

ELIS, AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE SES CLIENTS





SOMMAIRE



ÉDITO	03	VOUS OFFRIR UN SERVICE IRRÉPROCHABLE	17
QUI SOMMES-NOUS ?	04	DÉVELOPPER UNE OFFRE RESPONSABLE	18
L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE AU COEUR DE NOTRE MODÈLE	05	S'ENGAGER AU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS	20
NOTRE RESPONSABILITÉ À 360°	07	METTRE NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE	21
ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS, FORCES VIVES DE L'ENTREPRISE	09	RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS CIRCUITS DE LIVRAISON	23
ASSOCIER NOS FOURNISSEURS À NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES	13	ALLER AU-DELÀ DE L'USAGE	25

Pionnier et leader en Europe et en Amérique du Sud de la location et de l'entretien de linge plat, de vêtements de travail et d'équipements d'hygiène et de bien-être, Elis poursuit son développement dynamique grâce à la qualité de ses prestations, son savoir-faire unique et l'engagement de ses collaborateurs à votre service.

Fondé sur l'économie de fonctionnalité, notre métier consiste à vous faire bénéficier de l'usage de multiples produits en location plutôt qu'à la vente. Nous assurons leur conception et leur entretien pour une meilleure qualité d'utilisation et une meilleure durabilité. C'est pourquoi nous instaurons avec nos clients et nos fournisseurs des relations de confiance inscrites sur le long terme.

Notre savoir-faire est aussi au service de l'environnement en favorisant continuellement l'économie des ressources naturelles notamment l'eau, l'énergie et les matières premières.

Nos collaborateurs partagent et mettent en œuvre cette vision de l'entreprise assumant ses responsabilités sociales et environnementales tout en poursuivant son développement, indispensable à son succès.



Xavier Martiré,
Président du Directoire - Elis



PLUS DE
240 000 CLIENTS



PLUS DE **25 000**
COLLABORATEURS



PLUS DE **300** CENTRES DE
PRODUCTION ET DE SERVICES



ENVIRON **1.5 M€** DE
CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2016



EAU : **26%** D'ÉCONOMIE D'EAU
PAR KG DE LINGE LAVÉ
DEPUIS 2010



ÉNERGIE : **22%** DE GAIN
D'ÉNERGIE PAR KG DE LINGE
LAVÉ, DEPUIS 2010

NOS SERVICES

ARTICLES TEXTILES

- Vêtements professionnels
- Linge de restauration et d'hébergement
- Linge de santé
- Vêtements pour salles blanches
- Equipements de protection individuelle

HYGIÈNE ET BIEN-ÊTRE

- Hygiène des sanitaires
- Protection des sols
- Boissons : fontaines à eau et machines à café Expresso
- Gestion de déchets médicaux (DASRI)
- Lutte contre les nuisibles

AU PLUS PROCHE DE VOUS

Elis s'est tout d'abord développé auprès des petites et moyennes entreprises, en agissant au cœur de leur activité en véritable partenaire. Aujourd'hui, son dynamisme et sa réactivité sont au service d'un périmètre de clients considérablement élargi, la densité de son maillage géographique, alliée à sa capacité à mobiliser rapidement des moyens importants, lui permettant de répondre aux besoins les plus complexes des grandes entreprises.



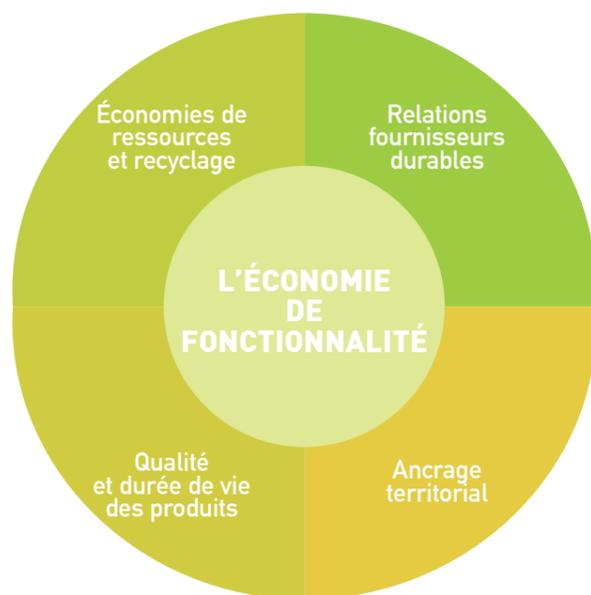
UNE
PRÉSENCE
DANS 14 PAYS
DANS LE
MONDE

LES BÉNÉFICES DE L'ÉCONOMIE DE FONCTIONNALITÉ

Le service plutôt que le produit

À la différence des modes de consommation classiques, la location-entretien permet à nos clients de bénéficier de nos services, sans avoir à acquérir les produits (vêtements professionnels, etc...). Elis est ainsi précurseur de ce modèle repris par bien d'autres secteurs tels que la location de voitures dans les municipalités par exemple. Simplifiant la vie des clients, ce modèle permet aussi de réduire la pression sur les ressources naturelles et l'environnement.

En effet, cette démarche favorise aussi l'allongement de la durée de vie des produits pour en maximiser l'usage, encourageant donc naturellement leur **réparation, réutilisation et recyclage**, réconciliant ainsi croissance économique et empreinte environnementale.



LA LOCATION-ENTRETIEN, UN MODÈLE DE CONSOMMATION DURABLE

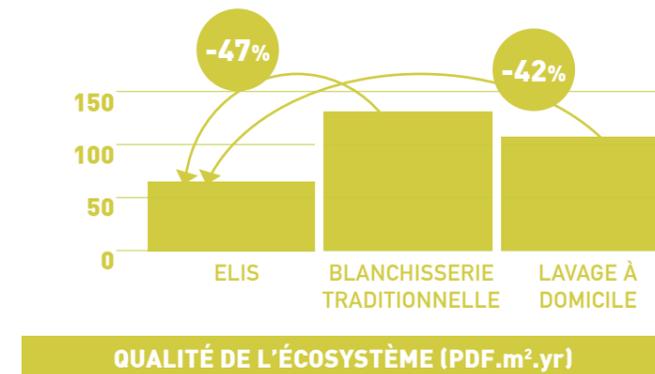
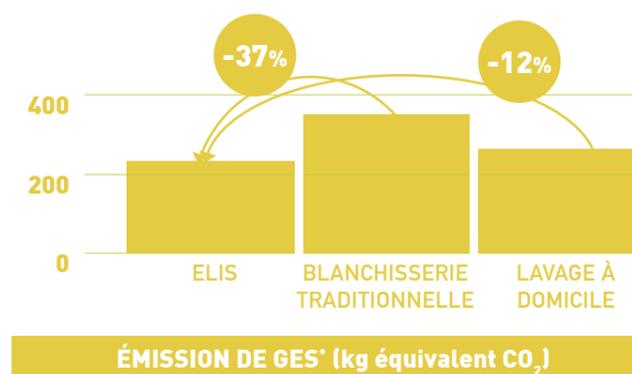
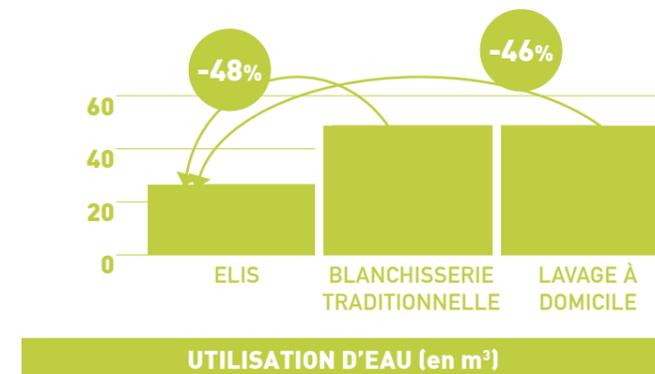
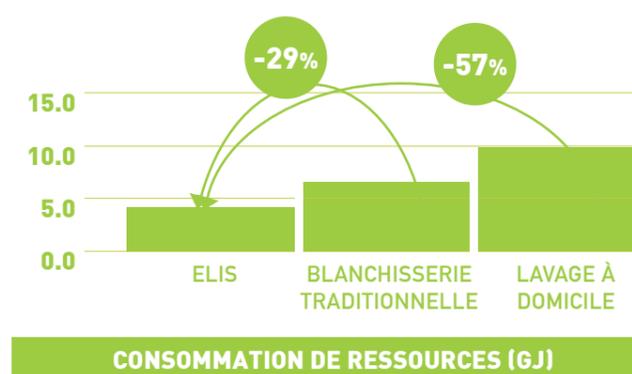
En 2008, le Grenelle de l'Environnement a réuni pour la première fois l'État et les représentants de la société civile pour définir une feuille de route en faveur de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables.

