

Essentiel 2021



eliorgroup

S'appuyant sur une **stratégie** p.02 articulée autour de l'innovation et de la **responsabilité sociétale de l'entreprise** p.06, 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 2020-2021, témoignent de la résilience du Groupe et confirment la pertinence des choix stratégiques conduits par le **comité exécutif** p.22.



3,6 millions
de convives chaque jour



5 pays



22 700
restaurants et points
de vente



99 000
collaborateurs et
collaboratrices



3,69 Md€
de chiffre d'affaires



2 400
sites gérés par Elior Services

Aux avant-postes de notre secteur

L'exercice 2020-2021 a été marqué par la remarquable résilience de notre modèle, qui tient avant tout à la mobilisation permanente des équipes sur le terrain. Depuis des mois, les femmes et les hommes d'Elior font plus que jamais honneur à nos valeurs de restaurateur social et d'opérateur de services responsable, aux côtés de nos clients comme des plus démunis face aux défis soulevés par la pandémie mondiale. Je veux aussi souligner la pertinence des choix stratégiques conduits, avant comme après le surgissement du Covid-19, par le comité exécutif d'Elior Group et son directeur général Philippe Guillemot, avec le soutien constant du conseil d'administration. La crise a permis de démontrer que nos cinq leviers de création de valeur restaient pleinement pertinents. Ce sont ces leviers qui nous ont permis non seulement de résister face à l'ampleur de la crise, mais aussi d'accélérer la transformation du Groupe.

Tout au long de cette année, trois mots ont rythmé la vie de notre organisation : adaptation, agilité et proactivité. C'est grâce à ces dispositions, qui nous ont animés collectivement, que nous pouvons nous tourner résolument vers l'avenir, tout en demeurant vigilants et mobilisés. Nous maintenons une attention toute particulière quant à la gestion de notre trésorerie et continuons à appliquer une discipline stricte dans la maîtrise de nos coûts. Nous avons engagé une transformation profonde de chacun de nos métiers qui se déploie chez nombre de nos clients, confortant ainsi notre statut de pionniers en innovation sur le secteur de la restauration collective. Et nous montrons une forte capacité de conquête commerciale, avec la signature ou le renouvellement d'importants contrats en restauration collective et services à travers l'ensemble de nos géographies.

Au cours des quatre dernières années, le Groupe s'est recentré sur son cœur de métier de restaurateur collectif pour mieux le réinventer. Dans les prochains mois, nos équipes sont déterminées à répondre aux transformations des organisations et aux nouvelles attentes des clients. Restaurateur social et opérateur de service responsable, nos engagements RSE restent au cœur de notre proposition de valeur. Elior agit concrètement en faveur de la transition alimentaire vers le bio et le local et s'engage avec l'ensemble de ses partenaires sur la voie de l'optimisation des modes de production et de transport pour limiter son empreinte carbone.

C'est à cette place, aux avant-postes de notre secteur, que nous comptons faire la différence et assurer la pérennité de notre modèle. Je sais pouvoir compter sur chacun des 99 000 collaborateurs d'Elior pour continuer à accomplir ce dessein collectif.



Gilles Cojan
Président du conseil
d'administration
du groupe Elior

« Accélérer notre transformation pour être toujours plus innovant et responsable. »



solide sur ses fondamentaux, Elixir a fait mieux que résister. Collectivement, nous avons constamment maintenu nos efforts pour maîtriser nos coûts opérationnels et notre niveau de liquidité disponible. De même, nous avons appliqué une grande rigueur dans la gestion et la renégociation de nos contrats, renforçant ainsi davantage les liens avec nos clients. Non seulement notre assise financière a été préservée, mais le Groupe s'est mis en mouvement dans chacune de nos géographies pour accélérer sa transformation.

Elixir est aujourd'hui parfaitement organisé pour retrouver le chemin d'une croissance rentable et durable en misant notamment sur une structure de coûts optimisée et de nouvelles offres toujours mieux adaptées aux attentes du marché.

Quel bilan tirez-vous de cette année ?

Après un premier semestre qui est resté difficile pour le secteur de la restauration collective face à de nouvelles vagues de l'épidémie dans de nombreux pays, les campagnes de vaccination et les plans de relance de l'activité économique menés dans l'ensemble des pays où nous opérons ont permis au Groupe de retrouver progressivement un contexte opérationnel plus favorable.

Entre juillet et septembre, Elixir a enregistré son meilleur trimestre depuis le début de la pandémie, avec un chiffre d'affaires équivalent à 85 % de celui du quatrième trimestre de l'exercice 2018-2019. Sur l'ensemble de l'exercice 2020-2021, notre chiffre d'affaires demeure néanmoins en léger recul par rapport

à l'exercice précédent, qui n'avait été impacté par la crise que sur ses sept derniers mois. Nous avons toutefois réussi à réduire notre perte opérationnelle, grâce à un effort constant et efficace de maîtrise des coûts. En parallèle, nous avons ainsi bouclé avec succès en juillet notre plan de financement pour une durée de cinq ans, en allongeant la maturité de notre dette et en diversifiant nos sources de financement.

Lors de l'exercice précédent, vous aviez affirmé votre détermination à accélérer la mise en œuvre du plan stratégique New Elixir 2024. Quelles transformations le Groupe a-t-il engagées en 2020-2021 ?

