

ESSENTIEL 2020



S'appuyant sur une **stratégie** p.02 articulée autour de l'innovation et de la **responsabilité sociétale de l'entreprise** p.08, Elior est un des leaders mondiaux sur les marchés de la **restauration collective** p.12 et des **services** p.14. Dans **tous les pays** p.16 où le Groupe est présent, l'évolution de son **capital de marques unique** p.18 atteste de son agilité dans l'accélération de sa transformation pour pleinement bénéficier de la sortie de crise. Les **performances financières** p.20 pour 2019-2020, bien qu'impactées, témoignent de la résilience du Groupe et encouragent à accélérer la mise en œuvre du plan New Elior 2024 élaboré par le **comité exécutif** p.22.



4 millions

de convives chaque jour



6 pays



22 700

restaurants et points
de vente



105 000

collaborateurs et
collaboratrices



3,9 Md€

de chiffre d'affaires



2 300

sites gérés par Elior Services

Solide sur ses fondamentaux, agile pour préparer l'avenir

Comme toutes les entreprises, Elior fait face depuis plusieurs mois à la pandémie de la Covid-19 et à ses conséquences économiques et sociales. Face à cette crise exceptionnelle et globale, Elior a démontré la solidité de ses équipes opérationnelles, la robustesse de sa gouvernance et la force de ses valeurs. Après un bon début d'année, l'activité a été impactée dans tous les pays où Elior opère. Le Groupe a réagi rapidement. La première priorité d'Elior a été de protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et de ses convives. Elior s'est également mobilisé immédiatement pour préserver sa flexibilité financière et maintenir une stricte discipline dans la gestion de ses coûts, tout en continuant à soutenir ses clients.

Dans ce contexte, je tiens à remercier les équipes pour l'engagement exceptionnel dont elles ont fait preuve, sous l'impulsion du Comité Exécutif et avec le plein soutien du conseil d'administration. Notre entreprise a su mettre en place des mesures visant à assurer la continuité des activités de nos clients, sans renoncer à nos fondamentaux de restaurateur responsable et social, et en poursuivant une vision de long terme. Cette crise a aussi mis au-devant de la scène l'expertise de nos équipes dans les métiers de services, qui ont montré toute leur résilience, notamment en soutien des soignants.

Dans ces temps chahutés, nous avons affiché une grande maîtrise et validé la pertinence de nos choix stratégiques mis en œuvre dès 2019 dans le cadre du plan New Elior 2024 piloté par Philippe Guillemot. La cession d'Areas a permis d'affronter cette crise avec une assise financière solide. La stricte gestion du cash a permis à Elior de rester robuste malgré l'impact de la crise sanitaire sur son chiffre d'affaires. La confiance que nous accordent nos clients,

comme en attestent les nombreux contrats gagnés ou renouvelés tout au long de l'exercice, conforte la résilience du Groupe. Le travail de transformation — notamment digitale — de nos métiers est pleinement engagé, aussi bien en éducation qu'en entreprise, en santé et dans les services, partout où nous sommes implantés.

Elior est aujourd'hui un groupe recentré sur son cœur de métier, solide sur ses fondamentaux, agile pour répondre aux nouvelles attentes de ses clients et convives, et concentré sur une vision de long terme de la transformation de ses marchés. Je suis convaincu que nous sommes très bien positionnés pour sortir plus forts de la crise de la Covid-19, et préparer l'avenir.



Gilles Cojan
Président du Conseil
d'Administration
du groupe Elior

Notre défi n'est pas de changer de cap mais de le maintenir et d'accélérer



C'est pourquoi je suis convaincu que pour répondre aux enjeux qui sont devant nous, Elior doit rester solide sur ses fondamentaux d'opérateur de services et de restaurateur responsable et social, fidèle à sa mission : gagner chaque jour la confiance de nos convives en leur garantissant une alimentation saine, équilibrée et respectueuse de l'environnement, et prendre soin des sites et des environnements de nos clients grâce à nos activités de services en France. Dans ce contexte inédit, notre défi n'est pas de changer de cap mais de le maintenir et d'accélérer, en mettant en œuvre des transformations à fort impact sur chacun de nos marchés.

Comment le groupe Elior a-t-il vécu ces derniers mois marqués par la crise sanitaire ?

Je veux ici rendre hommage à l'engagement admirable de l'ensemble des équipes Elior. Face à cette pandémie, notre entreprise a fait preuve non seulement d'une très grande maîtrise, mais aussi de responsabilité et de solidarité, qui sont des valeurs ancrées dans notre ADN.

Dès le mois de février en Italie, puis dans l'ensemble des pays où nous sommes implantés (États-Unis, Inde, Espagne, Royaume-Uni, France), les collaborateurs d'Elior ont su s'adapter, en partageant leurs bonnes pratiques, pour assumer leur rôle en première ligne aux côtés de nos convives, de nos clients et de nos partenaires. Dans chacune de nos géographies, en restauration

L'année dernière, vous présentiez le plan stratégique New Elior 2024. C'était avant la pandémie de Covid-19. Ce plan est-il toujours d'actualité ?

Oui, plus que jamais. D'abord, l'irruption de la Covid-19 a validé les choix stratégiques engagés lors du précédent exercice, en particulier la cession d'Areas qui nous a permis d'aborder cette crise avec une situation financière robuste. Ensuite, je constate que cette pandémie a prodigieusement accéléré les attentes que nous avions anticipées ces dernières années sur nos marchés et qui étaient déjà au cœur de la stratégie New Elior 2024.