Dans ce cadre, Elis, du fait de son activité de location-entretien basée sur l'économie de fonctionnalité, a participé aux travaux du chantier n°31 chargé d'explorer cette thématique, présidé par Jean-Martin FOLZ et co-présidé par Dominique BOURG, Directeur de l'Institut

de Politiques Territoriales et Environnement Humain (IPTEH). Une étude a ainsi été réalisée avec le cabinet Ernst&Young, visant à analyser et comparer différents cycles de vie d'un vêtement professionnel. Sept ans plus tard, cette étude actualisée démontre toujours les **bénéfices de l'économie de fonctionnalité d'un point de vue environnemental**.

LES AVANTAGES ENVIRONNEMENTAUX DU MODÈLE ELIS

Grâce à l'optimisation des procédés, la location-entretien de vêtements professionnels par ELIS permet de **réduire environ de moitié les consommations d'eau et d'énergies non renouvelables**, par rapport à une solution d'achat de vêtements avec un entretien internalisé.



Source : Ernst & Young - Etude 2016

Unité fonctionnelle : Fournir des vêtements professionnels propres à 1 employé d'une entreprise dans le secteur de l'industrie basée en France sur une durée de 4 ans.
*GES : Gaz à Effet de Serre

NOS OBJECTIFS

1.

RÉDUIRE DE 25% nos consommations d'eau, d'énergie et de produits lessiviels

2.

Tendre vers le ZÉRO GACHIS

NOS ENGAGEMENTS

1.

Être l'acteur d'un DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DURABLE

- PROPOSER une offre responsable de qualité
- RÉPONDRE AUX EXIGENCES de qualité et de durabilité de nos clients
- INNOVER pour développer des solutions éco-conçues et promouvoir des produits alternatifs au jetable
- PROMOUVOIR le commerce équitable

2.

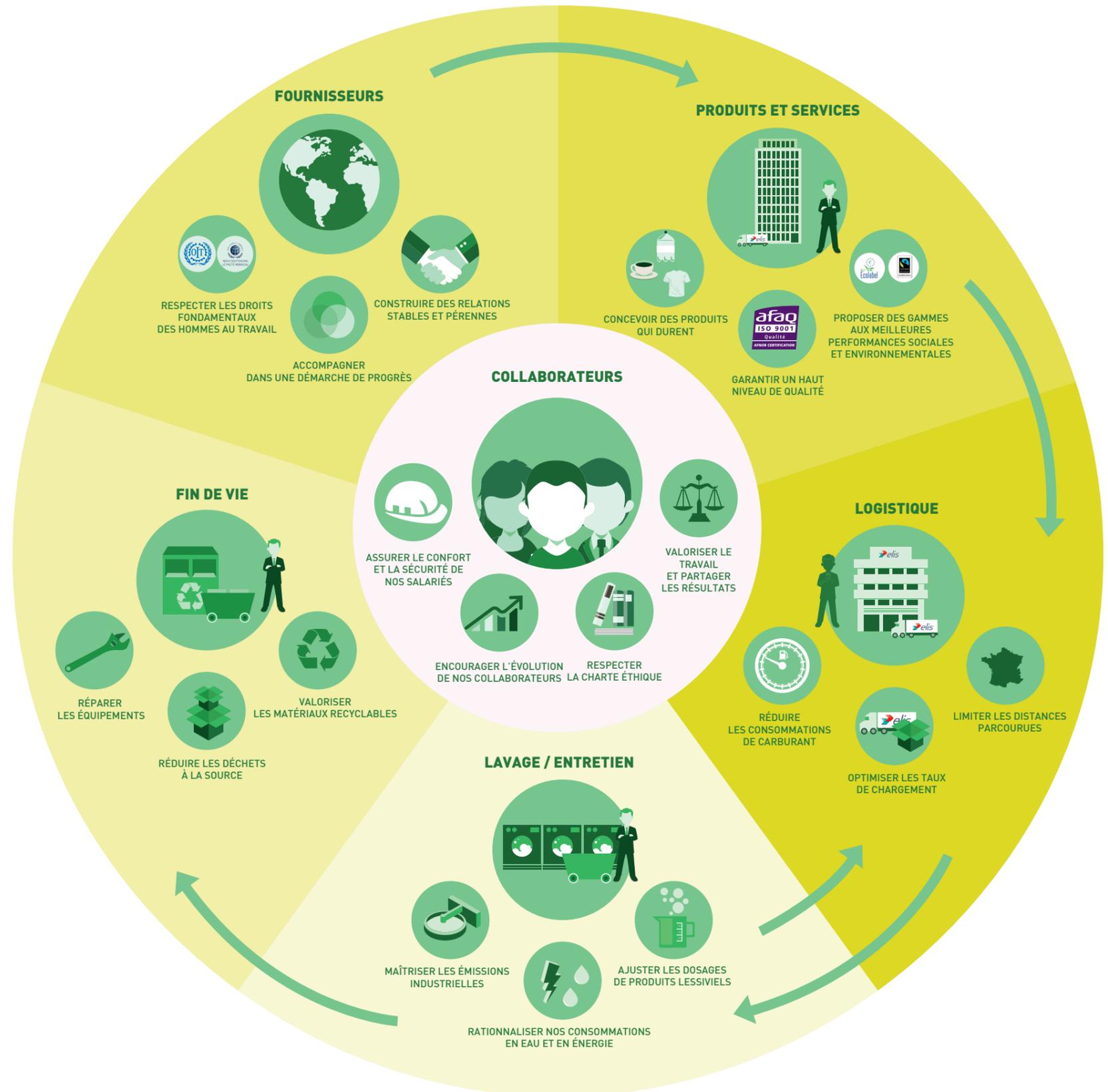
Diminuer L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE de notre activité

- RÉDUIRE les consommations de ressources naturelles
- AUGMENTER le taux de valorisation de nos produits en fin de vie
- OPTIMISER nos flux logistiques

3.

Être un vecteur d'ÉPANOUISSEMENT pour nos collaborateurs

- ASSURER la santé et la sécurité de nos salariés
- PERMETTRE à nos collaborateurs d'évoluer personnellement et professionnellement
- FAVORISER l'égalité des chances



ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS, FORCES VIVES DE L'ENTREPRISE

ACCOMPAGNER
NOS COLLABORATEURS,
FORCES VIVES DE L'ENTREPRISE

“ Nous employons plus de 25 000 personnes en Europe et en Amérique du Sud. Notre culture du service et de la qualité repose sur l'engagement de nos collaborateurs, principal capital de l'entreprise. ”

Didier Lachaud, Directeur des Ressources Humaines et RSE Elis

ASSURER UN DIALOGUE CONSTANT

Entreprise à l'écoute de ses salariés, Elis met tout en oeuvre pour qu'existe au quotidien une **grande proximité entre le management et les équipes de terrain**. Parce que nos collaborateurs sont les garants de la qualité de notre service, la confiance que nous instaurons chaque jour dans nos relations est essentielle.

Pour permettre à chacun de s'exprimer, une enquête interne est menée tous les deux ans dans chaque centre Elis. Les collaborateurs peuvent ainsi se prononcer sur des thèmes variés tels que les conditions de travail, la formation, l'évolution, les horaires ou la sécurité, via des questionnaires individuels et anonymes. Très attendus, les résultats de ce **baromètre social** nous aident à déterminer les axes d'amélioration propres à chaque centre Elis.