Nous sommes entrés au cours de ces douze mois dans une nouvelle étape de la transformation du Groupe. En enseignement et en santé aussi bien qu'en entreprises, dans la restauration et les services, nous avons continué à innover et à renforcer notre palette de solutions partout où Elixir est implanté. À l'image de l'acquisition de la start-up Nestor, spécialisée dans la préparation et la livraison groupée de repas de qualité en zone urbaine, nous avons multiplié les initiatives pour déployer chez nos clients de nouvelles offres de restauration profondément renouvelées. Nous sommes convaincus que c'est en



Philippe Guillemot
Directeur général du groupe Elixir

apportant des réponses pionnières à l'évolution de nos métiers et aux nouvelles attentes des convives que nous serons en mesure de profiter pleinement du rebond d'activité en sortie de crise.

De plus, depuis le début de la crise sanitaire nous n'avons fait aucune concession sur nos engagements RSE. Conscients de notre rôle de restaurateur et d'opérateur de services responsable, nous avons misé sur des solutions durables, respectueuses des hommes et des ressources de la planète. Nous avons – pour la première fois – annoncé des objectifs chiffrés de réduction d'empreinte carbone, fondés sur des plans d'actions précis, définis et mis en œuvre par nos équipes opérationnelles dans toutes nos géographies. Les indicateurs extra financiers d'Elixir témoignent de cette ambition : par exemple, 42 % des produits de la mer que nous servons dans nos cuisines viennent d'une pêche durable, 90 % de nos sites trient leurs biodéchets et 100 % de nos pays ont déployé un outil détaillé d'information nutritionnelle. Le Nutri-Score, que nous sommes toujours les premiers et les seuls à avoir adopté dans notre secteur dès 2019, a depuis été déployé dans 642 restaurants d'entreprise et 455 écoles. Et au cours de l'exercice à venir nous continuerons d'intensifier son déploiement, fidèles à notre engagement en termes de qualité et de transparence nutritionnelle.

“ Je tiens à saluer l'engagement exceptionnel des collaborateurs Elixir, qui sont restés mobilisés aux côtés de nos clients et de nos convives, partout où nous opérons. ”

Priorité sera également donnée au développement de nos équipes et des compétences clés pour porter la transformation de nos métiers. Pour aller encore plus loin, le Groupe a lancé un projet – piloté par le comité exécutif - qui mobilise l'ensemble de ses équipes, pour définir collectivement sa raison d'être.

Plus particulièrement, comment avez-vous relevé le défi posé à la restauration d'entreprise par l'essor du télétravail ?

Sur ce segment entreprises, qui représente 20 % de l'activité du Groupe, nous considérons que la conjoncture et l'évolution du télétravail vont entraîner une contraction d'environ 20 % du marché, soit un impact global limité à 4 % de notre chiffre d'affaires, qui n'est pas de nature à remettre en question notre modèle de restaurateur social. Nous estimons de surcroît que nous disposons de véritables relais de croissance sur ce marché entreprises

En effet, avant la pandémie, le taux de captation dans nos restaurants du secteur tertiaire était évalué entre 50 et 60 % : en d'autres termes, près d'un collaborateur sur deux qui venait au bureau ne se rendait pas pour autant au restaurant d'entreprise pour déjeuner à midi. Or cette période inédite dans l'histoire de la restauration collective nous a donné l'opportunité de développer très rapidement des offres plus flexibles dans le temps et dans l'espace, mais toujours inflexibles sur la qualité, dont l'effet est extrêmement positif sur nos taux de captation puisqu'ils oscillent entre 60 et 75 % depuis le retour progressif au bureau. Nous remarquons dans le même temps une augmentation du ticket moyen, témoignant d'une envie des convives de se faire plaisir pendant leur pause déjeuner. Partout, la restauration d'entreprise devient un réel levier d'attractivité sur lequel misent nos clients pour faire revenir leurs collaborateurs sur site.



“C’est en apportant des réponses pionnières à l’évolution de nos métiers que nous serons en mesure de profiter pleinement du rebond d’activité en sortie de crise.”

Combinées aux solutions digitales déjà disponibles chez Elior, ces offres nous permettent d'élargir le marché aux petites et moyennes entreprises. Ce marché complémentaire de notre cible historique – celle des entreprises de plus de 150 salariés – représente, par exemple, un potentiel de plus d'un milliard en France et de plus de 500 millions en Italie, où nos équipes ont mené un travail remarquable en déployant des recettes et des technologies qui permettent de mieux optimiser la date limite de consommation pour convertir à ses solutions un tissu de plus de 130 entreprises petites et moyennes, et ce, en à peine deux ans. Il s'agit donc d'une véritable opportunité de croissance durable pour le Groupe.

Quelles sont les ambitions d'Elior pour les exercices à venir ?

Les efforts continus de discipline opérationnelle et de transformation en profondeur de nos métiers que nous avons menés au cours de

“Notre stratégie New Elior 2024, engagée dès 2019, s’est révélée parfaitement adaptée, non seulement pour faire face et maintenir le cap en temps de crise, mais aussi pour accélérer notre transformation et saisir aujourd’hui de nouvelles opportunités.”

l'exercice 2020-2021 me donnent toute confiance dans notre capacité à revenir à un niveau de croissance solide et à améliorer, à moyen terme, nos marges d'avant crise. Elior peut en effet s'appuyer sur une offre très bien positionnée, en constante réinvention, ainsi que sur une structure de coûts opérationnels optimisée.

