démontré pour faire d'Elior Group le restaurateur de référence, un champion des métiers de la restauration encore plus fort et reconnu.

ELIOR GROUP EN BREF



5,5 MILLIONS

DE CONVIVES
CHAQUE JOUR



16

PAYS



25 000

RESTAURANTS
ET POINTS DE VENTE



127 000

COLLABORATEURS
ET COLLABORATRICES



6,422 Md€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

Miam

150

MARQUES EN PROPRE
OU EN FRANCHISE

RESTAURATION COLLECTIVE

N° 4

mondial

23 000

restaurants et points de vente en



Enseignement



Entreprises



Santé et médico-social

RESTAURATION DE CONCESSION

N° 3

mondial

2 000

restaurants et points de vente dans



90

aéroports



84

gares



220

aires d'autoroutes



107

sites ville et loisirs

SERVICES

N° 1

de la propreté en santé en France



2 300

sites



20 000

collaborateurs
et collaboratrices
en France

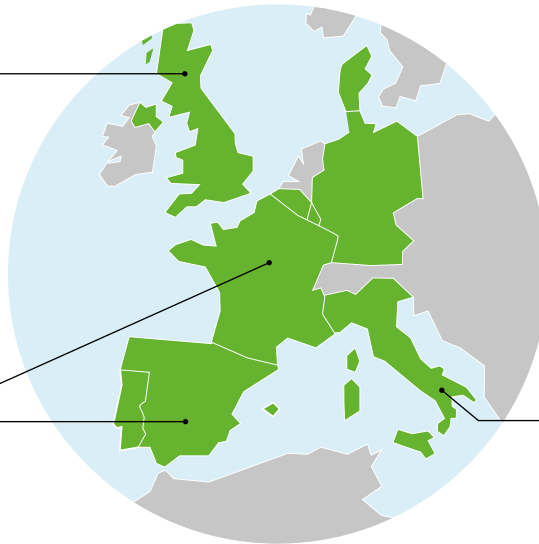
EUROPE

N° 4

en restauration collective
au Royaume-Uni

N° 1

en restauration collective
et de concession
en France et Espagne



N° 3

en restauration collective
en Europe

N° 1

en restauration collective
et de concession
dans les aéroports en Italie

AMÉRIQUES

N° 5

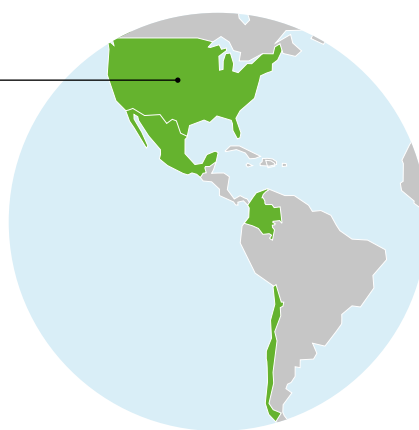
en restauration collective
aux États-Unis

10

aéroports majeurs
aux États-Unis

N° 2

sur les autoroutes à péage
aux États-Unis



INDE



N° 3

en restauration collective en Inde

FAITS MARQUANTS GROUPE

Au cours de l'exercice écoulé, Elior Group a récolté les fruits de sa stratégie 2020, avec une dynamique de croissance internationale toujours soutenue. Le Groupe tient son rang de leader mondial en se donnant les moyens d'inventer la restauration du futur tout en laissant une empreinte alimentaire positive du champ à l'assiette, pour le bien-être de tous et toutes.



L'APPÉTIT DU MIEUX

Avec sa promesse « l'appétit du mieux » lancée en mai 2017, Elior affiche une ambition qui l'engage envers ses convives, ses clients et l'ensemble de la société. Marque historique et emblématique du Groupe, Elior s'affirme comme le restaurateur de référence en devenant provocateur de progrès. À l'heure où l'alimentation est une préoccupation sociétale, la restauration constitue un enjeu de réputation pour les organisations. Elior reconnaît donc chaque convive comme un individu à part entière et fait de la pause repas un vrai moment d'épanouissement. Sa nouvelle signature repose sur quatre piliers : mieux se nourrir, mieux vivre ensemble, mieux agir pour la société, et mieux optimiser son budget.



UNE EMPREINTE POSITIVE

Dévoilée en octobre 2016, la stratégie RSE baptisée Elior Group Positive Foodprint Plan™ a précédé une série d'annonces et de mesures qui ont rythmé l'année. Quelques semaines plus tard, le Groupe s'est ainsi engagé sur trois filières d'approvisionnements durables : les œufs, l'huile de palme et les ressources halieutiques. Juillet 2017 a vu le lancement d'Elior Group Solidarités, une association ayant pour vocation de financer, soutenir et promouvoir des initiatives solidaires. Enfin, en septembre 2017, Elior Group a partagé sa position sur le bien-être animal, devenant le premier acteur de la restauration collective en Europe à s'engager sur les poulets de chair.



UNE VICTOIRE COLLECTIVE

Parmi les premières entreprises à croire à la candidature de Paris à l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques en 2024, Elior Group a mobilisé l'ensemble de ses ressources pour la soutenir en tant que partenaire officiel. En charge de la thématique sport, nutrition et bien-être, le Groupe a lancé la campagne #2024secondes, invitant les Français et les Françaises à prendre au moins 2 024 secondes (environ 34 minutes) pour leur bien-être chaque jour, en combinant pause gustative et activité physique. Cette ambition collective s'est finalement transformée en victoire populaire, pour la plus grande fierté d'Elior Group.