PARTICIPER, PARTAGER, VALORISER

Chaque jour, sur chaque site, les salariés Elis créent de la valeur. Celle-ci est le fruit d'une **relation de proximité entre l'entreprise et ses salariés**, établie sur les bases d'une vision et d'une ambition partagées depuis les origines d'Elis, qui permettent naturellement de viser et de contribuer à la performance.

Depuis plus de 60 ans, Elis est en croissance et les salariés en bénéficient. **La participation et l'intéressement sont largement répandus dans l'entreprise.**



38
BAROMÈTRES SOCIAUX RÉALISÉS EN FRANCE,
EN ESPAGNE ET AU PORTUGAL

80 000
HEURES DE FORMATION EN 2016

3 460
COLLABORATEURS RECRUTÉS DANS LE MONDE
EN CONTRAT PERMANENT (2016)

Source : Direction des Ressources Humaines Elis

26%
DE SENIORS
(45 ANS ET PLUS)

52%
DE FEMMES

87
NATIONALITÉS
REPRÉSENTÉES

LE PARCOURS D'INTÉGRATION

Pour faciliter l'intégration et l'évolution au sein d'Elis, nous proposons à tous nos nouveaux collaborateurs un **parcours d'une durée de 2 à 5 semaines** au cours duquel ils découvrent tous les métiers l'entreprise : Agent de Service, métiers de la production, vente et management... Cette initiative permet de renforcer la culture d'entreprise et de créer du lien social.

LES « CHEURONS »

La fidélité et l'exemplarité des collaborateurs Elis sont des valeurs fortes et reconnues. **LE CLUB DES CHEURONS** a été créé en 1987 pour **valoriser les Agents de Production et de Maintenance les plus méritants**.

Un voyage, organisé par la Direction des Ressources Humaines, permet de récompenser chaque année une centaine de « Cheurons ». Plus de 1 000 collaborateurs ont ainsi été distingués depuis 1987.



LES + ELIS

La politique de formation d'Elis a pour objectif de favoriser la diffusion d'un savoir-faire et d'une culture du service au sein de ses centres. Le groupe a fait le choix de disposer d'un **centre intégré de formation**, situé à Janville (Normandie - France). Plusieurs parcours métiers sont ainsi déployés pour dispenser les savoirs incontournables du Groupe.

LE JEU AU SERVICE DE L'APPRENTISSAGE

Dans une volonté constante d'améliorer ses formations internes, le Groupe a décidé de créer des supports innovants, sous la forme de plateaux de jeux pédagogiques. Ils répondent à la nécessité pour les salariés de se former de façon plus efficace et pratique, et au désir d'apprendre de manière collaborative. Développés en interne afin de rester au plus près des besoins opérationnels, ils permettent de modéliser une ligne complète de traitement de linge plat et de vêtements de travail, de cibler le tri des articles sales de linge plat et le tri des vêtements de travail à expédier, ainsi que d'apprendre à identifier le goulot d'une ligne de production. Ils contribuent à accompagner les participants dans l'identification de potentiels d'optimisation de leurs lignes de production.

ELIS, C'EST VOUS

Une nouvelle identité visuelle, créée avec le concours de tous nos collaborateurs, illustre désormais les communications RH du Groupe. Issue d'une campagne interne mondiale, elle présente les femmes et les hommes qui forment le Groupe ainsi que la diversité des métiers proposés.

Une nouvelle stratégie de communication est aussi lancée sur les réseaux sociaux pour faire connaître nos métiers et accroître le vivier de candidats, tout en renforçant la cohésion interne.

LE PROGRAMME ASTERIX



Les programmes d'échanges internationaux se sont renforcés en 2016, et concernent désormais la France, l'Espagne, le Portugal et le Brésil. Chacun de ces pays recrute plusieurs jeunes diplômés, les forme sur un des métiers phares du Groupe (dans les filières production et commercial), puis les envoie pendant 12 à 24 mois dans un autre pays afin de parfaire leur formation, d'y partager les bonnes pratiques et de renforcer la culture du Groupe.

TÉMOIGNAGE

“ Pendant 13 mois, j'ai travaillé pour le centre de Toulouse où j'ai été très bien intégré. La formation s'est déroulée en plusieurs étapes. Dans un premier temps j'ai découvert le fonctionnement d'Elis et ses métiers. J'ai ensuite travaillé avec les autres Chefs de Service de Toulouse qui m'ont beaucoup aidé et appuyé avant d'intégrer ma propre équipe. Cette expérience m'a permis d'acquérir de l'autonomie et m'a donné les clefs pour manager ma première équipe. Elis offre cette grande possibilité. ”

David Lopez Redondo,
Chef de Service Client, Torres de la Alameda (Espagne)



Promotion FED 2016

PERMETTRE AUX COLLABORATEURS D'ÉVOLUER

Chez Elis, la culture du service est aussi celle du résultat et de la performance individuelle. Nous déployons depuis de nombreuses années une politique de formation ambitieuse, socle de notre exigence de qualité. Conscient que cette volonté n'a de sens qu'en offrant à chaque salarié la possibilité de s'améliorer dans son poste et surtout d'évoluer en interne, Elis investit chaque année 3,2 millions d'euros pour la formation professionnelle. Plus de 90 000 formations sont dispensées chaque année à des collaborateurs issus de fonctions diverses au sein du centre de formation créé par Elis en 1994.



Depuis sa création en 2010, la FED a permis la formation de 49 Agents de Service, qui ont pu accéder à des responsabilités managériales à l'issue de cet accompagnement de 10 mois, et ce, au sein de six promotions successives. 60% des centres Elis éligibles ont contribué aux effectifs de stagiaires de la FED. En 2014, les Chefs de Service Clients issus de la FED représentaient 15% des effectifs (France & Belux).

TÉMOIGNAGE

“ Je suis entré chez Elis comme Attaché Commercial en 1988. J'ai évolué progressivement jusqu'à la fonction de Responsable de centre de profit. Aujourd'hui, je suis formateur et assure notamment la coordination de la Filière d'Excellence Distribution Commerciale (FED). La FED est une formation interne qui permet chaque année à 10 Agents de Service commerciaux performants d'évoluer vers un poste de Responsable Développement Commercial et d'accéder à l'encadrement d'équipe. Un véritable ascenseur professionnel et social ! ”

Frédéric Rigoigne,
Formateur



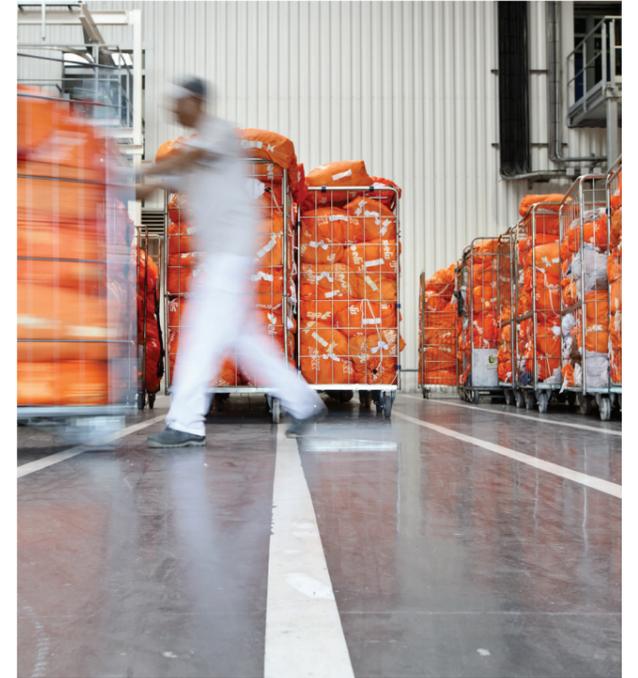
GARANTIR, LA SÉCURITÉ, DE NOS SALARIÉS

Elis est engagé dans une démarche sécurité reposant sur l'implication et la participation active de chaque collaborateur et du management à tout niveau. La sécurité et l'amélioration des conditions de travail sont une priorité de l'entreprise dans l'objectif de tendre vers le « zéro accident ».