Au sortir de cette période hors normes, force est donc de constater que notre stratégie New Elior 2024, engagée dès 2019, est la bonne. Elle s'est révélée parfaitement adaptée, non seulement pour faire face et maintenir le cap en temps de crise, mais aussi pour accélérer notre transformation et saisir aujourd'hui de nouvelles opportunités. En associant très largement les équipes de management dans l'ensemble de nos géographies, nous avons mis à profit ces derniers mois pour passer en revue nos cinq leviers de création de valeur et mettre à jour notre plan stratégique. C'est ce travail collectif, porté par nos 99 000 collaborateurs, qui nous permet aujourd'hui d'afficher de fortes ambitions pour 2024.

Les ingrédients de la valeur

Notre mission de restaurateur et opérateur de services responsable au service d'une croissance durable

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

New Elior 2024

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

1

la priorisation stratégique de nos marchés

2

des offres ciblées sur les attentes de nos clients et convives

3

une attention permanente à la fidélisation de nos clients

4

une structure de coûts adaptée et sous contrôle

5

la sécurisation de la génération de trésorerie

Pour avoir un impact positif auprès de nos parties prenantes

Clients et convives

1^{er} opérateur de restauration collective à lancer le Nutri-Score, à mesurer l'empreinte carbone de ses repas et à proposer une offre nutritive individualisée pour les seniors.



Objectifs 2025

-12%

d'émissions de carbone par repas d'ici 2025, comparé à 2020, sur nos émissions directes et indirectes.

-30%

de gaspillage alimentaire

80%

d'électricité renouvelable et une réduction de la consommation d'énergie

☞ Réduire l'impact carbone de notre offre alimentaire en proposant plus de repas végétariens et en substituant les protéines les plus émettrices de carbone.

Nos réseaux de partenaires

19 000 fournisseurs et partenaires référencés.

Fournisseurs

1 Md€ d'achats sont réalisés chaque année, dont plus de 60% en ingrédients.

41,9% de nos produits de la mer sont labélisés.

24,8% de nos approvisionnements sont responsables.

Transversalité

Un engagement au sein de collectifs multisectoriels.

91,3% taux de rétention global

Société civile

Création d'un fonds de dotation pour porter les initiatives solidaires par Elior Solidarity : Community Meals aux États-Unis, partenariats avec les Banques Alimentaires en Europe.

Reconnaitances par des tierces parties / ESG



Elior Services, BGI, Arpège, Ansamble, Serunion ont obtenu des médailles d'Ecovadis.



L'agence de notation ESG Gaia rating classe Elior dans le top 25% des entreprises étudiées en 2020.



Elior a obtenu un score B au CDP Climate Change.

Actionnaires



Modèle résilient au service de la collectivité



Des liquidités sous contrôle

nous exerçons nos métiers et savoir-faire

La restauration collective

Enseignement

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

Santé-social

Nourrir 533 000 patients et personnes dépendantes par jour grâce à des repas alliant nutrition et plaisir, dans le cadre d'un parcours de santé ou de missions sociales.

Entreprises

Nourrir chaque jour 970 000 convives travaillant pour des entreprises et des administrations de toutes tailles, tout en développant de nouveaux segments de marchés (trains, musées, stades...).

Les services

Leader de la propreté en hôtellerie de santé en France

Elior Services intervient chaque jour auprès de 500 établissements de soins et médicaux sociaux et 50 000 lits. Également actif dans le secteur tertiaire et industriel via ses activités de propreté et de Facility Management pour les bureaux, les centres commerciaux, l'hôtellerie, les transports et les loisirs, cette activité résiliente emploie 21 000 personnes.

Un acteur solidement implanté dans 5 pays

N°2 Pure player de la restauration collective et des services



N°1 en restauration collective en France, en Espagne et en Italie



N°5 en restauration collective au Royaume-Uni, et aux États-Unis



en cultivant nos ressources

Objectifs 2025

entre **30** et **40%** de femmes dirigeantes en 2025 → entre **40** et **60%** de femmes dirigeantes en 2030

Elior Group soutient



Membre de



Nos équipes

99 000

collaborateurs

50%

de femmes managers

26 000

recrutements de personnes de moins de 25 ans

54,1%

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

50,4%

des postes d'encadrement sont pourvus en interne

7 ans

d'ancienneté moyenne de nos équipes permanentes

Notre ancrage territorial

22 700

établissements de restauration et de services

+ 13 700

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

Une gouvernance robuste

Distribution

récurrente de dividendes pré-Covid-19

Rémunération

variable des dirigeants directement liée à l'évolution du cours de l'action et des critères ESG.

et en mobilisant nos atouts.

Innovation



Innovation culinaire

Elior North America a développé Healthy at Home, une offre de services de restauration personnalisés lors de l'hospitalisation et pour le retour à la maison afin de faire baisser le taux de réadmission.

Innovation technique

Pour le marché santé et social, Elior France a conçu Heol, un chariot de distribution d'une capacité de 36 plateaux snack, permettant une meilleure agilité de distribution.

Innovation marketing

En Italie, les équipes Elior ont créé MyDiet, une application proposant un plan menu adapté à chacun (poids, taille, style de vie...).

Innover pour plus de transparence

Elior a annoncé en 2021 le déploiement du Nutri-Score (note nutritionnelle d'une recette de A à E) sur l'ensemble du marché de l'enseignement en France.

Responsabilité



Hygiène

En Espagne, Serunion a développé Easy Q. Cet outil permet au département HSE un meilleur contrôle de la sécurité alimentaire des sites via des notifications en temps réel des incidents.