“Face à cette pandémie, notre entreprise a fait preuve non seulement d’une très grande maîtrise, mais aussi de responsabilité et de solidarité.”

comme en services, en cuisine, sur site ou en télétravail, ils se sont mobilisés aux côtés des soignants, des forces vives et de l’ensemble des acteurs économiques et sociaux qui comptaient sur nous pour les accompagner dans la poursuite de leurs activités.

Fidèles à nos ancrages territoriaux, nos équipes se sont aussi engagées en multipliant les actions de solidarité à destination des populations locales en situation de précarité : collectes d’excédents alimentaires, distributions de repas aux plus démunis, aux personnes âgées vulnérables, aux élèves de familles modestes en confinement... Je tiens à les remercier pour l’énergie qu’elles y ont consacrée, et qui nous honore tous en tant qu’entreprise responsable et sociale.

Nous avons également été particulièrement attentifs à proposer des solutions sur mesure et évolutives, tout en calibrant l’organisation et les prestations de restauration ou de services d’Elior pour préserver l’équilibre économique indispensable à la rentabilité du Groupe.



Philippe Guillemot
Directeur général du groupe Elior

Quel bilan tirez-vous de l'année fiscale qui s'achève ?

Face à une situation exceptionnelle, Elior a très rapidement mis en œuvre un plan d'action coordonné à l'échelle du Groupe. Sa capacité d'adaptation, la flexibilité de son organisation et une stricte discipline dans la gestion de ses coûts lui ont permis de préserver un niveau de liquidité élevé.

Solide sur ses fondamentaux économiques et financiers, expert en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire, porté par des équipes engagées auprès de ses clients et de ses convives, Elior a su répondre aux enjeux de la première et de la seconde vague de Covid-19.

Dans les secteurs de la santé, de l'éducation et de l'entreprise hors tertiaire, nos activités sont restées soutenues, en restauration comme en services. Dans le même temps, Elior a accéléré le déploiement de ses nouvelles offres de restauration — plus flexibles dans le temps et dans l'espace, mais inflexibles sur la qualité — pour mieux répondre aux attentes des entreprises du secteur tertiaire qui représentaient 18 % de son chiffre d'affaires. Elior est aujourd'hui aux avant-postes de cette transformation historique de notre métier de restaurateur.

Quels sont les défis stratégiques clés à relever par Elior lors du prochain exercice ?

Le défi qui mobilise l'ensemble des équipes Elior est d'accélérer la mise en œuvre du plan New Elior 2024. C'est la condition qui nous permettra de pleinement bénéficier de la sortie de crise et de repartir à la conquête de parts de marché. Nos plans d'action sont déjà engagés :

- En entreprise, en proposant une offre profondément réinventée qui est d'ores et déjà opérationnelle pour s'adapter aux nouveaux modes de travail, répondre aux nouvelles attentes de flexibilité de nos convives et améliorer encore la qualité nutritionnelle de nos repas.



“La discipline financière, la rigueur dans le management et la renégociation de nos contrats, ainsi que l'engagement formidable de nos équipes sur le terrain, nous ont permis de renforcer les liens avec nos clients. ”



“Accélérer la mise en œuvre du plan New Elios 2024 : c'est la condition qui nous permettra de pleinement bénéficier de la sortie de crise.”

Pour conclure, dans cette crise sanitaire qui aura des effets durables, quels éléments permettent à Elios de rester confiant en l'avenir ?

- En éducation, en investissant sur la nutrition pour rendre nos repas sains et équilibrés accessibles à tous ; Elios est notamment le premier et le seul acteur de la restauration collective à déployer le Nutri-Score dans ses restaurants scolaires, et ce depuis septembre 2020 en France.
- En santé, en démontrant la résilience de nos activités de services et en développant des approches de restauration hyper-personnalisées autour de l'attention à la personne à travers le développement du portage à domicile ou, par exemple, le déploiement de nos offres adaptées aux besoins spécifiques des seniors — Nutri-Age en Italie et Idequatio en France.

Tout en capitalisant sur son expertise en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire, le Groupe va encore davantage miser sur l'agilité et l'innovation, notamment en accélérant sa transformation digitale.

Il est indéniable que l'année 2019-2020, avec cette crise globale sans précédent, aura été particulièrement difficile pour le secteur de la restauration collective. Mais bien qu'impacté, Elios a su démontrer non seulement sa résilience mais également sa capacité à prendre l'initiative. Aujourd'hui, notre portefeuille d'activités nous rend moins exposés à l'impact de la pandémie et aux mesures sanitaires que les autorités sont amenées à prendre pour y répondre – je pense notamment aux mesures de confinement.

La discipline financière, la rigueur dans le management et la renégociation de nos contrats, ainsi que l'engagement formidable de nos équipes sur le terrain, nous ont également permis de renforcer les liens avec nos clients.

En restant fidèles au cap que nous nous sommes fixé en lançant notre plan stratégique New Elios, nous allons encore renforcer nos marqueurs de différenciation sur l'ensemble de nos marchés, accélérer notre transformation et le déploiement de nos nouvelles offres pour sortir de cette crise plus compétitifs et réaffirmer notre capacité à innover dans nos métiers.

Les ingrédients de la valeur

Notre mission

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

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

Pour avoir un impact positif auprès de nos parties prenantes,

nous exerçons nos métiers et savoir-faire

Clients et convives

1^{er}

opérateur de restauration collective à lancer le Nutriscore et à mesurer l'empreinte carbone de ses repas.

Une agilité organisationnelle pour répondre rapidement aux évolutions des tendances de consommation et aux impératifs sanitaires.

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 labellisés.

22,6%

de nos approvisionnements sont responsables.

Environnement & Climat

Une empreinte CO₂ par couvertalignée 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.