Elis travaille conjointement avec ses principaux fournisseurs pour renforcer les principes d'ergonomie et de sécurité de ses équipements de travail. À ce titre, nos chariots de livraison, éléments de liaison essentiels entre nos usines et nos clients, font l'objet d'une amélioration continue pour en favoriser la fonctionnalité, la maniabilité et la robustesse.

Depuis 2011, nos usines de production déploient le programme **GEST'ELIS** : des fiches « actions » proposent des solutions d'aménagement pour améliorer chacun des principaux postes de travail ; elles sont accompagnées de films de sensibilisation aux bonnes pratiques et aux savoir-faire de prudence.

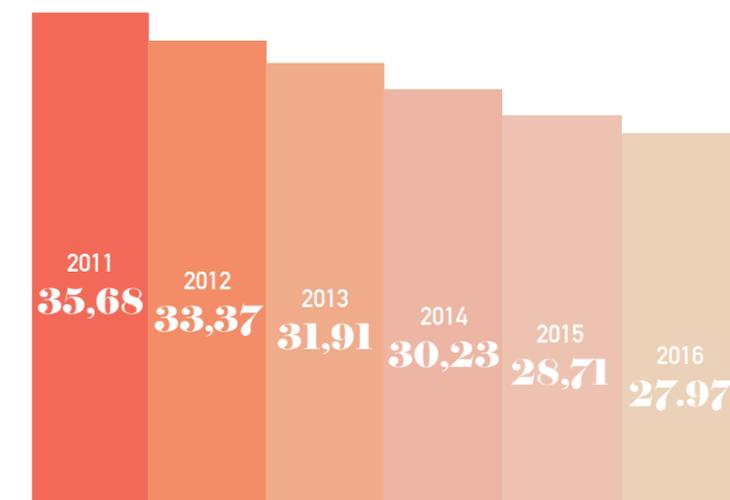
Enfin, des formations Gestes et Postures spécifiques à nos métiers et nos situations de travail ont été développées et sont déployées auprès de nos collaborateurs de production et de distribution.



À PROGRÈS RÉGULIERS

FRÉQUENCE DES ACCIDENTS

Nombre d'accidents par million d'heures travaillées



Source : Direction des Ressources Humaines Elis

ASSOCIER NOS FOURNISSEURS À NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

ASSOCIER NOS FOURNISSEURS À NOTRE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

“ Notre politique Achats responsables vise la maîtrise de la chaîne d’approvisionnement, grâce à une sélection de fournisseurs conscients de leur impact sur l’environnement et socialement responsables. Ces partenaires se doivent d’être capables de nous accompagner dans cette démarche de progrès. Cela nécessite pour Elis un processus de contrôle mais aussi un support actif pour les aider à s’améliorer. ”

Bernard-Emmanuel Lewin, Directeur Achats Elis

DÉVELOPPER DES RELATIONS STABLES ET PÉRENNES

Parce que les achats des articles de textile et d’hygiène bien-être sont un enjeu majeur pour Elis et que la qualité de nos produits est une priorité constante, le maintien de relations solides et stables avec nos fournisseurs est un atout réel pour la sécurité des approvisionnements. Ainsi, notre politique d’achats est naturellement orientée vers de véritables partenariats, favorisés par la récurrence des collections et la stabilité des cycles de production. La plupart des fournisseurs ont une histoire forte avec Elis, certains collaborant avec nous depuis plus de 20 ans !

SOUTENIR LES FOURNISSEURS EUROPÉENS



Pour nos achats de textiles, nous nous approvisionnons en Europe, au Maghreb et en Asie, en privilégiant les fournisseurs européens. À titre d’exemple, deux des fournisseurs de linge « plat » d’Elis sont des entreprises implantées dans les Vosges (La Mouline et Le Jacquard Français) et le fournisseur d’appareils sanitaires (Kennedy Hygiene Products) est situé en Angleterre. Afin de pérenniser la filière française, nous avons fait le choix de conserver ces productions locales en leur garantissant des volumes constants et en les aidant à rester compétitives, préservant ainsi les centaines d’emplois concernés.

À noter que notre fournisseur de café Malongo est implanté à Nice.

PROMOUVOIR L’AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

En tant qu’acteur responsable, que ce soit en interne ou avec ses fournisseurs, Elis s’est engagé en 2006 auprès du Secrétaire Général des Nations Unies, à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies autour des droits de l’homme, du droit du travail, de la protection de l’environnement et de la lutte contre la corruption.



Une attention toute particulière est ainsi portée envers le respect des règles de l’Organisation Internationale du Travail (OIT). À cet effet, des contrôles réguliers sont effectués auprès de nos confectionneurs, notamment pour vérifier le non-recours au travail forcé et au travail des enfants.

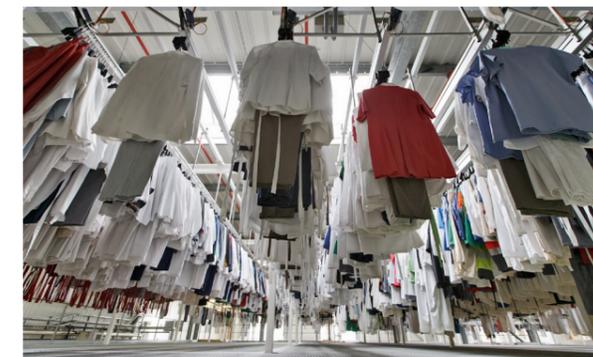


ACCOMPAGNER UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Depuis 2008, une Charte Achats responsables et éthiques, annexée aux contrats achats, demande à tous les fournisseurs d’intégrer nos exigences en matière économique, sociale et environnementale, le respect de la législation locale étant évidemment le prérequis de tout partenariat.

Cette charte est complétée par une politique d’audits, afin de vérifier sa bonne application chez nos fournisseurs, identifier les axes d’amélioration, faire évoluer leurs pratiques et définir des plans de progrès si nécessaire.

À titre d’exemple, Elis encourage ses fournisseurs à limiter ou réduire la quantité des apprêts et produits chimiques ajoutés dans le processus de fabrication. Dans une démarche de développement durable, le fournisseur doit aussi s’efforcer de nous proposer des produits recyclables et valorisables en fin de vie.



ENCOURAGER LES POLITIQUES DE CERTIFICATION

Pour s’appuyer sur des garanties sociales et environnementales, nos fournisseurs sont incités à s’engager dans des démarches de certification volontaires. Nous les accompagnons dans ce processus et sa mise en œuvre. La double certification - SA 8000* pour le volet social et ISO 14001** pour le volet environnemental - est particulièrement encouragée et est aujourd’hui déployée chez nos principaux fournisseurs de textiles.

Nous demandons en plus à nos fournisseurs textiles l’obtention d’une certification Oeko-Tex® pour tous les articles textiles livrés.

Le label Oeko-Tex® Standard 100 est un système de contrôle et de certification uniforme partout dans le monde pour les produits textiles bruts, semi-finis et finis de tous les stades de transformation : contrôles sur les matières nocives englobant les substances réglementées et interdites par la loi, les produits chimiques connus pour être préoccupants pour la santé ainsi que les paramètres introduits à titre de précaution en matière de santé.

Ce label Oeko-Tex® constitue un critère supplémentaire de garantie pour les clients d’Elis.

* Certification SA 8000 : Norme universelle relative à la responsabilité sociale.

** Certification ISO 14001 : Norme internationale relative au management environnemental.



S'ENGAGER DANS LE COMMERCE ÉQUITABLE

À la fois conscient des inégalités Nord/Sud, mais aussi convaincu que le commerce et les échanges peuvent être générateurs de développement économique et social, Elis est engagé depuis 2009 aux côtés du label international Fairtrade / Max Havelaar dans la promotion et le développement du commerce équitable.

Le commerce équitable visant le développement de communautés de producteurs agricoles des pays du Sud, Elis veille à ce que le reste de la chaîne d'approvisionnement applique une politique de prix raisonnable, non prohibitive afin d'assurer la viabilité économique de la filière.

