



# Document d'enregistrement universel

Incluant le rapport financier annuel

# 1

## Présentation du Groupe et de ses activités

<b>1.1</b>	<b>ELIS EN 2021</b>	<b>04</b>
	Elis, un leader international de solutions de location-entretien au service de l'économie circulaire	05
	Message des dirigeants	06
	Une présence internationale	08
	Histoire et faits marquants 2021	10
	Retour sur une année 2021 marquée par la reprise du business	13
	Chiffres clés 2021	16
<b>1.2</b>	<b>STRATÉGIE</b>	<b>19</b>
	Modèle d'affaires	20
	Focus RSE	22
	Focus innovation	25
<b>1.3</b>	<b>NOS CLIENTS</b>	<b>27</b>
	Expérience client	28
	Hôtellerie-Restauration	30
	Industrie	32
	Santé et action sociale	34
	Commerce et services	36
<b>1.4</b>	<b>GOVERNANCE</b>	<b>41</b>
	Le conseil de surveillance	42
	Le comité exécutif	43



## 1.1 ELIS EN 2021

Avec plus d'un siècle d'existence, le Groupe bénéficie d'un savoir-faire exceptionnel qui le positionne comme un leader multiservice international en matière de solutions de location-entretien d'articles textiles, d'hygiène et de bien-être.

### Elis en chiffres

**3 048,3 M€** de chiffre d'affaires

Environ **400 000** clients

**49 070** collaborateurs

Présent dans **28** pays

**425\*** usines et centres de distribution

\* Chiffre aligné avec le périmètre de reporting du chapitre 3.

# Elis, un leader international de solutions de location-entretien au service de l'économie circulaire

## Notre mission

En tant que partenaire de nos clients, nous sommes engagés au quotidien à leurs côtés pour concevoir et fournir des solutions sur mesure pour un large panel de secteurs d'activité afin de leur apporter de la valeur ajoutée et d'assurer leur réussite en leur permettant de se concentrer sur leur cœur de métier.

Grâce à son modèle d'économie circulaire, Elis accompagne ses clients vers des solutions plus respectueuses de l'environnement.

## Nos valeurs

- › Respect d'autrui
- › Intégrité
- › Responsabilité
- › Exemplarité

## Les étapes de la location-entretien

Le Groupe assure chaque jour aux professionnels une attention absolue et un dévouement constant pour qu'ils puissent se concentrer, l'esprit libre et confiant, sur leur cœur de métier.

La location-entretien simplifie la vie de nos 400 000 clients en s'adaptant à leurs besoins, en instaurant un contrat de confiance à long terme ainsi qu'une véritable relation personnalisée et de proximité.

1. Évaluation des besoins par un expert  
▼
2. Achat et stockage des articles par Elis  
▼
3. Entretien des articles  
▼
4. Service personnalisé  
▼
5. Livraison et ramassage réguliers adaptés aux contraintes des clients

## Nos solutions



### Linge plat

Linge de restauration, de cuisine et d'hébergement



### Vêtement professionnel

Vêtement de travail et EPI



### Sanitaire

Hygiène des mains, hygiène des toilettes et diffusion des parfums



### Boissons

Fontaines à eau et machines à café



### Sol

Tapis, franges et lavettes



### Essuyage industriel

Serviettes industrielles



### Pest control

Dératisation, désinsectation, désinfection



### Cleanroom

Tenues pour salles propres



### DASRI

Collecte et élimination des DASRI



### Entretien du linge personnel

pour les structures d'hébergement, crèches et écoles

# Message des dirigeants



## Thierry Morin

Président  
du conseil  
de surveillance

### La stratégie de diversification géographique d'Elis et sa présence sur l'ensemble de ses marchés ont joué à plein au cours de cette année très chahutée.

En 2021, Elis a su une nouvelle fois s'adapter rapidement aux événements, qui ont été très contrastés : la plupart des pays d'Europe étaient confinés en janvier, conduisant le Groupe à adapter ses équipes opérationnelles et sa structure ; puis les secteurs de la Santé, Industrie, Commerce et Services ont retrouvé des niveaux d'avant crise dès le printemps, ce qui a nécessité une grande réactivité pour accompagner les clients ; enfin, les volumes hôteliers sont repartis en forte hausse à l'été, dans un contexte de pénurie de main d'œuvre généralisée en Europe.

Au final, la croissance du chiffre d'affaires ressort à 8,6 % en 2021 et les équipes ont su conserver une qualité de services reconnue malgré les hausses subites de volumes.

Ces deux années 2020 et 2021 ont été riches d'enseignements et de progrès, conduisant à cranter des gains opérationnels et de structure à tous les niveaux – et je veux ici saluer le travail du comité exécutif dans cette crise – qui permettent d'améliorer tous les indicateurs opérationnels : par rapport au niveau d'avant crise, la marge d'EBITDA est en hausse de 90 points de base et le Groupe s'est désendetté de près de 230 millions d'euros. En effet, le focus sur la génération de trésorerie a permis d'améliorer encore le *free cashflow* en 2021, lequel a alors atteint 228 millions d'euros. Le levier est attendu à 2,6x en fin d'année 2022,

actant la normalisation du bilan et la restauration des marges de manœuvre du Groupe.