Société civile

Création d'Elior Group Solidarités, pour porter les initiatives solidaires. 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, etc.

Actionnaires

- Modèle résilient au service de la collectivité.
- Des liquidités sous contrôle.

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 chaque jour en alliant nutrition et plaisir, dans le cadre d'un parcours de santé ou de missions sociales.



Entreprise

Nourrir chaque jour 1,2 million de convives travaillant pour des entreprises et des administrations de toutes tailles.

Présence mondiale



89%

du chiffre d'affaires du Groupe

Les services



Prendre soin de 2 300 sites et de leurs environnements, dont 500 établissements de soins et médicaux-sociaux, soit 50 000 lits chaque jour, et dans le secteur tertiaire et industriel, via des activités de propreté et de *facility management*. Cette activité résiliente emploie 20 300 personnes.

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

Chiffres exercice 2019-2020.

Périmètres données achats : Inde et États-Unis partiellement exclus.

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

en cultivant nos ressources

et en mobilisant nos atouts.

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

22 727

établissements de restauration et de services

+ 11 000

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

Nos réseaux de partenaires

29 000

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

12 ans

de longévité de la relation commerciale avec nos fournisseurs.

Transversalité

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

91,8%

taux de rétention global

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.

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



depuis les équipes opérationnelles jusqu'au comité exécutif, grâce notamment au 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.

Une organisation pensée autour des Chefs



dont l'autonomie est ajustée au plus près du terrain.

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 food labs, concours des chefs, R&D.



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



Marketing stratégie de partenariats (Vitalista, PopChef, Cabaletta, Foodvisor...).

Affirmer notre leadership en matière de RSE

POSITIVE FOODPRINT PLAN™

Particulièrement attentif à la santé et au bien-être de ses convives, au développement de l'ensemble de ses collaborateurs, ainsi qu'à l'impact de ses activités sur l'environnement, Elior est engagé depuis plus de dix ans dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise. Signataire du *Global Compact* des Nations unies depuis 2004, Elior est convaincu qu'il doit apporter une contribution positive à son écosystème à chaque étape de sa chaîne de valeur.



Elior a construit sa stratégie « Positive Foodprint » autour de quatre enjeux majeurs de responsabilité. Identifiés par une analyse de matérialité réalisée, ils sont alignés sur quatre des objectifs de développement durable (ODD) définis par l'ONU :

- des choix sains et bons ;
- des ingrédients durables ;
- des équipes et des communautés dynamiques ;
- une économie circulaire.

Elior a défini des indicateurs afin de guider ses actions et démontrer la démarche de progrès dans laquelle il s'inscrit.

Le mode de gouvernance des enjeux de responsabilité du groupe Elior a également été revu, pour une meilleure prise en compte depuis les instances dirigeantes jusqu'aux équipes opérationnelles.

Un comité RSE, présidé par le directeur général, a pour mission de valider les décisions stratégiques relatives aux axes du Positive Foodprint, de suivre son évolution et d'ajuster les priorités en fonction du contexte dans lequel le Groupe évolue.

Enfin, un réseau de correspondants RSE est en charge de la déclinaison des engagements du Positive Foodprint au sein de toutes les entités opérationnelles du groupe Elior.

Quatre enjeux majeurs de responsabilité



Des choix sains et bons



Ambition

Cuisiner des repas savoureux et équilibrés, en s'imposant les meilleurs standards en matière de qualité et de sécurité alimentaires. Sensibiliser nos convives aux enjeux nutritionnels et de santé publique.

Indicateurs de performance

- part des achats en ingrédients d'origine végétale
- part de recettes végétariennes
- entités testant des dispositifs d'information nutritionnelle détaillée

17 %

des achats de produits alimentaires sont des ingrédients nutritifs d'origine végétale.

19,3 %

des recettes, sur 50 000 recettes actives, sont végétariennes, dont 40 % au Royaume-Uni.

Des ingrédients responsables



Ambition

Agir positivement sur notre écosystème en sélectionnant des ingrédients de qualité (de saison, labellisés, locaux). Promouvoir des pratiques agricoles respectueuses de l'environnement dans notre réseau fournisseurs.

Indicateurs de performance

- part des achats d'ingrédients responsables
- part des achats d'ingrédients locaux
- part des achats d'emballages et consommables responsables

86,1 %

des achats de produits de la mer sont issus de filières responsables au Royaume-Uni (35,7 % à l'échelle du Groupe).*

13,7 %

des achats de produits alimentaires sont labellisés.**

* En volume ** Hors Elior North America



Des équipes et communautés dynamiques



Ambition

Pourvoir 70 % des postes de managers par la promotion interne d'ici 2025. Développer les compétences et l'employabilité de ses collaborateurs. Garantir la santé, sécurité de tous les collaborateurs.

Indicateurs de performance

Taux de recrutement interne (%)

55 %

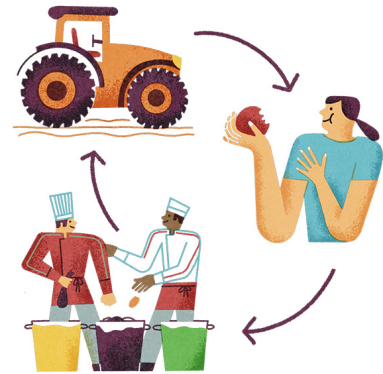
taux de recrutement interne des fonctions managériales.

49 %

des managers sont des femmes.

- 18 %

du taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.



Une économie circulaire



Ambition

Lutter contre le gaspillage alimentaire sur nos sites. Réduire les émissions de gaz à effet de serre. Recycler et valoriser les déchets en ressources.