UNE CROISSANCE TOUJOURS PLUS GLOBALE

Elior Group a poursuivi son développement international tout au long de l'exercice écoulé, réalisant notamment cinq nouvelles acquisitions aux États-Unis et remportant ses premiers contrats au Luxembourg. Ses activités en restauration de concession ont également connu de nouvelles destinations, avec l'ouverture inédite de points de vente dans des aéroports en Colombie et au Danemark. Les pays historiques du Groupe ne sont pas en reste, comme en témoigne par exemple la croissance du marché autoroutes en Allemagne. Par ailleurs, Elior Group a fait son entrée sur le continent asiatique et le marché indien grâce au rachat simultané en novembre 2016 de deux acteurs locaux de la restauration collective.



LA RESTAURATION DU FUTUR

L'innovation est un levier de croissance qui donne d'ores et déjà des résultats ; Elior Group soutient donc un écosystème qui la favorise dans toutes ses dimensions. Le programme Life⁴ (Let's Imagine Future Experiences) engage les équipes du Groupe dans des démarches d'innovation interne et externe, avec des projets concrets allant du mobilier connecté aux repas personnalisés en passant par les solutions d'analyse prédictive. En parallèle, Elior Group s'est doté d'un nouvel espace de co-création : le LAB, un laboratoire d'idées et d'expérimentations au service de l'innovation, situé dans son siège parisien.

FOCUS PAYS



L'INDE: UN MARCHÉ EN FORTE CROISSANCE ET TRÈS FRAGMENTÉ

Second marché asiatique par la taille après la Chine, l'Inde représente un potentiel de plus de 3 milliards de dollars pour les activités de restauration collective, avec 1,3 milliard d'habitants dans quatre régions et 29 provinces.



N°3

en restauration collective



165 000

convives par jour



3 800

collaborateurs et collaboratrices



5

grands types de cuisine



70 à 80 %

de convives végétariens

L'objectif d'Elior Group en Inde est d'être le restaurateur de référence en entreprise avec un positionnement premium, et de se développer sur les marchés de la santé et de l'enseignement.



MEGABITE FOOD SERVICES

Megabite
— elior

Siège: Bangalore

Date de fondation: 2005

Profil: spécialiste de la restauration collective pour de très grandes entreprises, à Bangalore et Mumbai (sud et ouest de l'Inde) avec un positionnement premium

Équipe: 1 000 collaborateurs et collaboratrices

Parmi les clients: Accenture, Cisco, Facebook, Google, LinkedIn, McKinsey & Company, Microsoft, Shell, Walmart

CRCL

CRCL
— elior

Siège: Chennai

Date de fondation: 1983

Profil: un des acteurs les plus importants et reconnus du sud de l'Inde, expert de la restauration à grande échelle pour le secteur de l'industrie, mais aussi sur les marchés de la santé et de l'enseignement

Équipe: 2 800 collaborateurs et collaboratrices

3 cuisines centrales

Parmi les clients: Caterpillar, Daimler, L&T Shipbuilding, Madras Rubber Factory, Pfizer, Vellore Institute of Technology, Yamaha

FAITS MARQUANTS ACTIVITÉS



LES AÉROPORTS DÉCOLLENT

Alors que la hausse du trafic passagers se confirme dans les aéroports du monde entier, Elior Group est idéalement placé pour en bénéficier. Cette année, Areas a remporté son dixième aéroport américain, celui de Minneapolis-Saint Paul. Dans le même temps, Areas a étendu sa présence à l'aéroport de Los Angeles (États-Unis), signé de nouveaux contrats au Mexique et fait une entrée remarquée à l'aéroport de Bogota (Colombie). En Europe, Areas a gagné du terrain à Paris-Charles-de-Gaulle (France) et Rome-Fiumicino (Italie), tout en prenant pied à Copenhague (Danemark) et à Berlin (Allemagne), sans oublier les ouvertures réussies à Faro (Portugal) et Ibiza (Espagne)...



NOUVEAUX MARCHÉS, NOUVELLES APPROCHES

Elior Group continue à développer ses activités en restauration collective. En France, les offres de restauration mêlant haut de gamme, service continu et produits régionaux se multiplient, pour des clients comme Airbus Helicopters ou le groupe Les Echos-Le Parisien. Pour Gustave Roussy, premier centre de lutte contre le cancer en Europe, Elior a collaboré avec un chef étoilé afin de créer une nouvelle offre de restauration qui redonne aux patients le goût de se nourrir et adoucit ainsi leur séjour. En Espagne et en Italie, le Groupe a remporté d'importants contrats multisites dans le secteur de la défense grâce à ses cuisines centrales. Aux États-Unis, les écoles publiques de Waukegan (Illinois) ont privilégié une nouvelle approche pour nourrir 12 000 élèves de la maternelle au lycée.