PROJETS MENÉS PAR LES PRODUCTEURS

Le coton biologique et équitable utilisé pour notre gamme éponges est produit en Inde par la coopérative Suminter India Organics. Grâce à la prime de développement dont bénéficie ce producteur, plusieurs projets ont été mis en place dans la province de Gujrat :

- Le projet Disha a pour objectif de réduire l'écart de sexe dans la scolarisation au niveau secondaire. 25 jeunes filles ont ainsi bénéficié de bourses scolaires pour pouvoir poursuivre leur scolarité.
- Le projet Pashudhan a permis quant à lui de mener des campagnes d'immunisation pour protéger le bétail et permettre aux villages de subvenir à ces propres besoins.
- Grâce au projet Nirmal Sansadhan, plus de 400 familles ont désormais accès à l'eau potable dans leurs villages grâce à la construction de puits. Afin de faire face aux sécheresses, des réservoirs d'eau ont également été construits.



UN PRODUIT LABELLISÉ
FAIRTRADE/MAX HAVELAAR,
C'EST UN PRODUIT CONTENANT
AU MOINS **50%**
DE COTON (100% DE CE COTON EST ÉQUITABLE)*

* pas de possibilité de mélange avec le coton conventionnel

QU'EST-CE QUE LE COMMERCE ÉQUITABLE ?

Face à une situation de domination du marché, les petits producteurs d'Amérique latine, d'Afrique et d'Asie se retrouvent souvent isolés. Les travailleurs agricoles doivent faire face à la précarité de l'emploi et ont rarement la possibilité de défendre leurs droits.

L'agriculture reste pourtant l'un des moyens les plus importants pour sortir de la pauvreté pour des millions de personnes.

Le commerce équitable permet donc aux producteurs de s'insérer dans le marché mondial et d'initier sur le long terme un développement économique, social et environnemental.



LA LABELLISATION MAX HAVELAAR REPOSE SUR 4 PILIERS

- **Garanties économiques** : les producteurs bénéficient d'un revenu minimum basé sur un prix garanti minimum, une prime de développement, la durabilité des relations commerciales, et le préfinancement des commandes
- **Garanties sociales** : le commerce équitable garantit aux producteurs le respect des droits fondamentaux, des normes sanitaires et de sécurité, et la liberté d'association
- **Garanties environnementales** : les standards impliquent l'interdiction des OGM, un usage raisonné des engrais et pesticides, une gestion durable des ressources, et le respect des écosystèmes
- **Autonomie et Progrès** : les producteurs gèrent de manière autonome la prime de développement et sont incités à se doter progressivement de structures démocratiques et d'une administration transparente.



100%
DES FOURNISSEURS
D'ARTICLES TEXTILES SONT
SIGNATAIRES DE LA CHARTE ACHATS
RESPONSABLES ET ETHIQUES D'ELIS



75%
DES VÊTEMENTS DE TRAVAIL
PROVIENNENT D'USINES ENGAGÉES
DANS UNE DÉMARCHE SOCIALE

Source : Direction Achats et Approvisionnements Elis



8^e
ACHETEUR MONDIAL
DE COTON BIOLOGIQUE
ÉCOLOGIQUE*

130 000 articles livrés sont à base de coton biologique issu d'une filière équitable.

*d'après l'Organic Fair Trade (OFT) Top 10

VOUS OFFRIR UN SERVICE IRRÉPROCHABLE

“ Notre volonté d’offrir à nos clients un service irréprochable nous a amenés à formaliser très tôt une politique qualité exigeante. Celle-ci s’inscrit aujourd’hui dans la vision globale de notre métier. En étant au cœur de tous nos process, elle est devenue le socle de la satisfaction durable de nos clients et la garantie de la pérennité de notre modèle économique. ”

Valérie Gandré, Directrice Qualité Elis

PILOTER LA QUALITÉ AVEC LA NORME ISO 9001

Des approvisionnements au service après-vente, la Qualité chez Elis est un incontournable. Le choix de l’ISO 9001 était alors évident car il correspond parfaitement à la dynamique d’entreprise que nous connaissons. Cette certification, renouvelée tous les 3 ans, concerne 3 activités au sein d’Elis : les vêtements de travail, les fontaines à eau et l’ultra propre.

Notre système de management de la qualité s’appuie sur une centaine de délégués opérationnels et une soixantaine d’auditeurs internes encadrés par une équipe de 4 experts en charge de l’amélioration permanente de la qualité.

Au total, plus de 65% de nos centres font l’objet d’un audit qualité chaque année, par les équipes Elis, ou, dans le cadre de la certification, par l’organisme certificateur AFNOR Certification.



MESURER EN CONTINU LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

La satisfaction des clients est l’indicateur le plus pertinent pour évaluer le service. C’est pourquoi elle est mesurée en continu depuis plus de 20 ans, via le Satisfelis. Ainsi, plus de 35 000 de nos clients sont interrogés chaque année sur leur niveau de satisfaction. L’analyse des résultats permet par la suite le pilotage des plans d’actions destinés à nous améliorer dans la qualité de notre service.



87%

DE SITES CERTIFIÉS ISO 9001*

87,1%

DE CLIENTS SATISFAITS**

86.1%

DES CLIENTS RECOMMANDENT ELIS**

* Source : Direction Qualité Elis
** Source : Direction Expérience Client



DÉVELOPPER UNE OFFRE RESPONSABLE

“ Ancrée dans notre modèle économique, la « durabilité » fait partie de notre vision stratégique. C’est pourquoi nous travaillons autour de deux axes majeurs : l’optimisation de la durée de vie de nos produits et l’amélioration de leurs performances environnementales et sociales. ”

Béatrice Brandt, Directrice Marketing Produits Elis.

PROMOUVOIR LE COMMERCE ÉQUITABLE

La collaboration entre Elis et Max Havelaar France commence en 2009, via un partenariat avec le fournisseur de café Malongo. Le Moka d’Éthiopie équitable 100% Arabica fait ainsi son apparition dans le catalogue Elis.



En mai 2009, nous lançons la collection Bio’s Fair, initialement composée d’une collection de vêtements à base de coton biologique et équitable du Mali, puis complétée en 2010 par une collection de linge éponge en coton d’Inde, répondant aux mêmes critères. Afin de promouvoir le commerce équitable, la gamme Bio’s Fair est régulièrement enrichie.

LE COTON DE LA GAMME BIO’S FAIR



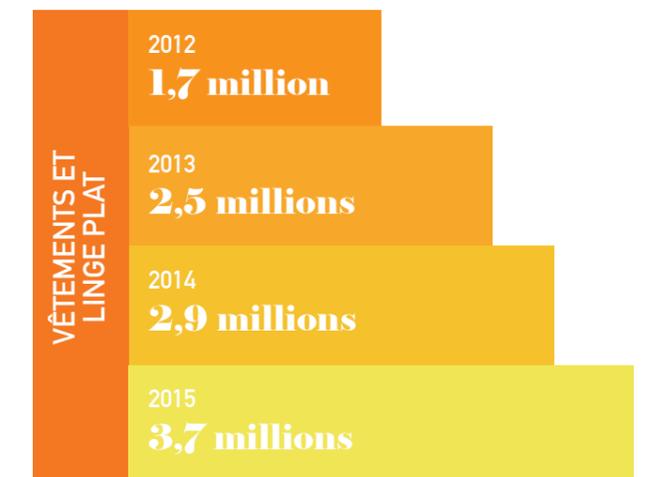
Le coton équitable et biologique de la gamme Bio’s Fair provient d’organisations de petits producteurs d’Inde et du Mali pratiquant une agriculture traditionnelle du coton : ils cultivent sur de petites parcelles, le plus souvent en rotation avec des cultures vivrières, et récoltent le coton à la main. Le coton de la gamme Bio’s Fair est certifié biologique, selon les critères du référentiel GOTS (Global Organic Textile Standards).



NOS PROGRÈS

ÉVOLUTION DE LA GAMME BIO’S FAIR

Nombre d’articles vêtements et linge plat livrés aux centres depuis le lancement de la gamme



Source : Direction Marketing Produits Elis

PROPOSER DES PRODUITS AUX MEILLEURES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Soucieux d’offrir à nos clients des alternatives encore plus durables, nous questionnons régulièrement nos fournisseurs sur des solutions à plus faible impact environnemental.