Indicateurs de performance

- part des sites Elior valorisant les biodéchets
- Entités testant des solutions de réduction du gaspillage, incluant un diagnostic

89 %

de nos sites collectent les déchets organiques pour les transformer ou les recycler.

85,1 %

des pays dans lesquels nous intervenons déploient des solutions antigaspi concrètes.

Restauration collective

Chaque jour, nous gagnons la confiance de nos convives en leur proposant une alimentation saine, savoureuse et respectueuse de la planète.

Acteur mondial de la restauration collective, Elior propose depuis plus de 25 ans des solutions personnalisées et des concepts innovants de restauration dans l'univers de l'enseignement, de l'entreprise et de la santé. Répondant à des exigences de produits bons, sains et respectueux de l'environnement, dans des lieux conviviaux, mais aussi de services de restauration en phase avec les modes de vie, Elior s'adapte au quotidien à une diversité de besoins, alliant savoir-faire culinaire et excellence opérationnelle.



85 000

collaborateurs
et collaboratrices



22 700

restaurants et points
de vente



4 millions

de convives chaque jour



N° 2

pure player mondial
implanté dans 6 pays



Éducation : le Nutri-Score en restauration scolaire

En septembre 2020, Elior a engagé le déploiement du Nutri-score dans les restaurants de certains lycées en France. C'est une première en restauration collective. Après avoir été la première, et aujourd'hui encore la seule, entreprise du secteur à l'adapter en restauration d'entreprise dès 2019, Elior démontre son engagement à apporter une alimentation saine et équilibrée à ses jeunes convives. Grâce à cette information transparente et lisible, les élèves sont en mesure de faire des choix éclairés pour une alimentation variée, équilibrée et savoureuse. Et leurs parents sont également sensibilisés à la qualité nutritionnelle des recettes. Un grand pas pour l'éducation à bien manger ! Ce déploiement sera progressivement généralisé en 2021.



Santé : toujours plus d'attention

Consciente de la nécessité d'adapter la restauration à destination des seniors à l'évolution de leurs attentes et à la plus grande dépendance dans laquelle ils se trouvent en arrivant en Ehpad, Elior a conçu Idéquatio. Il s'agit d'une offre culinaire innovante qui s'adapte à l'état de santé et aux goûts de chaque personne âgée en situation de dépendance. Cette approche personnalisée est combinée avec un renforcement du goût et une stimulation de la mémoire visuelle. Idéquatio permet ainsi de susciter l'appétit des personnes dysphagiques en toute sécurité, et facilite le travail quotidien des aidants et des soignants. Idéquatio renforce la gamme des offres adaptées aux besoins spécifiques des seniors, comme NutriAge en Italie.



Entreprise : une offre profondément réinventée

Dans les pays où le Groupe est présent, la crise sanitaire n'a fait qu'accélérer des tendances déjà observées dans les usages de la consommation alimentaire sur le lieu de travail. Partout sont lancées des offres profondément réinventées pour s'adapter aux nouveaux modes de travail, répondre aux attentes de flexibilité – dans le temps et dans l'espace –, et améliorer la qualité nutritionnelle des repas. En France, Elior a ainsi lancé plusieurs concepts en propre, comme « Chaud Bouillant », une offre clic & collect de plats chauds, inspirée des cartes de brasseries parisiennes. Ou encore la « Petite Brigade », une application qui permet de commander sur photo, avec informations complètes (ingrédients, NutriScore, origines), une offre de restauration fraîche livrée sur site ou en frigos connectés.

Services

Chaque jour, nos experts s'engagent à délivrer des services d'excellence dans les sites de nos clients, au bénéfice de celles et ceux qui les occupent.

Elior Services déploie une gamme complète de prestations répondant aux plus hautes exigences des établissements de santé, des milieux industriels sensibles et des espaces publics, professionnels et commerciaux. Bio-nettoyage et hôtellerie de santé, propreté des locaux et *facility management* avec des services d'accueil, de gestion des espaces verts et du courrier : Elior Services propose des offres adaptées aux particularités de chaque site dans un souci de performance économique, d'amélioration continue et de respect de l'environnement.



20 300

collaborateurs et
collaboratrices



2 300

sites



N° 1

de la propreté
en santé en France

Un nouveau contrat avec l'hôpital universitaire Avicenne

Elior Services a été retenu par l'AP-HP pour un contrat sur le site de l'hôpital universitaire Avicenne. Situé à Bobigny, cet établissement exerce une triple mission de soins, de recherche et d'enseignement. Elior Services y assurera l'entretien d'une partie des locaux, le bio-nettoyage des services d'hospitalisation, des services de soins et des blocs opératoires, la gestion des sortants et enfin la collecte et l'évacuation des déchets. L'enjeu est fort pour cet hôpital chargé d'histoire, qui affiche de grandes exigences pour la qualité de l'accueil de ses patients. Le savoir-faire et les références d'Elior Services dans le secteur de la santé et du bio-nettoyage ont convaincu de sa capacité à délivrer un haut niveau de qualité de prestations.