DES LOISIRS PROPRES

Si l'hôtellerie de santé reste le cœur du métier et de l'activité d'Elior Services, n° 1 sur ce secteur en France, la propreté et le facility management des sites de loisirs connaissent une croissance notable grâce à des contrats emblématiques. Partenaire historique du Stade de France, Elior Services a fait valoir son expertise pour signer avec la nouvelle salle modulable et polyvalente située à proximité du siège d'Elior Group, la U Arena. Sous contrat avec un cinéma Gaumont-Pathé, Elior Services a remporté l'appel d'offres des 71 sites du réseau en France, grâce à la qualité de son offre et du relationnel développé avec le client.

STRATÉGIE ET ORGANISATION

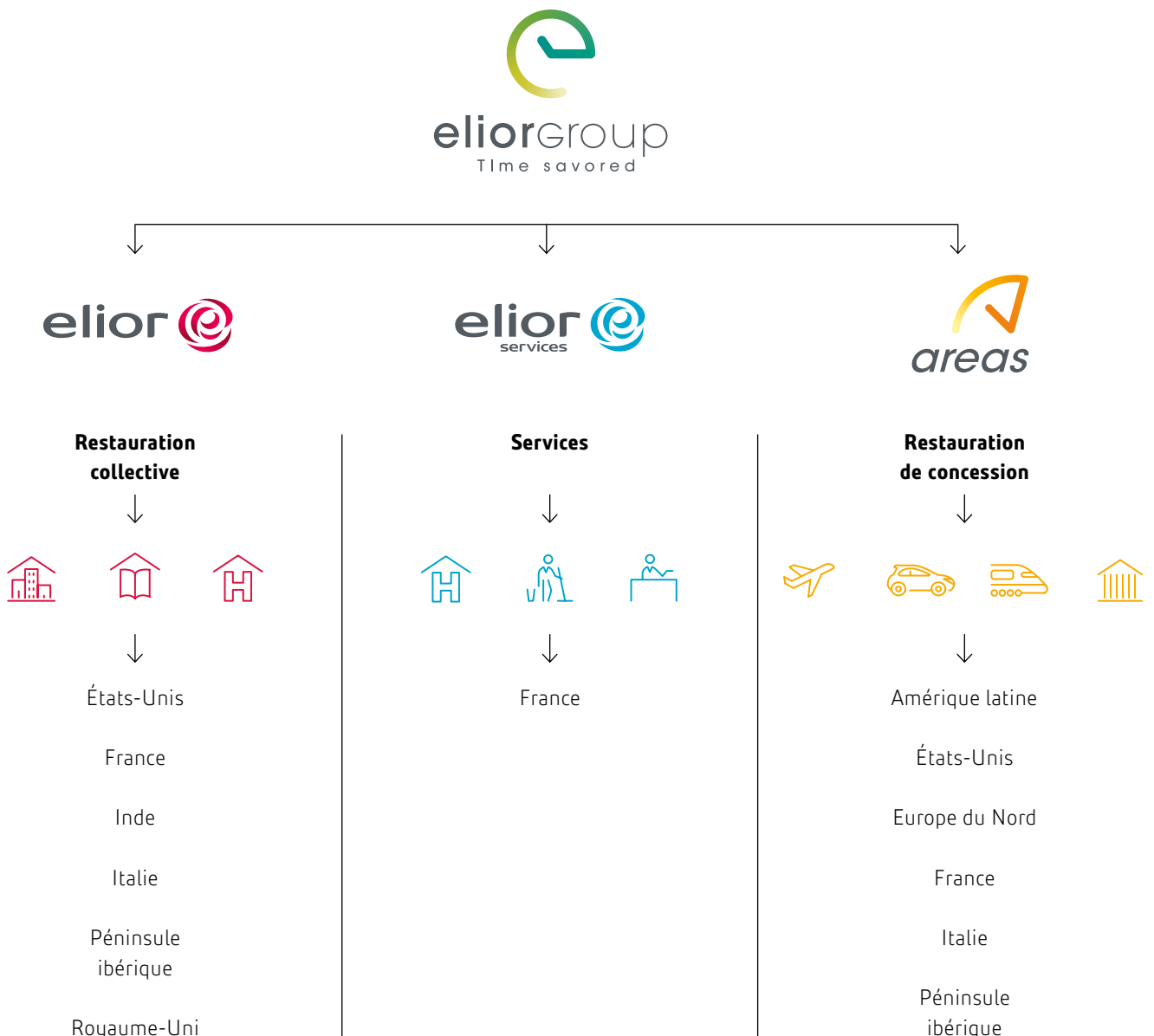
Elior Group poursuit une stratégie centrée sur le métier de restaurateur avec deux activités : la restauration collective et la restauration de concession ; le Groupe opère également une activité de services (propreté et facility management), principalement en France.

Le Groupe ambitionne d'être le restaurateur de référence reconnu pour la qualité de ses offres et l'expérience innovante proposée à ses convives. Sa stratégie de différenciation repose sur une approche marketing et digitale innovante centrée sur l'expérience convives.

La stratégie du Groupe s'appuie sur trois principes :

- rester focalisé sur un nombre restreint de pays,
- atteindre une position de leader,
- équilibrer le mix géographique et les différents segments de marché.

Elior Group poursuit également sa stratégie de croissance externe afin d'atteindre la position de leader dans les pays où il est présent, en particulier en restauration collective aux États-Unis et au Royaume-Uni.