DES TAPIS ÉCO-CONÇUS

Nos tapis de protection des sols sont composés d'une fibre Phoenix 100% issues du recyclage de bouteilles d'eau qui conserve les caractéristiques d'un tapis classique.



DES FONTAINES À BONBONNES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT



Afin de réduire les émissions de CO₂, l'eau de nos bonbonnes provient d'un maillage dense de sources. Les bonbonnes sont consignées et réutilisées pendant 6 ans et sont transportées en complément d'autres chargement pour éviter les trajets à vide.

Depuis 2012, Elis n'introduit plus aucune bonbonne sur le marché contenant du Bisphénol A et a ainsi achevé de substituer l'intégralité de son parc en 2015.

UNE GAMME SANITAIRE ÉCOLABELLISÉE



Pour l'hygiène des toilettes, la gamme Natur'Elis comprend par exemple des essuie-mains et des distributeurs de savon, de papier hygiénique, avec des consommables certifiés Eco-label européen. Ce label de référence garantit un impact environnemental réduit sur l'ensemble du cycle de vie du produit, de sa fabrication à sa fin de vie.



3D

Elis a lancé une offre de lutte contre les nuisibles en 2013. Cette activité de lutte antiparasitaire est un enjeu incontournable de l'hygiène et de la sécurité de nos clients. Nous nous sommes engagés dans une démarche responsable en déployant un plan de formation Certibiocide auprès de l'ensemble des collaborateurs manipulant des produits biocides. Cette démarche vise notamment à garantir l'utilisation raisonnée des produits biocides.



CONCEVOIR DES PRODUITS FAITS POUR DURER

Parce que nous louons les produits que nous entretenons, notre offre est naturellement orientée vers des gammes conçues pour durer. Nos services de développement travaillent donc en permanence, en étroite collaboration avec nos fournisseurs et nos clients, à la mise au point d'articles innovants, résistants, réparables et recyclables.

Des études sont également engagées pour adapter la durée de vie des articles à leurs utilisations, dans le but de réduire leurs consommations, en cohérence avec la certification ISO 50 001.



FONTAINES BONBONNES : UNE EAU DE SOURCE NATURELLE ET PURE



L'eau que nous sélectionnons pour nos fontaines bonbonnes est issue de sources naturelles françaises, nées d'un parcours souterrain à l'abri de toute pollution humaine. Directement mises en bonbonne sur place (là où elles jaillissent), nos eaux de source sont surveillées en permanence. La qualité minérale et bactérienne de l'eau est contrôlée quotidiennement en laboratoire, à différents moments de la journée, afin de vous offrir une eau à la composition stable et naturellement pure.



S'ENGAGER AU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

Aujourd'hui encore, 11% de la population mondiale n'a pas accès à l'eau potable. En tant que fournisseur de fontaines à eau, Elis a développé en 2013 un partenariat avec l'association 1001 Fontaines. Dans le cadre de cet accord, nous accompagnons 1001 Fontaines dans l'amélioration durable de la santé des populations rurales pauvres et isolées en leur permettant de produire localement et de consommer une eau de boisson saine.

UNE STATION DE PRODUCTION D'EAU AU CAMBODGE

Elis participe ainsi depuis 2015 au lancement d'une station de production d'eau destinée aux familles privées d'eau potable au Cambodge. Cette contribution financera le terrain, la construction de la station, son équipement ainsi que l'accompagnement du gérant local cambodgien pendant 12 mois minimum.

À TERME

1 500

FAMILLES CAMBODGIENNES
AURONT ACCÈS À L'EAU POTABLE



UN PROJET TOURNÉ VERS L'AIDE À L'ENTREPRENARIAT

Pour que les villageois puissent l'acheter, il faut d'abord produire cette eau de boisson au coût le plus bas (établi à 0,01 \$ / litre). Les centres de production sont installés au plus près des consommateurs, réduisant ainsi les frais de distribution.

La pérennité de la station est assurée pour la création d'une micro-entreprise : son exploitation est confiée à un opérateur qui produit l'eau de boisson, la conditionne en bonbonnes ou en jerricanes et la vend au sein du village. Les bénéfices qu'il en retire lui permettent de vivre et d'entretenir son outil de production. Il a également pour objectif d'assurer la maximisation du nombre de bénéficiaires.

Un double objectif est atteint : la possibilité donnée à chaque villageois de boire jusqu'à 2 litres d'eau totalement saine par jour et la création d'une activité économique durable assurant des revenus à un opérateur/entrepreneur et sa famille.



Depuis 2004, l'ONG 1001 Fontaines recrute, forme, équipe et soutient des entrepreneurs au sein de communautés rurales pour apporter aux populations une eau de boisson saine, de façon autonome et durable.

1001 Fontaines opère principalement au Cambodge, où grâce à elle, 200 000 personnes ont déjà pu avoir accès à l'eau potable.

Pour chaque station de production d'eau, 1001 Fontaines se charge de trouver un terrain, de financer la construction de la station, mais également de recruter et de former un gérant local pour s'occuper de la production.



METTRE NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

METTRE NOTRE EXPERTISE
AU SERVICE DE LA
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

“ Leader du secteur de la blanchisserie industrielle, nous avons acquis une véritable expertise doublée d’une forte capacité d’innovation. Sur le plan environnemental, notre stratégie est simple : garantir la qualité de lavage Elis tout en utilisant moins d’eau, moins d’énergie et moins de produits lessiviels. ”

Sophie CORD, Directrice Environnement Elis.

ORGANISER LE PILOTAGE ENVIRONNEMENTAL

Dès 1988, Elis crée un Pôle Environnement, dont la mission d’origine est d’appliquer la réglementation des Installations Classées pour la Protection de l’Environnement (ICPE), et de garantir une bonne gestion des impacts environnementaux des sites de production, de leur création jusqu’à leur cessation.

Le pilotage des sujets environnementaux est aujourd’hui assuré par deux services étroitement liés :

- un **Département Environnement** assistant les sites Elis pour le suivi des procédures ICPE, la veille technique et juridique, ainsi que le management des indicateurs environnementaux ;

- un **Département d’Ingénierie des procédés** pour l’amélioration de la qualité, la durée de vie des articles entretenus, et la réduction des impacts environnementaux.

Le déploiement opérationnel est assuré par plus de 100 responsables techniques en usine, formés aux bonnes pratiques environnementales. Annuellement un **diagnostic énergie/eau** est réalisé afin de définir les objectifs à atteindre par site. Les indicateurs de chaque usine sont pilotés au quotidien, et consolidés mensuellement par la direction industrielle.

RATIONALISER LES USAGES DE L’EAU ET DE L’ÉNERGIE



Depuis 2008, nous fixons chaque année un objectif de réduction de 3 à 5% par an de ses consommations d’eau, d’énergie et de lessive, suivant une politique d’investissements volontariste. Ainsi, en 2015, **près de 16 millions d’euros** ont été alloués au renforcement des performances environnementales.

Les sites de production sont équipés des technologies les plus performantes pour leur secteur industriel. L’usage des **tunnels de lavage** a par exemple été généralisé : équipés de compartiments distincts, ils permettent au linge de suivre les différentes étapes du traitement en transitant d’un compartiment à l’autre. Le tunnel est alimenté en linge en continu, permettant d’optimiser la consommation d’énergie en augmentant la quantité de linge traité. Des échangeurs air/air et eau/eau sont mis en place pour économiser l’énergie et des systèmes de recyclage sont automatisés afin de récupérer l’eau d’une étape à l’autre, lorsque cela est possible. Ainsi, les eaux propres issues du rinçage sont réinjectées dans les compartiments de prélavage, permettant une économie d’eau, de lessive, et d’énergie.

BLANCHISSERIE DE NANTERRE
2,4
litres d’eau/kg
MEILLEURE PERFORMANCE DU PARC

LE CENTRE DE NICE 2



En 2013, le recyclage des eaux partielles d’un tunnel vers un autre tunnel a permis de passer d’un ratio moyen de 6 litres d’eau/kg de linge traité à 3 litres d’eau/kg de linge traité, soit une réduction de la consommation d’eau de 50%.