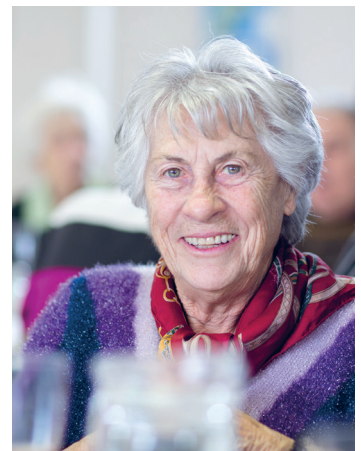


Un label Afnor pour valoriser les mesures sanitaires Covid-19

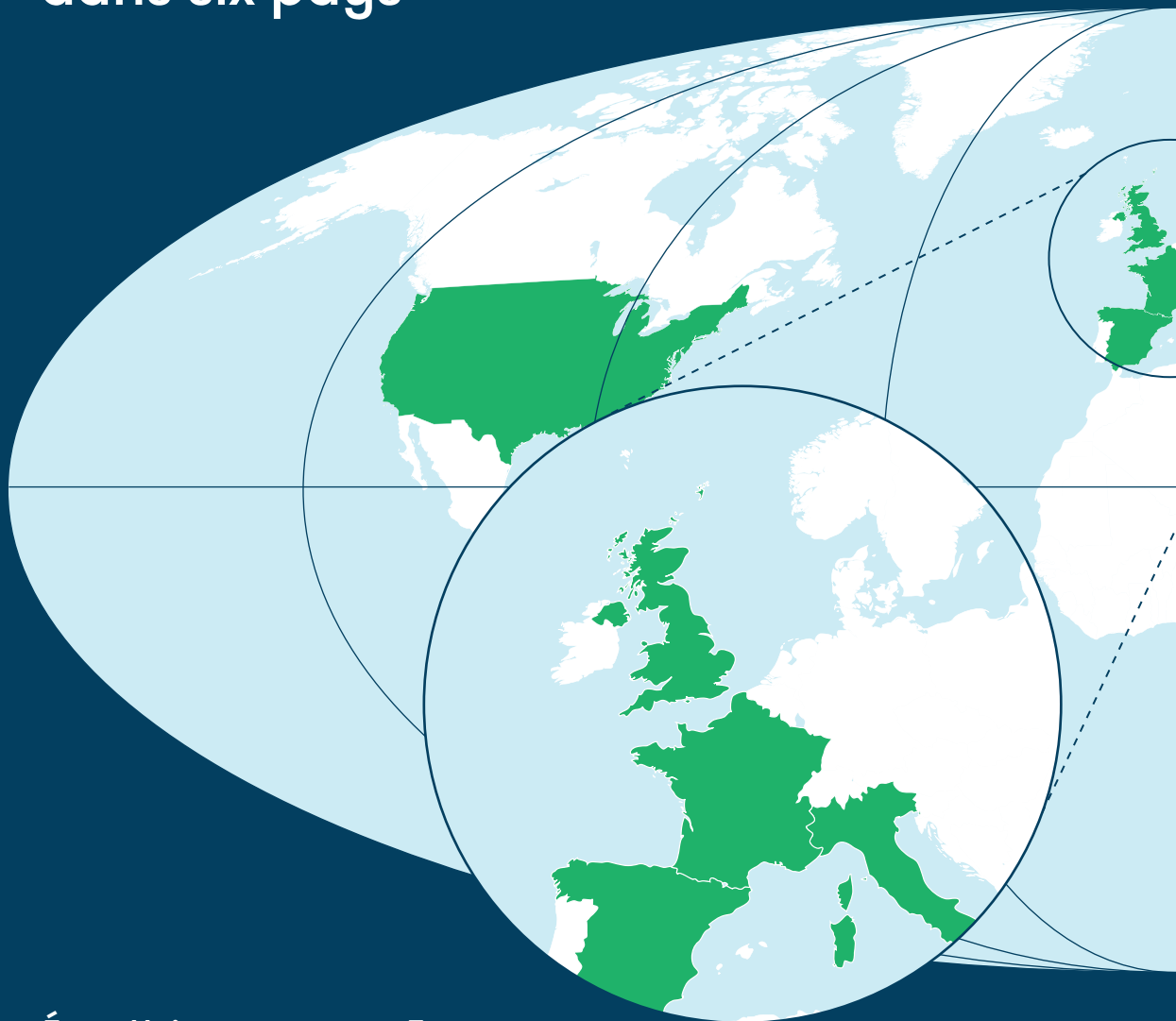
Elior Services est la première entreprise de son secteur à mettre en place un label « mesures sanitaires vérifiées par Afnor Certification ». Ce dispositif permet de démontrer que les dispositions déployées par Elior Services sur les sites de ses clients répondent aux exigences requises pour une continuité d'activité. Il se fonde sur un référentiel élaboré par un groupe d'experts Afnor, sur la base des recommandations des autorités sanitaires. 72 critères sont examinés, dont 22 réhibitoires pour l'obtention de l'attestation de vérification. Le label obtenu, pour une durée d'un an, est non seulement un gage de confiance pour toutes les parties prenantes du client, mais aussi un engagement à pérenniser les bonnes pratiques.

Tandem gagnant à la Fondation Pauliani

La solide relation nouée entre les équipes de la fondation Pauliani et celles d'Elior ont convaincu l'Ehpad niçois de renouveler sa confiance à Elior pour cinq années supplémentaires. Désormais placées sous la direction d'un directeur hôtelier commun, les équipes d'Elior Restauration et d'Elior Services ont pris de nombreux engagements pour améliorer la qualité de vie des 214 résidents niçois. Les équipes de restauration vont déployer l'offre culinaire Idequatio qui s'adapte aux personnes âgées dépendantes. L'innovation est aussi au cœur de la stratégie d'Elior Services : ses équipes s'appuieront sur les formations de coaching hôtelier pour proposer aux résidents des services personnalisés. Le nouveau contrat prévoit également de nombreuses initiatives pour limiter l'impact des activités : désinfection raisonnée (lavage à l'eau des sols), gamme de produits éco-labellisés SURE et accompagnement dans une démarche générale de tri des déchets.