GOUVERNANCE

AU 31 JANVIER 2018

La structure de gouvernance moniste d'Elior Group a évolué au cours de l'exercice écoulé, avec la dissociation des fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général du Groupe, en conformité avec les meilleures pratiques constatées.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mission

Le conseil d'administration examine et approuve l'ensemble des décisions relatives aux grandes orientations stratégiques, économiques, sociales et financières d'Elior Group. Il veille à leur mise en œuvre effective par la direction générale. Son fonctionnement est décrit dans le document de référence.

Gilles Cojan

Président

Gilles Auffret

Administrateur indépendant référent

Laurence Batlle

Administratrice indépendante

Anne Busquet

Administratrice indépendante

Célia Cornu

Administratrice (représentant Sofibim*)

Composition

Le conseil d'administration d'Elior Group est constitué de neuf membres nommés pour quatre ans, dont cinq membres indépendants et cinq administratrices.

Emilio Cuatrecasas

Administrateur indépendant (représentant Emesa)

Sophie Javary

Administratrice (représentant Servinvest*)

Elisabeth Van Damme

Administratrice indépendante (représentant CDPQ)

Robert Zolade

Président d'honneur, administrateur (représentant la société BIM*)

* Entités contrôlées directement ou indirectement par Robert Zolade

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le directeur général inscrit son action dans le cadre de la feuille de route et des orientations fixées par le conseil d'administration. Il participe activement à chaque réunion du conseil, où il rend compte régulièrement de la conduite des affaires du Groupe et des faits marquants. Il participe, à ce titre, à la définition et à l'évolution de la stratégie.

Philippe Guillemot

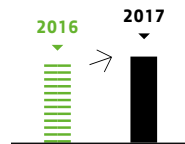
Directeur général Groupe

Pedro Fontana

Directeur général délégué Groupe et directeur général concession monde

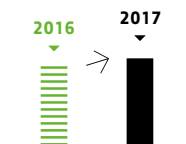
PERFORMANCES FINANCIÈRES 2016-2017

Le Groupe a poursuivi son développement avec une croissance totale du chiffre d'affaires de 8,9% confirmant la qualité de son offre et le dynamisme de ses marchés. L'Ebitda retraité a progressé de 5,9%.



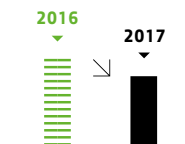
6,422 Md€

CHIFFRE D'AFFAIRES
DU GROUPE
(+8,9%/2015-2016)



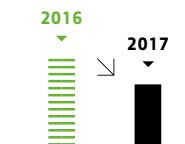
531 M€

EBITDA RETRAITÉ
(+5,9%/2015-2016)



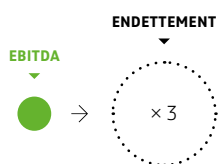
114 M€

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE
(-15,6%/2015-2016)



122 M€

FREE CASH FLOW
(-29,7%/2015-2016)

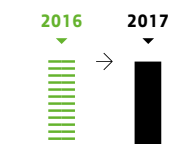


3 x EBITDA
RATIO D'ENDETTEMENT



1,02 €

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE
AJUSTÉ PAR ACTION



0,42 €

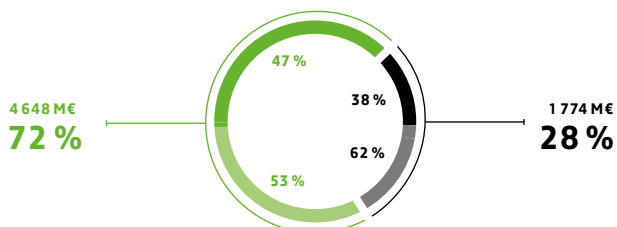
DIVIDENDE*

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ ET ZONE GÉOGRAPHIQUE

2016-2017

Restauration collective et services

Restauration de concession



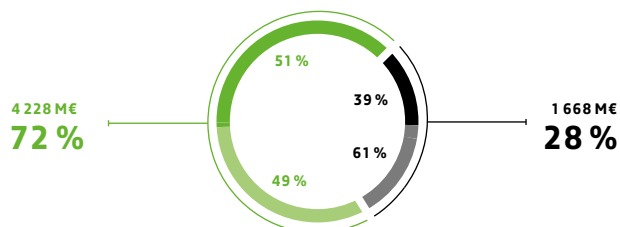
- 47% France
- 53% International

- 38% France
- 62% International

2015-2016

Restauration collective et services

Restauration de concession



- 51% France
- 49% International

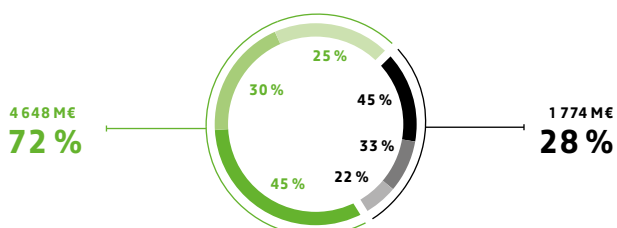
- 39% France
- 61% International

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ ET PAR MARCHÉ

2016-2017

Restauration collective et services

Restauration de concession



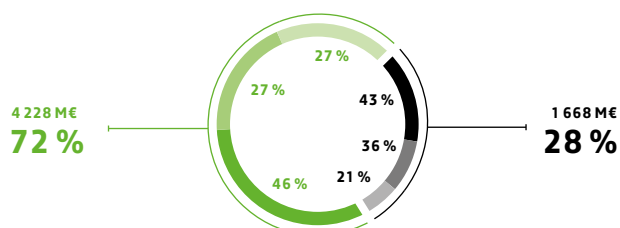
- 25% Santé
- 30% Enseignement
- 45% Entreprises