Certaines de nos usines ont également recours à d’autres sources d’énergie. Ainsi, **au Brésil, 7 usines utilisent des chaudières Biomasse renouvelables** dont le bois est issu de la reforestation ou de bois usagé recyclé.

-26%

DE CONSOMMATION D’EAU DEPUIS 2010

-22%

DE CONSOMMATION D’ÉNERGIE ENTRE 2010 ET 2015

Source : Direction Environnement Elis

VERS L’EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE :

55 sites certifiés ISO 50 001 par Afnor Certification

Soucieuse de limiter son empreinte environnementale, par la réduction de ses émissions à effet de serre et une meilleure utilisation des ressources naturelles, Elis est aujourd’hui fier d’afficher sa certification ISO 50 001, relative à la mise en place d’un système de management de l’énergie.

L’expertise professionnelle que nous entretenons au quotidien nous a déjà permis d’améliorer de 15% ces 4 dernières années, notre performance en énergie thermique. Fort de cette expérience, Elis affiche à travers cette démarche sa volonté de renforcer sa position de leader, et implique tous les acteurs (depuis la conception aux achats d’équipements, jusqu’à l’exploitation quotidiennes de nos usines) à la recherche permanente de l’optimal énergétique.

Nos engagements sont les suivants :

- Améliorer en continu et de façon pérenne notre performance énergétique (énergie thermique, électricité et carburant),
 - Maintenir nos équipements et nos investissements afin qu’ils permettent d’améliorer la performance énergétique de nos centres,
 - Favoriser la conception et l’achat de produits et de services favorables à notre politique énergétique,
 - Promouvoir les meilleures pratiques de management de l’énergie et renforcer les bons comportements dans ce domaine,
 - Impliquer l’ensemble du personnel pour que chaque employé soit conscient de son rôle et de sa responsabilité sur la performance énergétique,
- Cette démarche s’inscrit pleinement dans la dynamique d’excellence opérationnelle d’Elis.

DÉVELOPPER NOTRE EXPERTISE EN CHIMIE DU LAVAGE

Introduire « **le bon produit, à la juste dose** » est l’un des enjeux clés de l’optimisation du process, et donc de l’utilisation des ressources. En effet, la quantité de lessive influe sur la consommation d’eau, modifiant, de fait, la consommation d’énergie. Le dosage des produits lessiviels implique donc une parfaite maîtrise de l’ensemble des paramètres de la « chimie du lavage » : action des produits de lavage, nature des articles, degré de salissure, qualité physique de l’eau, etc.

Depuis 2007, la distribution de ces produits est automatisée et pilotée informatiquement afin de doser au plus précis tout en réduisant les opérations manuelles. Grâce à des technologies adaptées et à une maîtrise du process de lavage, **un lavage Elis consomme 7 fois moins de produits lessiviels qu’un lavage à domicile.**

MAÎTRISER LES REJETS D’EFFLUENTS AQUEUX

Grâce à une auto-surveillance des effluents sur l’ensemble des sites par des campagnes d’analyses régulières, nous avons acquis une connaissance approfondie de nos eaux usées et travaillons pour améliorer leurs caractéristiques. Ceux-ci étant de même nature que les effluents domestiques, les blanchisseries Elis sont en grande majorité raccordées aux réseaux de collecte municipaux en France et en Europe.

En France, les rejets d’effluents sont par ailleurs encadrés par la délivrance d’autorisations par les collectivités, fixant les conditions de rejet dans les réseaux collectifs, avant le traitement en station d’épuration. **La qualité des effluents est contrôlée en continu** par des analyses périodiques réalisées par des laboratoires indépendants. En complément, des équipements de pré-traitement sont systématiquement installés afin de garantir la constance des rejets et leur qualité.

RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS CIRCUITS DE LIVRAISON

RÉDUIRE L'IMPACT DE NOS CIRCUITS DE LIVRAISON

“ Avec plus de 240 000 clients en Europe et en Amérique du sud, la logistique représente une part importante de nos émissions de CO₂ et fait l'objet d'une gestion rigoureuse. Nous déployons une stratégie d'optimisation au plus près de nos sites avec la poursuite d'objectifs prioritaires : limiter nos consommations de carburant et réduire nos émissions polluantes et de NOx. Nos différents tests menés sur des véhicules à énergies alternatives devraient nous permettre d'aller plus loin dans nos objectifs. ”

Antoine Gautier, Directeur Logistique Elis.

ÊTRE TOUJOURS PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS

La densité de notre réseau de distribution est une vraie force pour réduire les distances parcourues par nos véhicules de service. Avec plus de 150 centres logistiques en Europe elle est la clé d'une réelle politique de proximité !

Pour optimiser chaque kilomètre parcouru. Le Département Logistique réalise quotidiennement des actions d'optimisation de nos parcours de distribution clients.

Ces opérations visent à concentrer nos livraisons sur des secteurs restreints et attribuer les clients aux centres de livraison les plus proches.



PLUS DE **170**
CENTRES EN EUROPE
POUR PLUS DE PROXIMITÉ

85%
DES CLIENTS EN FRANCE
SITUÉS À MOINS DE 50 KM
D'UN CENTRE DE SERVICE

RÉDUIRE LES DISTANCES PARCOURUES



OPTIMISER LES CIRCUITS DE LIVRAISON

La réduction des distances constitue le levier le plus important pour optimiser les parcours de distribution. Ainsi, depuis 2012, toutes nos optimisations sont réalisées avec l'assistance d'un logiciel d'optimisation de tournées.

RATIONALISER LES DÉPLACEMENTS

Grâce à la diversité de notre offre, un même véhicule assure généralement plusieurs services chez un même client. À titre d'exemple, un même véhicule assure la livraison de vêtements, de tapis, de boissons et de produits pour les sanitaires.

AMÉNAGER LES FRÉQUENCES DE LIVRAISON CHEZ NOS CLIENTS

Elis s'engage à garantir à chaque client un service de qualité tout en adaptant le nombre de déplacements nécessaires à l'offre multi-services. Ainsi, différentes formules existent pour répondre aux besoins réels des clients, du passage journalier chez certains clients au passage mensuel.

Le circuit des tournées est régulièrement réétudié afin d'optimiser les déplacements de nos Agents de Service.

Source : Direction Logistique Elis

MAXIMISER LES TAUX DE REMPLISSAGE

Afin d'optimiser leurs déplacements tout en garantissant la qualité de service, nos Agents de Service ont un objectif : « des véhicules pleins à l'aller comme au retour » ! Un camion de livraison ne rentre jamais à vide, le trajet de retour au centre étant mis à profit pour ramener les bonbonnes vides, le linge sale, les piles usagées, etc.

SENSIBILISER À L'ÉCO-CONDUITE

En 2015, Elis a intensifié ses formations Écoconduite par la mise en place de pilotes associant formations pratiques à l'Écoconduite et mise en place de logiciels de suivi des performances individuelles et collectives

Par ailleurs, les Agents de Service font régulièrement l'objet de tournées en double visant à évaluer, sensibiliser et rappeler les bonnes pratiques de conduite.

LE BOÎTIER ÉCO-CONDUITE

ZOOM SUR

Elis teste actuellement un outil innovant pour mesurer de façon précise les consommations par véhicule et évaluer le comportement de ses Agents de Service : le boîtier éco-conduite. Placé dans le véhicule, le boîtier calcule la consommation de carburant et conseille le conducteur en temps réel. Pédagogique, ce dispositif est en cours d'expérimentation sur 9 véhicules en vue d'être déployé sur l'ensemble de la flotte.

UNE FLOTTE DE
2 200
VÉHICULES DE LIVRAISON
EN FRANCE

55
CENTRES DE SERVICES EN
FRANCE SONT CERTIFIÉS ISO
50 001

L'ENSEMBLE DES CONDUCTEURS
PL SONT FORMÉS À L'ÉCO-DRIVING

Source : Direction Logistique Elis

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU PARC DE VÉHICULES

La maîtrise des consommations de carburant passe également par l'amélioration des performances de notre flotte de véhicules. Depuis 2008, Elis fait évoluer régulièrement ses véhicules permettant ainsi de faire passer notre charge utile sur nos véhicules légers de 800 kg à 1 200 kg.