Des positions solides dans six pays



États-Unis

N° 5

en restauration collective

Europe

N° 1

en restauration collective en France, en Espagne et en Italie

N° 1

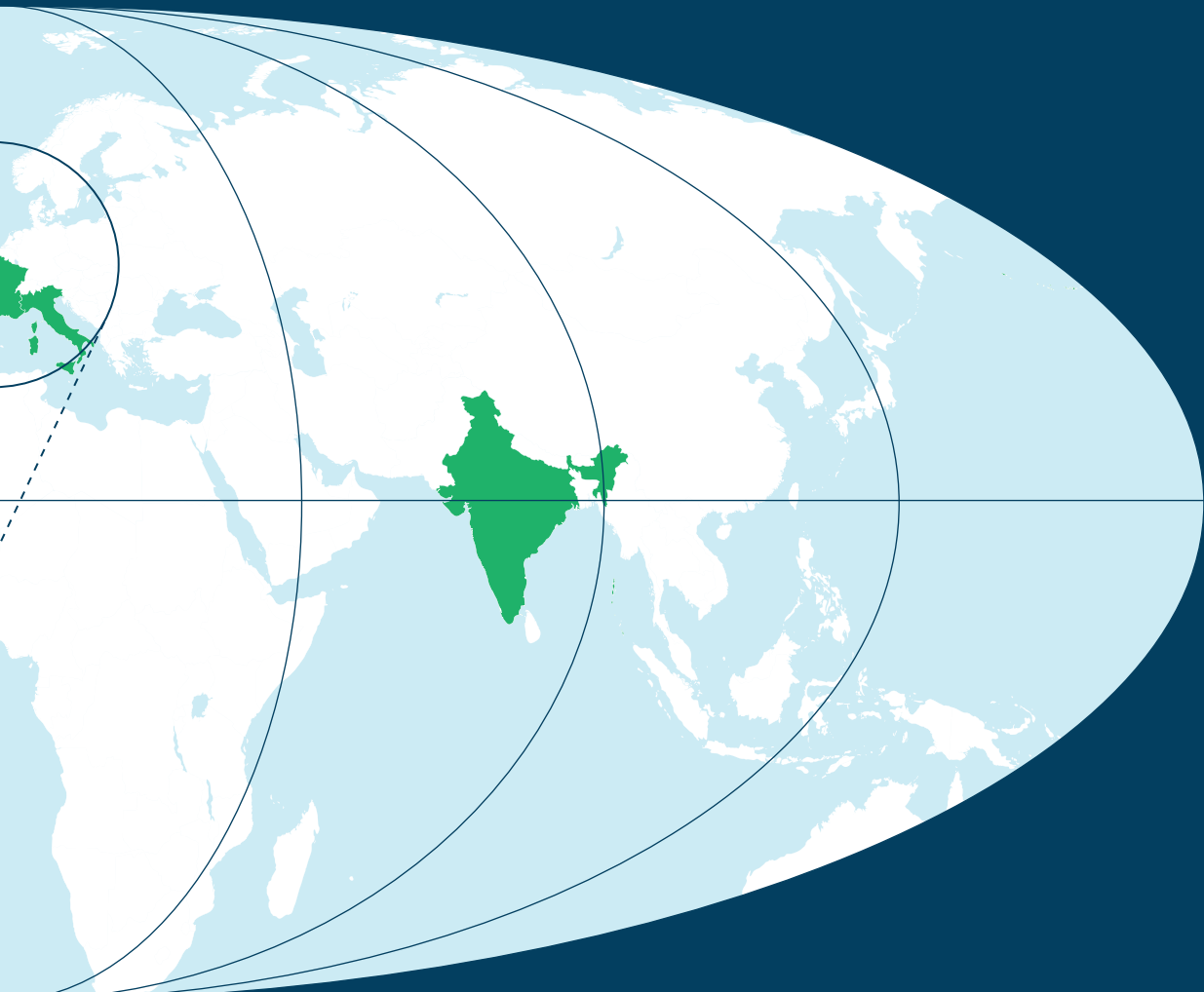
de la propreté en santé en France

N° 3

en restauration collective en Europe

N° 5

en restauration collective au Royaume-Uni



Inde

N° 3

en restauration
collective

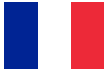
Global

N° 2

pure player de la restauration
collective et des services

Un capital de marques unique

Nos marques d'entreprise

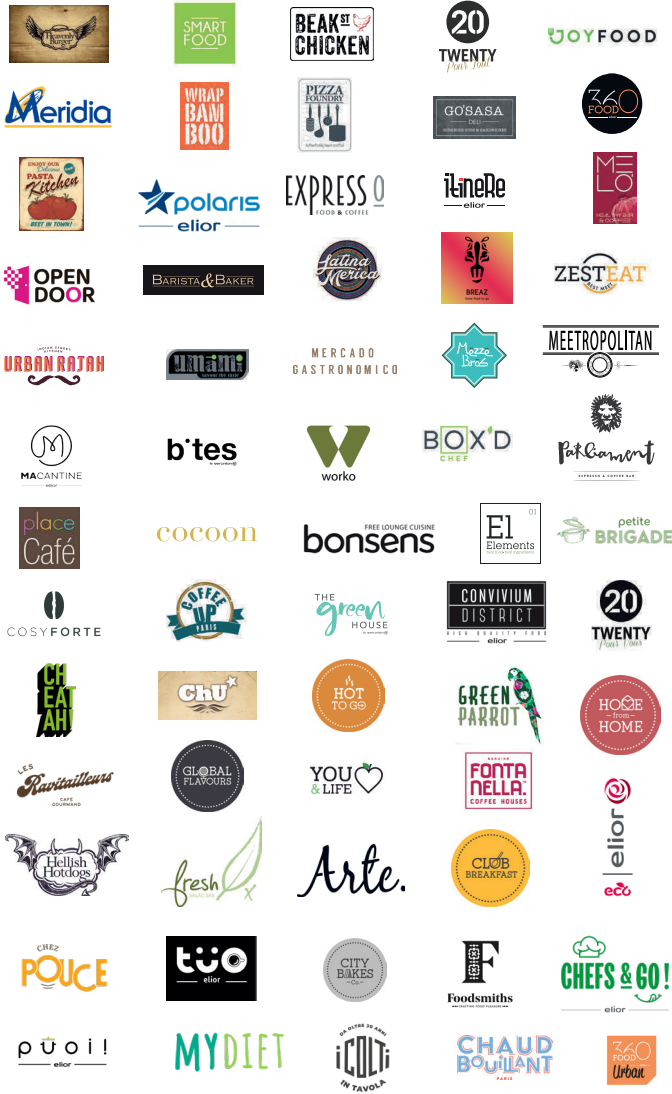


CONSTELLATION

Nos marques de concepts en restauration collective

Entreprise

Santé



Marques en franchise



Enseignement