- 45% Aéroports
- 33% Autoroutes
- 22% Ville et loisirs

2015-2016

Restauration collective et services

Restauration de concession



- 27% Santé
- 27% Enseignement
- 46% Entreprises

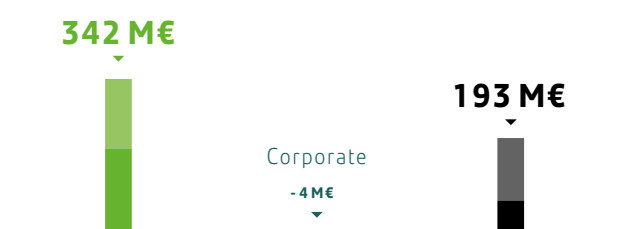
- 43% Aéroports
- 36% Autoroutes
- 21% Ville et loisirs

EBITDA RETRAITÉ PAR ACTIVITÉ ET PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

2016-2017

Restauration collective et services

Restauration de concession



- 162 M€ International
- 180 M€ France

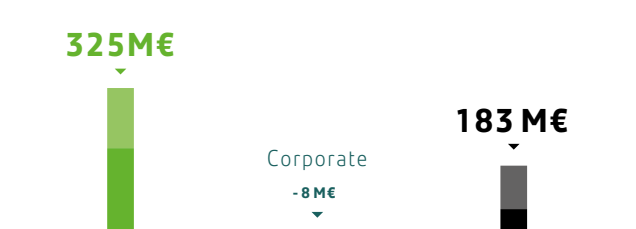
- 123 M€ International
- 70 M€ France

- -4 M€ Corporate

2015-2016

Restauration collective et services

Restauration de concession



- 139 M€ International
- 186 M€ France

- 108 M€ International
- 76 M€ France

- -8 M€ Corporate

STRATÉGIE ET OBJECTIFS RSE



THE ELIOR GROUP
**POSITIVE
FOODPRINT
PLAN™**

En 2017, Elior Group a déployé sa stratégie de responsabilité sociétale, le Positive Foodprint Plan. Ses objectifs ont été publiés, ses engagements spécifiques précisés et ses actions en matière d'ingrédients durables lancées. Cette stratégie reconnue par les parties prenantes du Groupe engage les collaborateurs, les clients, les convives et les fournisseurs à collaborer étroitement pour atteindre des objectifs ambitieux.

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

En octobre 2017, Elior Group s'est engagé via une charte « objectif zéro » à valoriser 100 % de ses déchets alimentaires d'ici 2025. Elior Group agit à chaque étape de sa prestation de service pour lutter contre le gaspillage alimentaire. En amont à travers l'attention portée à la qualité des produits sélectionnés et des recettes élaborées, au quotidien par la bonne gestion des quantités et la formation de ses collaborateurs aux éco-gestes, et en bout de chaîne par la redistribution des invendus, la valorisation des déchets, et la sensibilisation des convives.

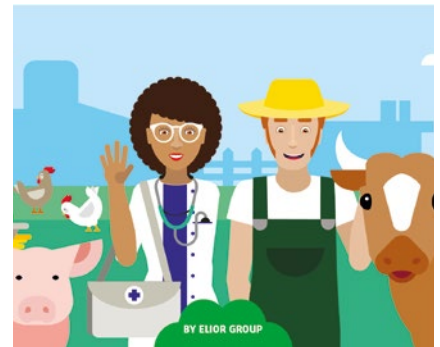


SOUTENIR LES MALADES DU CANCER

En signant la charte Cancer@Work et en prenant part à son programme Pionniers, Arpège réaffirme l'engagement d'Elior Group auprès de l'association. Cancer@Work a pour objectif de soutenir le maintien, le retour à l'emploi et l'amélioration de la qualité de vie au travail des personnes touchées par un cancer. Membre de l'association depuis 2012, Elior Group a comme nouvel objectif de faire évoluer les mentalités de ses collaborateurs et les pratiques autour du cancer à tous les échelons de l'entreprise.

OBTENIR DES CERTIFICATIONS BIO

En Espagne, les cuisines centrales de Malaga, Séville et Almeria, qui produisent plus de 5,3 millions de repas par an pour les marchés enseignement et santé, sont désormais certifiées pour des plats 100 % bio par le CAAE. En France, Elior a renouvelé la certification Ecocert de niveau 1 pour ses cuisines centrales de Rosny et Fresnes, et pour trois Ehpad. L'obtention du label tient compte d'un choix varié toute l'année, de produits bio et de filières courtes, avec une production locale favorisée.



DÉFENDRE LE BIEN-ÊTRE ANIMAL

Dans une démarche de responsabilité collective, et en réponse à l'ODD 2 (objectif de développement durable définis par les Nations unies), Elior Group a décidé de s'engager et d'exiger de ses fournisseurs des pratiques d'élevage reconnues comme plus respectueuses du bien-être animal. Considérant le bien-être animal comme un élément déterminant pour la santé des animaux et un maillon essentiel d'une chaîne d'approvisionnement durable, Elior Group l'a inscrit comme une priorité dans sa stratégie RSE.