Par ailleurs, le remplacement de nos anciens véhicules légers et poids lourds par les toutes dernières générations de la norme Euro 6 nous permet d'équiper tous nos nouveaux véhicules avec des filtres à particules de toute dernière génération.

“ J'ai suivi en 2010 une formation sur le pilotage de la logistique, au cours de laquelle j'ai été sensibilisé à la politique d'Elis en matière de consommation de carburant. J'ai alors décidé de lancer sur le centre de Choisy le Roi le concours Dies'Elis avec un objectif de réduction des consommations de 5% d'ici fin 2011. Tous les trimestres, les 3 Agents de Service ayant réalisé la meilleure progression sont récompensés. Ce challenge interne remporte un franc succès et permet d'amener l'éco-driving de manière ludique tout en inscrivant dans la durée les bonnes pratiques en matière de conduite. ”



Olivier Andrieux,
Chef de Centre, Saint-Thibaut-des-vignes (France)

LES VÉHICULES À ÉNERGIE ALTERNATIVE

ZOOM SUR

Elis travaille à l'intégration dans son parc de camions de véhicules à énergies alternatives. À cet effet, Elis teste actuellement des véhicules hybrides ainsi que des véhicules au GNV (gaz naturel).

“ Pour permettre à nos clients de bénéficier d'articles de haute qualité, le cycle de vie du produit est étudié dès la phase de conception. Les équipes Innovation et développement d'Elis ont à cœur d'élaborer des offres pérennes. ”

Béatrice Brandt, Directrice Marketing Produits Elis.

PENSER “CYCLE DE VIE” AVEC L'ÉCO-CONCEPTION

Elis étant en charge de l'entretien, de la maintenance et de la fin de vie de ses articles, l'éco-conception s'impose naturellement lors du développement des gammes de produits. Ainsi, les départements Environnement et Marketing travaillent en collaboration, dès les phases amont de l'étude des produits, sur les alternatives possibles à une simple élimination.

Leur réflexion est guidée par 3 axes clés : la réduction des déchets à la source, la maintenance des produits et la recyclabilité des matériaux utilisés. Pour la gamme Hygiène et Bien-être par exemple, le développement des nouveaux produits est basé sur des cahiers des charges techniques intégrant :

- le choix de matériaux 100 % recyclables ou valorisables;
- la réduction de l'énergie consommée et du nombre de piles par équipement.

RÉDUIRE SES DÉCHETS À LA SOURCE

Pour réduire ses déchets à la source, Elis mène des actions avec ses fournisseurs et ses équipes. Quelques exemples de bonnes pratiques :

- **Les contenants plastiques** vides de produits lessiviels sont repris par les fournisseurs pour un nouvel usage. Les détergents utilisés dans les blanchisseries industrielles nécessitent moins d'emballages et de transports que les contenants domestiques*.
- **Les emballages d'expédition** sont standardisés : les cartons livrés par nos fournisseurs à la Direction des Achats sont réutilisés pour les expéditions vers les centres Elis, qui les réutilisent ou les valorisent.
- **Les cintres usés** sont systématiquement remis en forme et réutilisés (2 millions de cintres par an).

ALLONGER LA DURÉE DE VIE DES PRODUITS

L'ensemble des appareils électriques et électroniques fait l'objet d'un entretien régulier par les Agents de Service lors des tournées de livraison. Par ailleurs, depuis les années 80, **un atelier technique est dédié aux réparations** et aux opérations de maintenance plus poussées, sur les fontaines à eau et les appareils essuie-mains. Ainsi, en 2014, cet atelier a réparé plus de 4 200 fontaines à eau et plus de 16 000 essuie-mains, remis à neuf pour nos clients.

De plus, les vêtements sont conçus pour permettre un allongement de leur durée de vie. Ce travail continu permet ainsi d'augmenter le nombre moyen de lavage des vêtements traditionnels.

NOMBRE DE LAVAGE MOYEN DES VÊTEMENTS TRADITIONNELS (non EPI)



Source : Direction Marketing Produits Elis

Les vêtements endommagés sont aussi réparés ; des études sur les coutures rentables sont menées et un plan de formation des couturières dans les centres a été mis en place pour optimiser la durée de vie de nos vêtements.

LES 3 VIES DES BOBINES ESSUIE-MAINS COTON

ZOOM SUR

Les bobines coton, lorsqu'elles présentent trop d'imperfections pour certains clients, gardent encore une valeur pour d'autres ! Elis a fait le choix de ne pas les éliminer mais de les teindre en bleu, **prolongeant ainsi leur durée de vie** en les proposant à des activités plus salissantes (industrie lourde, garagistes...). Et, lorsque les bobines « bleues » arrivent elles-mêmes en fin de vie, elles sont à leur tour valorisées en chiffons : **une 3^{ème} vie donc.**



VALORISER NOS DÉCHETS POUR CRÉER DE NOUVELLES RESSOURCES

LES TEXTILES

Lorsque nos textiles sont considérés comme étant en fin de vie car ils ne répondent plus aux exigences de qualité de nos clients, nos usines ont recours à des récupérateurs spécialisés. Après collecte, les textiles sont triés et transformés en chiffons pour l'industrie automobile, l'aéronautique, les magasins de bricolage... ou en matériaux d'isolation. **Plus de 2 200 tonnes de linge** sont ainsi récoltées chaque année dans nos usines en France.



LES DÉCHETS D'ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES (DEEE)

Lorsqu'ils ne peuvent plus être remis en état, les appareils de la gamme sanitaire et boissons deviennent des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Pour leur valorisation, **une filière spécifique a été mise en place en 2007** avec un organisme de collecte extérieur.

En 2015, 179 tonnes de DEEE ont été collectées via ce dispositif.

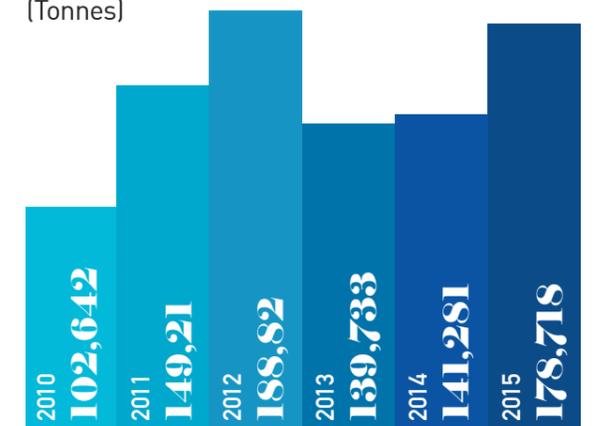
LES PILES ET ACCUMULATEURS

Les piles présentes dans les appareils sont collectées chez les clients par les Agents de Service, puis stockées dans les centres Elis dans des contenants adéquats, avant récupération et traitement par Corepile.

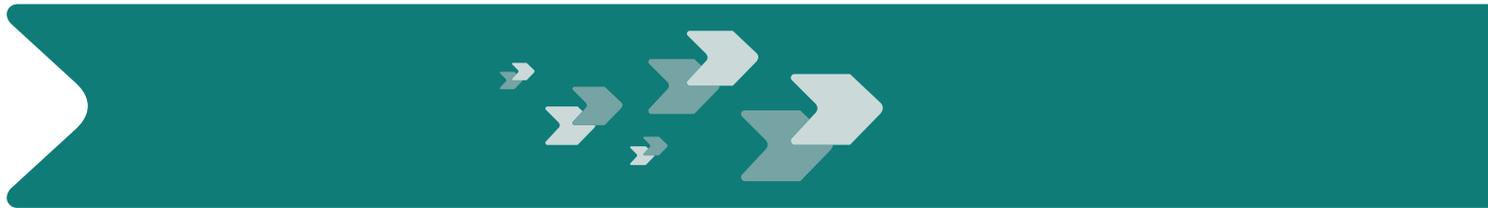


NOS PROGRÈS

ÉVOLUTION DES QUANTITÉS DE DEEE COLLECTÉES (Tonnes)



Source : Recystem Pro



www.elis.com

Pour tout premier contact commercial

0 801 230 230 Service & appel gratuits