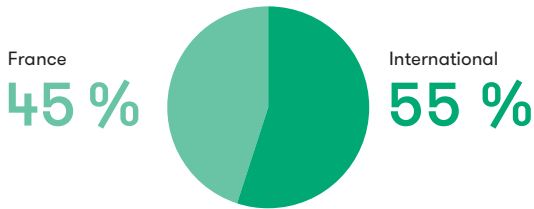


Performances financières 2019-2020

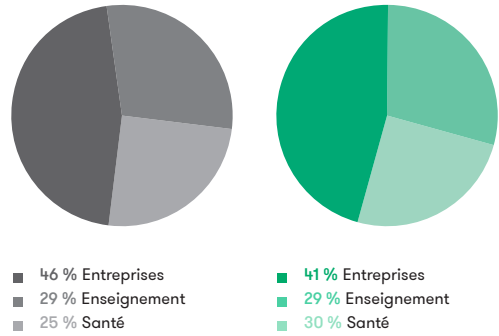
Chiffre d'affaires du Groupe [-19,4 / 2018-2019]	2019 - 2020	3,967 Md€
	2018 - 2019	4,923 Md€
EBITA retraité	2019 - 2020	-69 M€
	2018 - 2019	176 M€
Marge d'EBITA ajusté	2019 - 2020	-1,7 %
	2018 - 2019	3,6 %
Résultat net part du Groupe	2019 - 2020	-483 M€
	2018 - 2019	271 M€
Free cash flow opérationnel	2019 - 2020	-62 M€
	2018 - 2019	251 M€
Résultat net part du Groupe ajusté par action*	2019 - 2020	-2,78 €
	2018 - 2019	1,54 €

* Proposé aux actionnaires lors de l'assemblée générale mixte du 26 février 2021.

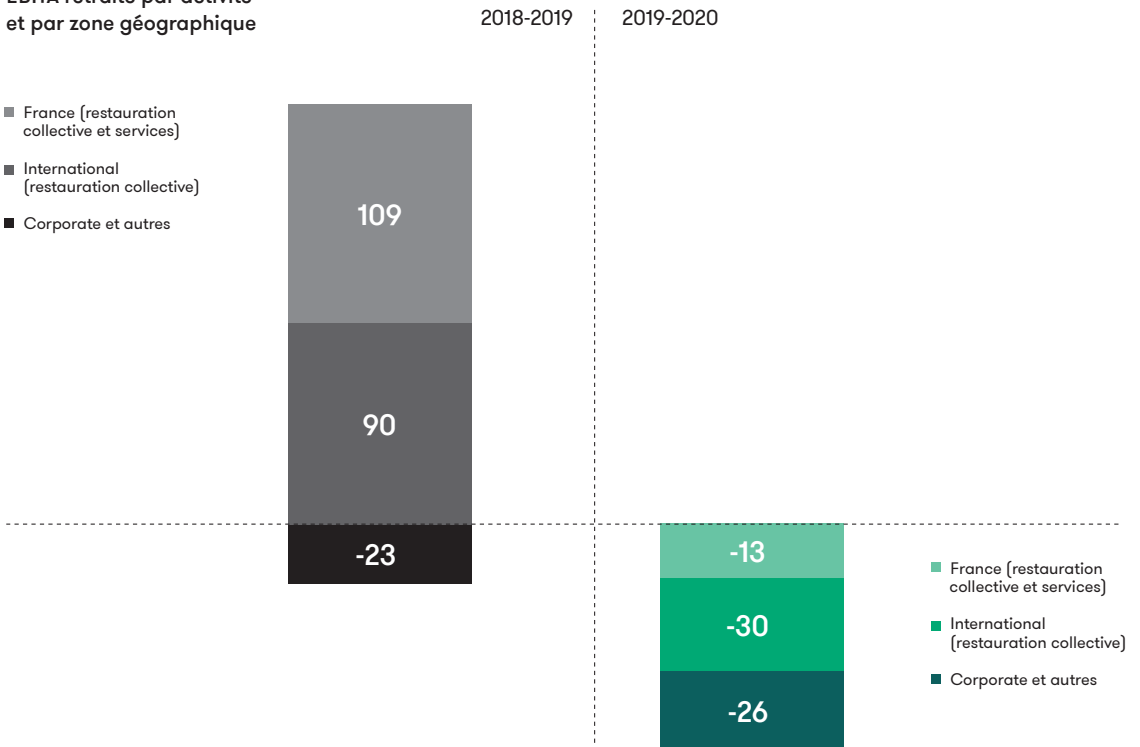
Répartition du chiffre d'affaires par zone géographique 2018-2019 et 2019-2020