Sécurité

Elior North America utilise Medcor. Via un unique numéro de téléphone, un employé blessé peut solliciter une infirmière afin de déclarer un accident et d'obtenir des conseils médicaux pour son rétablissement.

Environnement

L'Eco Points loyalty scheme encourage nos convives anglais à choisir des plats à faible impact carbone. Chaque achat rapporte un point de fidélité, 10 points équivalent à la plantation d'un arbre via l'organisation partenaire JUST ONE Tree.

Gaspillage alimentaire

En France et en Espagne, Elior a développé un partenariat avec Too Good To Go permettant une réduction significative du gaspillage alimentaire dans nos restaurants en valorisant les plats non servis sous forme de panier-repas.

LES TENDANCES DE NOS MARCHÉS

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

Agir pour la transition alimentaire

Militant de la transition alimentaire, le groupe Elios s'est engagé sur quatre axes qui couvrent l'ensemble de notre chaîne de valeur : une alimentation saine, des approvisionnements durables, la lutte contre le gaspillage alimentaire et la réalisation du potentiel de nos collaborateurs.

Avec ces quatre axes, nous participons à la transition vers des activités moins carbonées et impliquons collaborateurs, clients et convives dans cette dynamique. Chaque année, grâce à des compétences expertes internalisées, le Groupe mesure son bilan carbone et met en place des actions concrètes afin de diminuer son impact sur l'environnement.

Sur chacun de ces axes, le Groupe agit en toute transparence auprès de ses parties prenantes, en menant des actions à la fois ambitieuses et réalisables par les restaurants. L'objectif est d'impliquer toute l'entreprise dans une démarche de progrès, tout en prenant en compte les spécificités locales dans chacun des pays où nous sommes présents.

Objectif 2025 : diminuer de 12 % les émissions de carbone par repas, par rapport à 2020

Concrètement, cet engagement sera tenu grâce aux actions menées sur le terrain, réalistes et mesurables :

- consommer au moins **80 %** d'électricité renouvelable et réduire la consommation d'énergie ;
- réduire de **30 %** le gaspillage alimentaire ;
- réduire l'impact carbone de notre offre alimentaire en proposant plus de repas végétariens et en substituant les protéines les plus émettrices de carbone, comme le bœuf, par d'autres moins carbonées, comme le poulet ou des légumes.



Notre bilan carbone

Depuis 2019, Elios réalise chaque année son bilan carbone sur l'ensemble de son périmètre de responsabilité (scopes 1, 2 et 3) défini par le GHG Protocol du *World Resources Institute*.

Scope 1

Émissions directes liées :

- à la consommation de gaz par les sites du Groupe porteurs de contrat énergie
- aux fuites de fluides frigorigènes des installations
- aux émissions de la flotte de véhicules

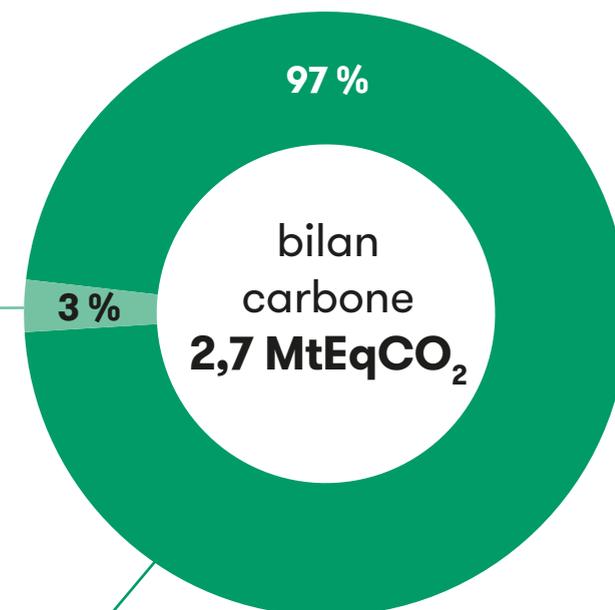
Scope 2

Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité par les sites porteurs du contrat d'énergie

Scope 3

Émissions indirectes, notamment :

- les émissions liées à l'énergie des sites ne portant pas le contrat énergie (47 %)
- les achats de matières premières (46 %)
- la logistique et la distribution (2 %)
- autres pôles d'émissions (2 %)



3,8 kgEqCO₂
par repas servi

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 ingrédients nutritifs d'origine végétale
- Part de recettes végétariennes
- Entités testant des dispositifs d'information nutritionnelle détaillée

19,4 %

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

21,2 %

des recettes, sur 66 000 recettes actives, sont végétariennes, dont 40 % au Royaume-Uni.



Des ingrédients durables

Ambition

Diminuer l'impact environnemental de nos approvisionnements en augmentant la part de nos achats responsables.

Indicateurs de performance

- Part des achats d'ingrédients responsables
- Part des achats d'ingrédients locaux
- Part des achats d'emballages responsables

71,9 %

des achats de produits de la mer sont issus de filières responsables au Royaume-Uni (41,9 % à l'échelle du Groupe).*

* En volume

24,8 %

de nos achats sont responsables.



Des équipes et communautés dynamiques

Ambition

Garantir la sécurité et la santé au travail de nos collaborateurs et collaboratrices, tout en contribuant à leur développement, en favorisant les mobilités internes, la diversité et l'inclusion.

Indicateurs de performance

- Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt
- Mobilité interne
- Pourcentage des postes de managers tenus par des femmes

50 %

des managers sont des femmes.