Elior Group est adhérent depuis 2014 au Global Compact des Nations unies, dont il a atteint le niveau advanced en 2015.



DES CHOIX BONS POUR LA SANTÉ

125 979

analyses
produits

476

experts
en nutrition

100 % DE NOS CONVIVES SERONT À MÊME DE CHOISIR DES ALIMENTS SAINS ET BONS, D'ICI 2025

La cuisine centrale de Rueil-Malmaison (France) prépare chaque jour plus de 7 000 repas destinés aux écoles, aux crèches et aux maisons de retraite. Les équipements de cette cuisine permettent à Elior de proposer un menu spécial excluant 9 des 14 principaux allergènes, une déclinaison de 14 régimes différents.

En 2017, Elior a lancé au Royaume-Uni l'offre ELEMENTS for a super life qui s'adresse aux consommateurs en quête de recettes saines et savoureuses, intégrant des ingrédients naturels, à faible teneur en calories et en matières grasses ou sans additifs.



DES INGRÉDIENTS DURABLES

36 %

des œufs
coquilles
proviennent de
poules élevées
en plein air au
Royaume-Uni.

3 448

références
alimentaires
issues de
l'agriculture
biologique

95 %

des fournisseurs
signataires de
la charte achats
responsables
en France

10 DE NOS PRINCIPALES FILIÈRES DE PRODUITS RÉPONDENT À NOS CRITÈRES D'APPROVISIONNEMENT DURABLE ET LOCAL, D'ICI 2025

Elior s'est engagé à promouvoir les ressources halieutiques responsables aux côtés de Mr.Goodfish par la signature d'une convention de partenariat visant à renforcer l'offre de poissons issus de la pêche responsable dans ses restaurants en France.

Avec le soutien d'Elior, la première légumerie bio et conventionnelle d'Île-de-France a vu le jour. Elle permettra à plus de 200 000 enfants de déguster des produits 100 % locaux dans 700 restaurants scolaires Elior. Avec ce projet, Elior travaille à l'équilibre de l'écosystème qui va du producteur aux convives.



UNE ÉCONOMIE CIRCULAIRE

76 %

de véhicules Elior
sont éco-efficients.

82 %

des huiles alimentaires
usagées sont valorisées.

100 % DE NOS DÉCHETS ALIMENTAIRES SERONT VALORISÉS, D'ICI 2025

Elior a fait certifier ISO 50001 l'ensemble de ses entités en Italie pour mettre en œuvre un système de gestion de l'énergie qui leur permettra d'en faire un meilleur usage. De son côté, Areas a fait certifier l'ensemble de ses points de vente de l'aéroport de Rome-Fiumicino.

Depuis 2012, Elior en France a réduit ses déchets plastiques polluants, issus des barquettes, de plus de 750 tonnes. Cinq millions de barquettes 100 % compostables, gages de plus grande sécurité, ont été utilisées en 2016-2017.



DES ÉQUIPES ET COMMUNAUTÉS DYNAMIQUES

62 %

des formations
portent sur la sécurité
des aliments et
les techniques métiers.

47 %

taux de recrutement
interne pour
les managers

70 % DE NOS MANAGERS SERONT ISSUS DE PROMOTIONS INTERNES, D'ICI 2025

Pour ses activités de propreté dans le tertiaire, Elior Services a développé Coabiz, une offre fondée sur le principe de co-activité des personnels aux heures de bureau des collaborateurs. Ils bénéficient ainsi d'un meilleur équilibre vie personnelle /vie professionnelle et d'une reconnaissance de leurs métiers.

En Europe du Nord, Areas renforce ses programmes d'insertion et de formation des futurs responsables de points de vente. En externe, une formation en alternance conçue avec Schola Nova concerne 20 jeunes par an. En interne, quatre parcours certifiants permettent aux collaborateurs d'acquérir ces mêmes compétences à l'ESCP Europe et d'accéder à des postes de managers.

ELIOR GROUP DANS LE MONDE

ALLEMAGNE

Areas

Clevischer Ring 127
51063 Köln
T: +49 221 96 47 67 11
de.areas.com

CHILI

Areas

Aeropuerto Internacional AMB, s/n
Rotonda Oriente
Segundo Nivel Oficina B203-236
Comuna de Pudahuel
Santiago de Chile (Chile)
T: +56 232205440
latam.areas.com

ESPAGNE

Areas

Av. Diagonal, 579-585, 6^a planta
08014 Barcelona
T: +34 93 240 15 15
es.areas.com

Serunion

Avenida Josep
Tarradellas 34-36, 7^a planta
08029 Barcelona
T: +34 93 228 95 55
serunion.es

ÉTATS-UNIS

Areas

5301 Blue Lagoon Drive
Suite 690
Miami, FL 33126
T: +1 305 267 8510
us.areas.com

Elior North America

300 South Tryon Street
Suite 400
Charlotte, North Carolina 28202
T: +1 704-424-1071
elior-na.com

FRANCE

RESTAURATION COLLECTIVE

Elior - Arpège

Tour Égée - 11, allée de l'Arche
92032 Paris La Défense Cedex
T: +33 1 71 06 70 00
elior.fr
arpege-restaurants.fr