Répartition du chiffre d'affaires par activité 2018-2019 et 2019-2020



EBITA retraité par activité et par zone géographique



Le comité exécutif

Un comité exécutif, présidé par Philippe Guillemot, directeur général du groupe Elior, rassemble les principaux dirigeants du Groupe. Ses membres examinent et statuent sur les projets significatifs concernant :

- les contrats opérationnels significatifs en cours de négociation, aussi bien en France qu'à l'international, ainsi que les projets d'investissements qui y sont rattachés ;
- les dossiers d'acquisitions ou de cessions de participations et d'actifs, les projets de partenariats stratégiques et plus généralement les projets opérationnels de tailles significatives ;
- le suivi de l'exécution du plan stratégique New Elior 2024.

Le comité exécutif examine par ailleurs mensuellement les performances opérationnelles et commerciales du Groupe. Il engage et contrôle les programmes transverses relevant de domaines commerciaux, de gestion des ressources humaines, de gestion financière ou de contrôle de gestion, des achats ainsi que des programmes d'optimisation et de productivité.



Philippe Guillemot
Directeur général
du Groupe



Jean-Yves Fontaine
Directeur général
Elior France



Esther Gaide
Directrice financière
Groupe



Antonio Llorens
Président-directeur
général de Serunion



Gilles Rafin
Président
d'Elior Services



Rosario Ambrosino
Directeur général
Elior Italia



Bernard Duverneuil
Directeur du digital
et des systèmes
d'information Groupe



Ruxandra Ispas
Directrice des achats
et de la logistique
Groupe



Sanjay Kumar
Directeur général
Elior India



Ludovic Oster
Directeur des
ressources
humaines Groupe



Olivier Poirot
Directeur général
d'Elior North America



Damien Rebourg
Directeur de la
communication
et des affaires
publiques Groupe



Catherine Roe
Directrice générale
d'Elior UK

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du groupe Elios délibère sur toute question relevant de ses attributions légales et réglementaires. Il examine et approuve l'ensemble des décisions relatives aux grandes orientations stratégiques, économiques, sociales, financières du Groupe, et veille à leur mise en œuvre effective par la direction générale. Son fonctionnement est décrit en détail dans le document d'enregistrement universel. À cette date, hors les deux administrateurs représentant les salariés, le conseil d'administration est composé de neuf administrateurs, dont cinq membres indépendants et quatre femmes, nommés pour quatre ans.

Gilles Cojan

Président

Gilles Auffret

Administrateur
indépendant référent

Anne Busquet

Administratrice indépendante

Célia Cornu

Censeur

Virginie Duperat Vergne

Administratrice indépendante
(représentant FSP)

Bernard Gault

Administrateur indépendant

Philippe Guillemot

Directeur général,
administrateur

Sophie Javary

Administratrice
(représentant Servinvest)

Luc Lebaupin

Administrateur
représentant les salariés

Vanessa Llopart

Administratrice
indépendante
(représentant Emesa)

Rosa Maria Alves

Administratrice
représentant les salariés

Robert Zolade

Président d'honneur,
administrateur
(représentant Sofibim)

Elior Group
Tour Egée - 11 allée de l'Arche
92032 Paris La Défense Cedex
France

Direction de la publication
Philippe Guillemot,
directeur général du groupe Elior

Directeur de la rédaction
Damien Rebourg, directeur
de la communication et des affaires
publiques du groupe Elior

Comité de rédaction
Elie Grange, responsable
communication du groupe Elior,
Inès Perrier, responsable éditorial,
Sonia Cordier, directrice conseil Abmo

Rédaction
Sonia Cordier

Remerciements à l'ensemble des
contributeurs et contributrices pour
leur participation à la rédaction
de ce document.

Conception, création et réalisation
Abmo

Sonia Cordier, directrice conseil ;
Dezyderiusz Gusta, directeur
de création ;
Nina Peyrachon, chef de production ;
Axel Keussel, designer graphique

Impression
Graph'imprim,
imprimeur certifié Imprim'vert,
sur PrintSpeed offset blanc 300g
et 80g, papier certifié FSC et PEFC.

Typographie
GT Walsheim (Grilli Type)

Illustrations



Mar Hernandez (Malota)

Mar Hernandez (Malota) aborde
ses projets sous un angle toujours
très coloré et plein d'optimisme. Elle
évolue dans un style riche en détails
et en textures. Elle aime travailler ses
illustrations pour différents projets
liés au design, à la musique et à la
céramique.

Photos

Page 1 : Elior • Pages 2 à 5 : Emmanuel
Fradin • Page 7 : Pierre Morel
(La Company), Cyril Zannettacci
(Agence VU'), Nicolas Lascourrèges
(La Company), Dezyderiusz Gusta,
Elior • Page 13 : Olivier Ramonteau,
Antoine Legond • Page 15 : Cyril
Zannettacci (Agence VU'), Antoine
Legond • Pages 22 à 23 : Emmanuel
Fradin, Guia Besana (Agence VU'), Elior

Cet Essentiel 2020 fait partie du rapport
d'activité 2019-2020 du groupe Elior.
Il est complété par une Revue
d'engagements 2020.



LINKEDIN
Elior Group



INSTAGRAM
@etvoila_byelior



TWITTER
@Elior_Group
@Elior_GroupFR



SITE INTERNET
eliorgroup.com



BLOG
foodforgood.
eliorgroup.com



eliorgroup