- 6 %

du taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.



Une économie circulaire

Ambition

Lutter contre le gaspillage alimentaire sur nos sites. Réduire notre empreinte carbone. Mieux trier pour mieux valoriser nos surplus et déchets.

Indicateurs de performance

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

90,2 %

de nos sites trient les déchets organiques pour mieux les valoriser.

99,7 %

des revenus d'Elor sont générés par des pays ayant déployé un programme de lutte contre le gaspillage alimentaire.

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 près de 30 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.



78 000

collaborateurs
et collaboratrices



22 700

restaurants et points
de vente



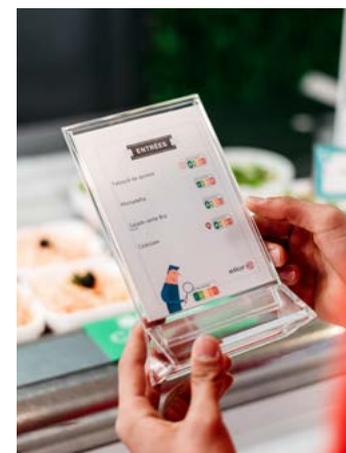
3,6 millions

de convives chaque jour



N° 2

pure player mondial
implanté dans 5 pays



Enseignement :
promouvoir
l'équilibre
nutritionnel

Elior reste le seul acteur de son secteur à avoir adopté le Nutri-Score, dès 2019. Aujourd'hui, l'affichage du barème à 5 lettres se déploie dans 455 établissements scolaires en France. Grâce à cette information, les élèves sont en mesure de faire des choix éclairés pour une alimentation variée, saine et savoureuse ; et leurs parents peuvent gérer l'équilibre nutritionnel à l'échelle de plusieurs repas. Une sensibilisation stratégique, les habitudes alimentaires se prenant dès le plus jeune âge. C'est aussi ce constat qui prévaut à la mise en place par Elior en Italie d'un programme de sensibilisation à l'éducation alimentaire « à 360° », intégrant les enfants et les familles, autour des valeurs d'inclusion, de durabilité et de bien-être.



Santé : toujours plus
de personnalisation

Dans les établissements de santé et médico-sociaux, les offres sont conçues pour allier nutrition et plaisir. À l'hôpital, les solutions de restauration sont adaptées aux pathologies de chaque patient, tandis que la nouvelle génération de cafétérias contribue au bien-être des soignants comme des visiteurs. Pour les seniors, Elior s'appuie sur son expertise en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire. Le Groupe mise fortement sur l'innovation en travaillant notamment les textures modifiées et les apports nutritionnels (Idequatio, France), tout en développant des prestations de portage à domicile (Healthy at Home, US, Grazing Boxes, UK).



Entreprises :
réinventer l'offre

Plus de flexibilité, plus de mobilité, plus de fluidité : la crise sanitaire a amplifié les attentes des salariés vis-à-vis de la cantine d'entreprise. Elior UK prépare ainsi le déploiement d'une borne de commande digitale (Kiosk) qui évitera les files d'attentes dans les selfs. Elior Italy propose sur 60 de ses sites un frigo connecté (Food360), qui permet aux convives de réserver leur repas à l'avance et de le récupérer quand ils le souhaitent. Mais les convives attendent aussi toujours plus de qualité, de transparence, et de saveurs. Arpège a développé une nouvelle offre FoodCourt, avec six concepts variés dont les convives apprécient l'authenticité, l'équilibre, et le goût ! Toujours en France, l'offre Re-Set ! propose une gamme de plats volontairement réduite, pour privilégier le bon produit, le geste culinaire, et la lisibilité de la recette.

Services

Avec sa nouvelle stratégie, CAP 2026, Elior Services dessine un avenir dans lequel l'humain est au centre.

Leader en hôtellerie de santé, Elior Services élargit sa gamme de services pour contribuer au bien-être et à la santé de tous : soignants, patients et résidents.

Sur le marché du multi-segment, l'entreprise de propreté entreprend de monter en gamme pour répondre à l'évolution de la demande autour de la sécurité sanitaire.

Dans tous ses sites clients, établissements de santé, milieux industriels sensibles et espaces publics, professionnels et commerciaux avec une gamme plus large et des offres plus engageantes, Elior Services réalise toutes les prestations : bionettoyage et hôtellerie de santé, propreté des locaux et facility management avec des services d'accueil, de gestion des espaces verts, du courrier et de petits travaux techniques. Des expertises qui répondent aux plus hautes exigences en mettant tout en œuvre pour lutter contre le réchauffement climatique.



21 000

collaborateurs et collaboratrices



2 400

sites



N° 1

de la propreté en santé en France

L'union fait la force pour Univi

Elior Services a remporté, en partenariat avec le marché santé d'Elior, la consultation lancée par Univi pour la gestion hôtelière de quatre de ses établissements de soin spécialisés dans l'accueil des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap. Les équipes Elior y travaillent désormais de concert pour assurer l'intégration de l'ensemble des prestations hôtelières, avec un management dédié pour chacune des deux activités services et restauration. Côté services : bionettoyage, service des repas en salle à manger, formation aux attitudes de service, en prenant en compte les particularités d'un public très âgé, dont Elior Services a développé une très bonne connaissance. Une synergie d'expertises en toute fluidité !