L'Alsacienne de Restauration

2 rue Évariste-Galois
BP 80010 Schiltigheim
67012 Strasbourg Cedex
T: +33 3 88 18 69 44
alsaciennederestauration.fr

Ansamble

Allée Gabriel Lippmann
PIBS
56000 Vannes
T: +33 2 97 01 97 97
ansamble.fr

RESTAURATION DE CONCESSION

Areas

Tour Égée - 11, allée de l'Arche
92032 Paris La Défense Cedex
T: +33 1 71 06 70 00
areas.com

SERVICES

Elior Services

Tour Égée - 11, allée de l'Arche
92032 Paris La Défense Cedex
T: +33 1 71 06 70 00
elior-services.fr

INDE

Elior

001, Building 3B,
RMZ Ecospace Outer Ring Road
Bangalore - 560103
Karnataka
T: +91 80 67 67599599
elior.in

ITALIE

Elior Ristorazione e Servizi

Via Venezia Giulia, 5/a
20157 Milano
T: +39 02 390 391
elior.it

Gemeaz-Elior

Via Venezia Giulia, 5/a
20157 Milano
T: +39 02 390391
gemeaz.it

Areas

My Chef Ristorazione
Commerciale S.p.A.
Centro Uffici San Siro
Yellow Building - Ala 2
Via Caldera, 21
20153 Milano
T: +02/390995.1
it.areas.com

Hospes S.r.l.

Viale Edison, 10
I - 37059 Zevio (VR)
T: +39 045 8731870
hospesitaly.it

MEXIQUE

Areas

Aerop. Internacional
de México
Av. Capitán Carlos León, s/n
Edif. C, 2^a pl., Terminal 1
Colonia Peñón de los Baños
15620 México DF
T: +52 5551332100
latam.areas.com

PORTUGAL

Areas

Rua C, Edif. 124, 3^o
Aeroporto de Lisboa
1700-008 Lisboa
T: +351 218422506
pt.areas.com

ROYAUME-UNI

Elior UK

4th Floor
1 Crown Court
Cheapside
London
EC2V 6JP
T: +44 (0) 203 941 2222
elior.co.uk

ELIOR GROUP SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



TWITTER

Actualités corporate et BtoB, communiqués de presse, événements: toute l'information du Groupe, au plus près du terrain, est en direct sur nos comptes Twitter.



LINKEDIN

L'actualité corporate, business et recrutement, partagées sur les réseaux professionnels.



INSTAGRAM

Les plus belles images de nos métiers et de nos savoir-faire.



FACEBOOK

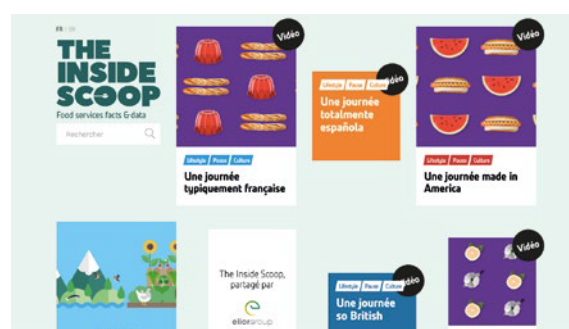
Nos activités côté coulisses.

Groupe	@Areas @Elior_Group	Elior Group	@elior_group	
France	@Areas_FR @Elior_France @EliorServicesFR	Areas France Arpège Cook And Style Elior France Elior Services	@arpege_cookandstyle	@areascarrieres @elior.carrieres
Espagne	@Areas_ES @Serunion @singularis_tw	Areas España Serunion S.A.	@areas.es @singulariscatering	@serunion
États-Unis	@AreasUSA @STARRevents	Areas, United States Elior North America STARR Events	@starrevents	@curahospitality @Events.STARR
Italie	@Areas_IT	Areas Italia Elior Italia		
Royaume-Uni	@elioruk @LexyFood	Elior UK Lexington Catering	@elior_uk @lexyfood	@elioruk

The Inside Scoop – food services facts and data

The Inside Scoop a pour objectif de partager avec le plus grand nombre des données de référence en matière de restauration, dans un format aussi appétissant que possible. Les thématiques abordées (food, innovation, lifestyle, foodprint) permettent de dévoiler les tendances et les recettes d'un secteur d'activité en pleine mutation. La plupart de ces informations sont issues des activités d'Elior Group.

theinsidescoop.eliorgroup.com



Elior Group

Tour Égée - 11, allée de l'Arche
92032 Paris La Défense Cedex
France
T : +33 1 71 06 70 00
eliorgroup.com
@elior_group

Rapport d'activité 2016-2017**Direction de la publication**

Philippe Guillemot,
directeur général d'Elior Group

Direction de la rédaction

Anne Babkine,
directrice communication
corporate, marque et RSE Groupe

Frédéric Fougerat,
directeur de la communication
Groupe (jusqu'au 31 décembre
2017)

Comité de rédaction

Sonia Duarte,
responsable image Groupe
Benoît Repoux,
conseiller éditorial Groupe

Rédaction

Alexandra de Lassus Saint-Geniès

Remerciements

à l'ensemble des contributeurs
pour leur participation
à la rédaction de ce rapport,
en particulier les directions
finance, juridique, marketing,
ressources humaines
et l'ensemble des directions
opérationnelles du Groupe.

