

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 23 FEVRIER 2023

### Réponses aux questions écrites

#### ➤ Gestion des fonds versés par les convives dans un restaurant d'entreprise :

Question : si un convive n'a plus accès à un restaurant pour une raison indépendante de sa volonté (fin de contrat d'exploitation du restaurant, fermeture du restaurant par l'entreprise, si une entreprise adhérente à un restaurant inter-entreprises quitte le site, longue maladie du convive, ...) que deviennent les fonds déjà chargés sur leur badge par un convive n'ayant plus accès au restaurant, si ces fonds n'ont pas été consommés avant une situation précitée ?

Réponse : si un contrat est perdu par Elior au profit d'un concurrent, le solde des badges est transféré à l'entreprise repreneuse.

Si un restaurant ferme définitivement ou que le salarié quitte l'entreprise bénéficiaire du contrat de restauration, le solde du badge est remboursé individuellement au salarié qui en fait la demande.

Question : combien ces fonds non consommés et non reversés représentent-ils pour notre entreprise pour le dernier exercice ?

Réponse : pour Elior France, le montant des soldes de badge non remboursés s'élève à 825K€ à fin septembre 2022, dont 480 K€ sont liés à des fermetures supérieures à 1 an.

Question : comment sont comptabilisés ces fonds ? en profit ? en provisions à rendre aux convives ?

Réponse : dans le cas d'un reliquat de solde de badge non remboursé, car non réclamé (faible montant, oubli du salarié, etc.), le solde reste au bilan d'Elior (dette), et réintégré en profit au terme de la prescription (5 ans).

#### ➤ Traitement des réclamations des convives d'un restaurant d'entreprise :

Question : comment un convive peut-il faire part d'une réclamation au niveau du siège d'Elior France quand le restaurant d'entreprise ne répond pas à sa réclamation ?

Réponse : pour Elior France, le convive renseigne le formulaire via les sites internet ou se rend sur la page Elior via les réseaux sociaux (twitter, etc.)

Pour la restauration en entreprises : via l'application TIMECHEF, les enquêtes à table ou encore les enquêtes BVA.

Question : existe-t-il un service réclamation au siège ?

Réponse : un filtrage automatique des formulaires renseignés via le site internet est réalisé puis redirigé en fonction de l'objet sur les différents segments.

Un Community Manager de la communication Groupe gère les réseaux sociaux.

Pour la restauration en entreprise, via l'application TIMECHEF : nous examinons chaque demande et nous nous assurons qu'une réponse soit toujours apportée.

Question : si le restaurant d'entreprise ne répond pas, ni le service réclamation du siège, le convive a-t-il accès à un médiateur et si oui lequel ?

Réponse : le client obtient toujours une réponse, que ce soit via le site internet ou par mail.

➤ Application de la loi AGECE, interdisant la vaisselle jetable pour la restauration sur place depuis le 1er janvier 2023 :

Question : Elior a communiqué dès janvier 2021 sa volonté d'accélérer sa politique zéro déchet dans ses restaurants en proposant des dispositifs de contenants réutilisables comme alternative responsable à la vaisselle jetable.

Pourtant, notre Groupe a été mis en avant le 8 février 2023 par le ministère de la transition écologique parmi les enseignes n'ayant pas toujours pas transmis de plans d'actions et de calendrier.

Le Groupe avait pris de l'avance et se retrouve désormais en retard. Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Réponse : depuis 2021, Elior a mené une politique active d'amélioration et de réduction des emballages à usage unique à travers plusieurs axes :

- Expérimentation de différents systèmes de réemploi dans les restaurants suivants :
  - Uzaje
  - Bibak (ex « La consigne Greengo »)
  - Vytal (dans le cadre du programme d'incubation de l'innovation)
- Définition d'une mercuriale plus responsable de packagings
- Substitution de certains plastiques, notamment sur les bouteilles d'eau et les yaourts avec la mise en place de fontaines et la fabrication de yaourts maison

Les systèmes de réemploi qui sont expérimentés répondent en partie aux problématiques de nos restaurants mais ne peuvent être déployés sur l'ensemble du périmètre en raison d'un coût très élevé des solutions proposées à date sur le marché.

Au sujet de la loi AGECE, les plans d'actions ont été transmis à nos restaurants en décembre 2022. Le parc soumis à cette réglementation représente une part mineure de nos activités et une grande majorité de ceux-ci répond déjà aux obligations réglementaires, voire vont au-delà de la loi AGECE en supprimant l'usage unique sur la vente à emporter grâce à des solutions de réemploi.

Un audit est en cours sur nos restaurants pour identifier précisément les sites qui ne sont pas encore en conformité avec la loi AGECE. Il est prévu que l'ensemble des sites respectent la réglementation à horizon 2<sup>nd</sup> semestre 2023.