Fluidifier la gestion des locaux

Nouvelle solution digitale conçue par Elior Services, Effi-See est un outil de traçabilité et de gestion en temps réel des locaux fonctionnant dans tous types d'environnements. L'application permet d'optimiser toutes les prestations de bionettoyage, de piloter l'activité des sites et la présence des occupants, de déclarer les incidents, de répondre aux demandes ponctuelles, de garantir le reporting et de simplifier les échanges entre les équipes et les clients. Cette innovation a déjà été déployée sur 67 sites, parmi lesquels l'Hôpital privé du Confluent à Nantes, qui bénéficie de la fonctionnalité « gestion des sortants » : les admissions et les soignants ont en temps réel l'information de la libération d'une chambre. Un gain de réactivité fondamental pour nos équipes, le personnel soignant et pour l'amélioration du confort des patients.

Les défis de l'ultra-propreté

Dans des secteurs de pointe ou particulièrement exigeants, l'ultra-propreté consiste à maîtriser des environnements à risques particuliers, bactériologiques et chimiques. Que ce soit le milieu hospitalier, l'industrie pharmaceutique, la microélectronique, ou encore l'agroalimentaire, les normes y sont particulièrement strictes. Expert dans la maîtrise des environnements sensibles, Elior Services apporte une garantie quelle que soit la prestation confiée : entretien quotidien, mise à blanc ou encore approvisionnement et gestion des consommables. Différents procédés sont mis en œuvre pour maintenir, chaque jour, un niveau de contamination conforme aux exigences de la zone, assurer la stérilité et la propreté des sites.