Conception, création et réalisation**CONTENT DESIGN LAB :**

Sonia Cordier,
directrice conseil
Dezyderiusz Gusta,
directeur de création
Julia Joffre (Bureau Brut),
designer graphique
Laurie-Jade Boisson,
illustratrice

Impression

Sopedi
Imprimeur certifié Imprim'vert
depuis 2002

Papiers

Couverture en
PrintSpeed 300g
Intérieur en
PrintSpeed 120g
Papiers certifiés FSC et PEFC

Typographie

Elior (Seenk)

Crédits photos

Photothèques Elior Group, Elior,
Elior Services, Areas, Serunion,
STARR Catering Group, Vita Mojo,
Fotolia, Getty Images

Thibault d'Annville :
photo de couverture
et photos d'ouverture
pages 2, 8, 12, 20, 30 et 36

Pierre Morel (La Company) :
photos reportages
pages 4-6, 10-12, 16-18, 22-24,
26-28, 32-34, 38-40

Jean-Michel Demée (page 29)

Patrick Gaillardin (pages 44-45)

Thibault d'Annville/
Content Design Lab (page 48)

©Paris2024-KMSP (page 49)

Peter Joyner (page 49)

Edwin Cohas (page 51)

Renaud Julian (page 56)

Modèles

Angélique Lemaître (couverture)

Aïda Asgharzadeh (page 2)

Lou Fournel (page 8)

Hamilton Cunha (page 12)

Aymeric Thon-Adjalín (page 20)

Eléonore Gusta

et Edgar Gusta Cordier (page 30)

Andréa Durand (page 36)

UN CAPITAL DE MARQUES UNIQUE

NOS MARQUES D'ENTREPRISES



ESPAGNE



ÉTATS-UNIS



FRANCE



INDE



ITALIE



ROYAUME-UNI



RESTAURATION COLLECTIVE

ENTREPRISES



SANTÉ



ENSEIGNEMENT



MARQUES EN FRANCHISE

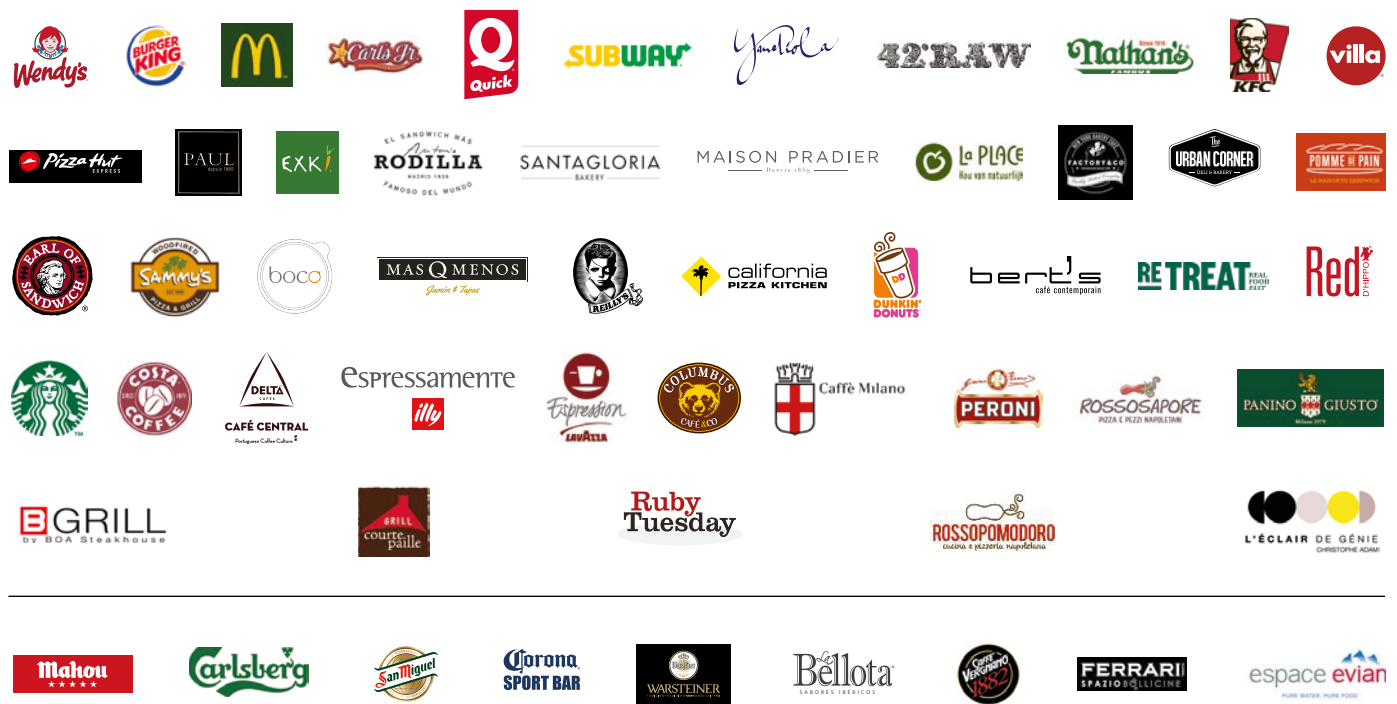


RESTAURATION DE CONCESSION

MARQUES EN PROPRE



MARQUES EN FRANCHISE



RETAIL



LES RESTAURANTS DE PRESTIGE