Des positions solides dans cinq pays



Europe

N° 1

en restauration collective en France, en Espagne et en Italie

N° 3

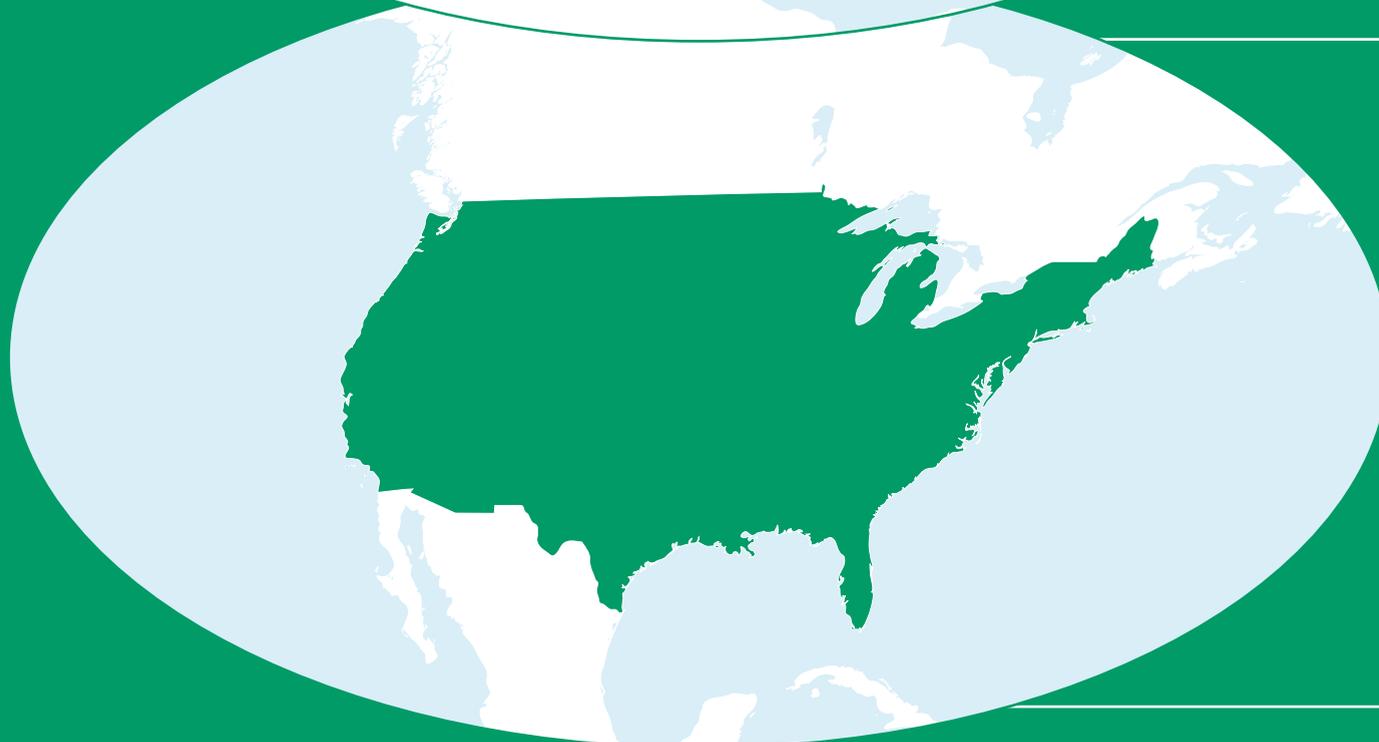
en restauration collective en Europe

N° 1

de la propreté en santé en France

N° 5

en restauration collective au Royaume-Uni



États-Unis

N° 5

en restauration collective

Global

N° 2

pure player de la restauration collective et des services

Un capital de marques unique

Notre marque corporate



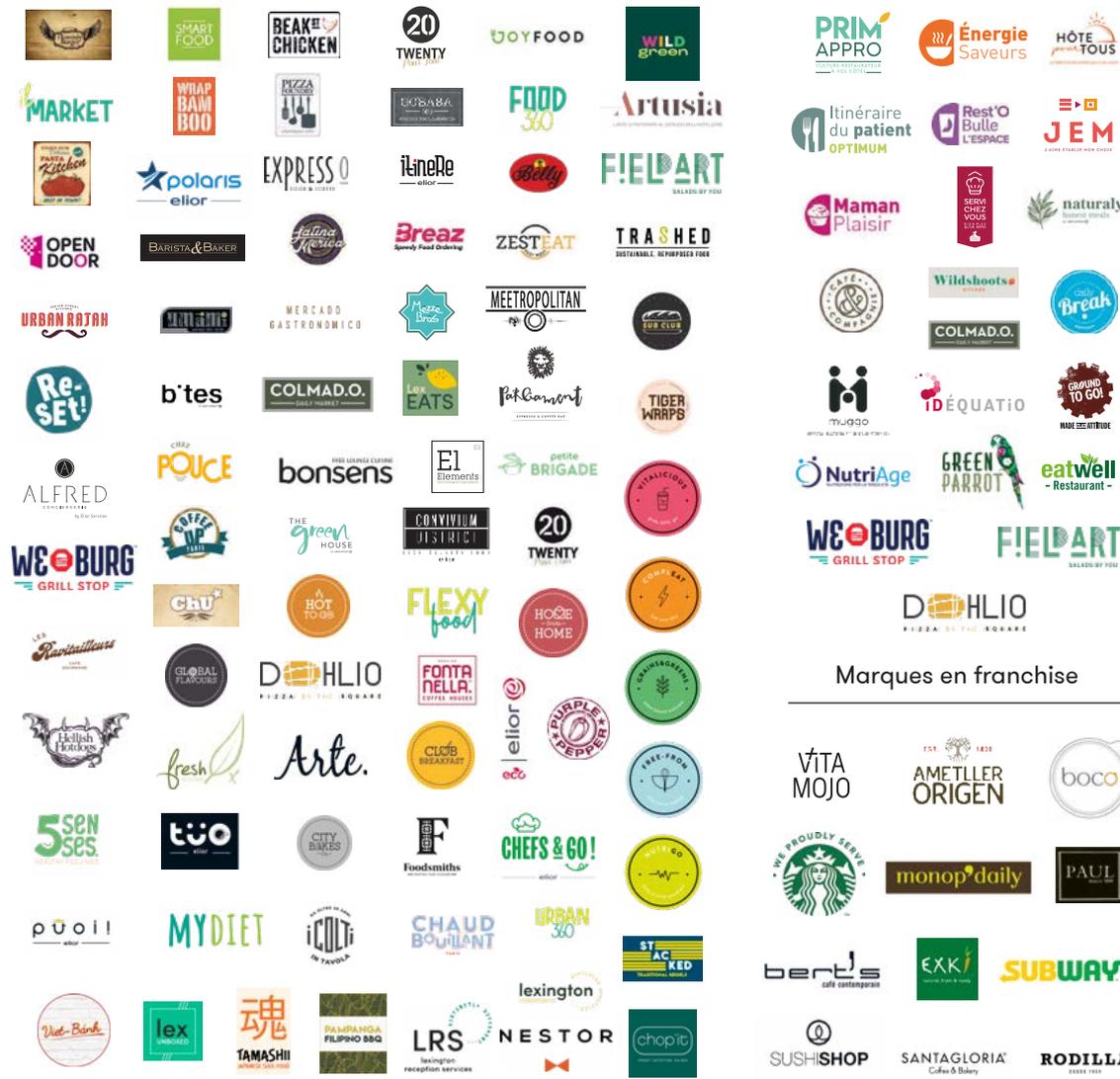
Nos marques d'entreprise



Nos marques de concepts en restauration collective

Entreprises

Santé



Marques en franchise

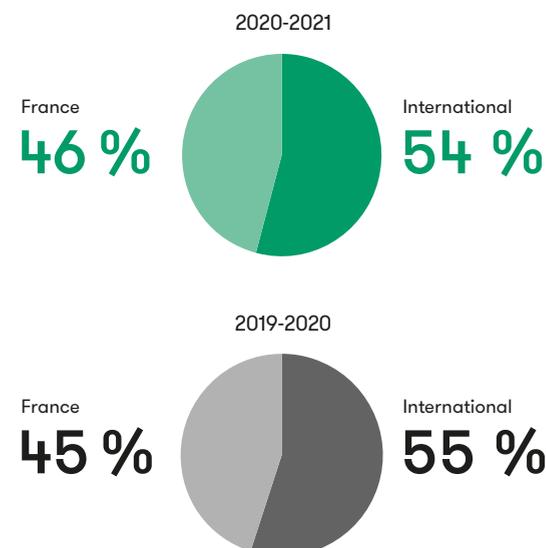
Enseignement



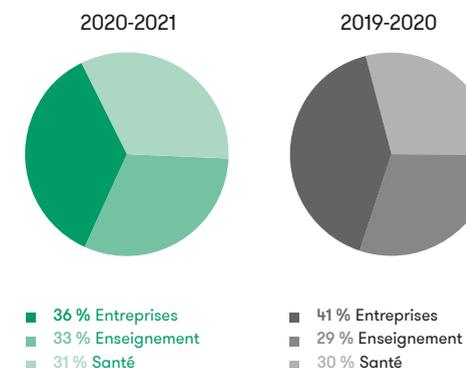
Performances financières 2020-2021

Chiffre d'affaires du Groupe (-7 % / 2020-2021)	2020 - 2021	3,690 Md€
	2019 - 2020	3,967 Md€
EBITA retraité	2020 - 2021	-64 M€
	2019 - 2020	-69 M€
Marge d'EBITA ajusté	2020 - 2021	-1,7 %
	2019 - 2020	-1,7 %
Résultat net part du Groupe	2020 - 2021	-100 M€
	2019 - 2020	-483 M€
Free cash flow opérationnel	2020 - 2021	19 M€
	2019 - 2020	-4 M€
Résultat net part du Groupe ajusté par action	2020 - 2021	-0,58 €
	2019 - 2020	-2,78 €

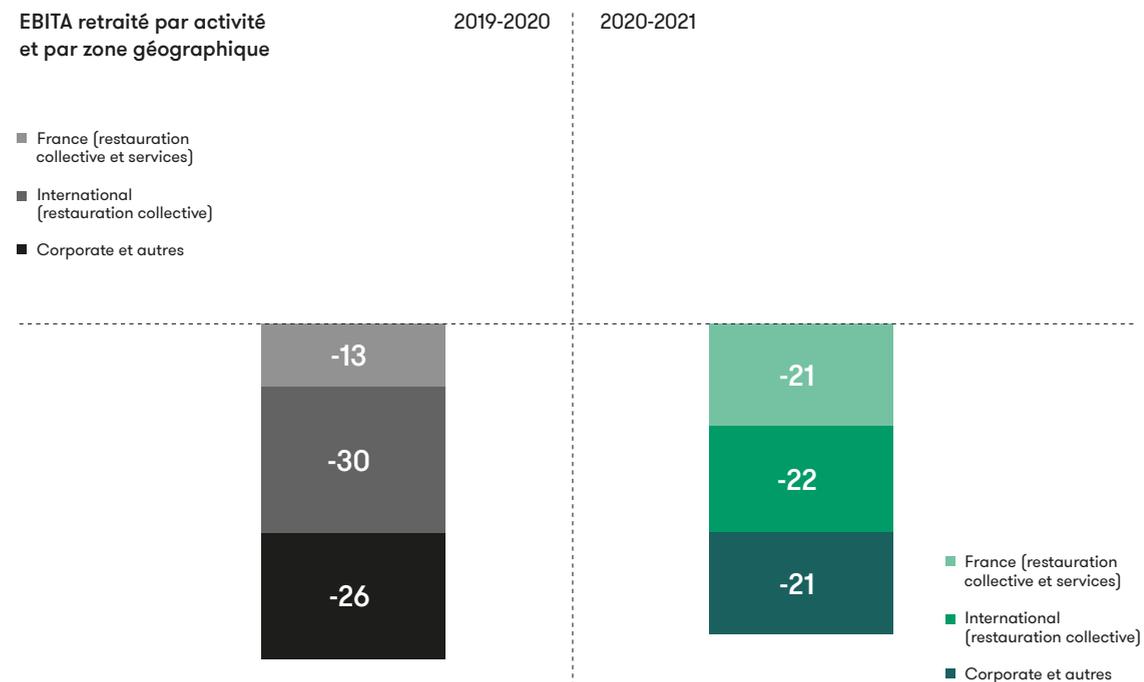
Répartition du chiffre d'affaires par zone géographique



Répartition du chiffre d'affaires par activité



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.

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



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



Ludovic Oster
Directeur des
ressources
humaines Groupe



Esther Gaide
Directrice financière
Groupe



Antonio Llorens
Président-directeur
général de Serunion



Olivier Poirot
Directeur général
d'Elior North America



Anne-Laure Descleves
Directrice de la
communication
et des affaires
publiques Groupe



Frank Lacroix
Directeur général
d'Elior Services



Catherine Roe
Directrice générale
d'Elior UK

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du groupe Elior 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

Ines Cuatrecasas
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
Anne-Laure Desclèves,
directrice 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
Ines Perrier, 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
Imprimé par BLF Impression, imprimeur
certifié Imprim'Vert, sur papier FSC.

Traduction
Tagline

Typographie
GT Walsheim (Grilli Type)
Recoleta (Latinotype)
Sharp Grotesk (Sharp Type)
Elior

Illustrations



Jiaqi Wang
Jiaqi Wang propose des illustrations
aux lignes et aux couleurs fortes
en veillant à donner la même priorité
à chaque élément. Pour enrichir la
narration, elle utilise la perspective,
des personnages excentriques et
dynamise ses illustrations en les
mettant en mouvement.

Photos
Page 1 : Elior • Pages 2 à 5 : Thomas
Laisné • Page 8 : Nicolas Lascourrèges •
Page 13 : Maïté Baldi, Yurina Nihara,
Pierre Morel • Page 15 : Freepik, Pierre
Morel, Antoine Legond • Pages 22 à 23 :
Emmanuel Fradin, Guía Besana
(Agence VU'), Thomas Laisné

Cet Essentiel 2021 fait partie du rapport
d'activité 2020-2021 du groupe Elior.
Il est complété par une Revue
d'engagements 2021.



LINKEDIN
Elior Group



INSTAGRAM
[@etvoila_byelior](#)



TWITTER
[@Elior_Group](#)



SITE INTERNET
[eliorgroup.com](#)



BLOG
[foodforgood.eliorgroup.com](#)



eliorgroup