De cette manière, Elis ressort plus fort de la crise, prêt à saisir les opportunités de croissance organique et externe qui se présentent. C'est ainsi qu'Elis ouvrira son 29<sup>e</sup> pays en 2022, avec l'acquisition d'un leader du marché mexicain, et se positionne désormais avec un profil de croissance organique récurrent au-delà de 3,5 %.

Ces résultats exceptionnels ne sont pas le fruit du hasard. Ils sont le reflet d'une stratégie claire et constante s'appuyant sur quatre piliers : la consolidation des positions d'Elis au travers d'acquisitions et de croissance organique, l'ouverture régulière de nouveaux marchés, la poursuite de l'amélioration de l'excellence opérationnelle et une approche visant à enrichir l'offre à nos clients par des ventes croisées de services.

Le modèle Elis assure non seulement une grande résilience financière, mais il est aussi vertueux du point de vue environnemental. Le concept d'économie de fonctionnalité encourage l'entretien, la réutilisation et le recyclage, et le savoir-faire et les process d'Elis permettent d'optimiser les consommations d'eau, d'énergie et de lessives et d'en réduire les impacts environnementaux. Je veux souligner à cet égard la création d'un comité RSE rattaché au conseil de surveillance, afin de mettre encore davantage l'accent sur notre politique en la matière.

Une crise chassant l'autre, nous restons évidemment très attentifs aux impacts des événements en cours en Ukraine, que nous suivons de très près tout en ayant foi dans la capacité d'Elis à s'adapter, comme le Groupe l'a démontré lors de toutes les crises passées.

“  
Encore une fois,  
l'année écoulée  
a permis à Elis  
de démontrer  
la résilience  
de son modèle  
et la solidité  
de ses équipes.  
”



## Êtes-vous satisfait des performances d'Elis en 2021 ?

Cette année, les équipes ont encore une fois démontré la robustesse du modèle : dans un environnement très incertain et fluctuant, le Groupe a amélioré sa marge d'EBITDA et a généré un *free cash flow* record, réduisant ainsi son endettement net de près de 230 millions d'euros en deux ans. Cette performance remarquable témoigne de savoir-faire importants qui nous auront permis de surmonter toutes les crises depuis la création du Groupe il y a plus d'un siècle.

C'est pourquoi je tiens aujourd'hui à remercier chaleureusement les collaborateurs du Groupe qui, durant toute cette crise sanitaire, ont poursuivi leur travail avec agilité et dévouement. Grâce à eux, nous avons pu continuer de fournir un service irréprochable à nos clients dans nos 28 pays, malgré les fortes fluctuations d'activité.



## Quels étaient les challenges opérationnels dans cette année particulière ?

Les variations d'activité ont été très importantes : après un confinement généralisé en début d'année, l'activité est revenue à la normale sur la santé, l'industrie et les services, avant de redécoller dans l'hôtellerie à l'été. En temps normal, il est déjà difficile de s'adapter à de telles fluctuations, mais lorsqu'on y ajoute un environnement de pénurie de main d'œuvre généralisée, de disruption des chaînes d'approvisionnement et de retour de l'inflation, c'est dire l'exploit des équipes qui ont su faire face, maintenir un service de qualité, et améliorer tous les indicateurs opérationnels et financiers !

## Pouvez-vous nous dire si la crise vous a forcé à modifier votre approche RSE ?

Une des grandes fiertés du Groupe est d'avoir conservé la politique RSE au cœur de ses préoccupations malgré la crise. Nous avons accéléré en 2021 avec la création d'un comité RSE rattaché au conseil de surveillance et la nomination d'une directrice RSE qui m'est rattachée directement. En 2022, nous proposons à l'assemblée générale des actionnaires une résolution Say on Climate pour s'engager dans une démarche Science Based Target, ce qui témoigne de nos ambitions en la matière.

## Et en 2022, vous ouvrez un nouveau pays malgré la crise en Ukraine ?

Elis sort renforcé de la crise sanitaire ; ses savoir-faire et sa réactivité opérationnelle confirmés, son bilan allégé et ses indicateurs financiers améliorés. Nous sommes donc prêts pour une nouvelle aventure en Amérique latine, avec l'intégration d'un leader du marché mexicain. Je souhaite la bienvenue aux 2 600 nouveaux collaborateurs qui vont rejoindre le Groupe et contribueront, j'en suis sûr, à dupliquer le grand succès qu'est l'histoire brésilienne !

Nous sommes également prêts à faire face aux défis posés par la situation en Europe de l'Est, que nous suivons avec beaucoup d'attention.



## Xavier Martiré

Président  
du directoire



C'est pourquoi je tiens aujourd'hui à remercier chaleureusement les collaborateurs du Groupe qui, durant toute cette crise sanitaire, ont poursuivi leur travail avec passion et dévouement.



# Une présence internationale

**68 %**  
du chiffre d'affaires 2021 hors de France

## ROYAUME-UNI ET IRLANDE

**12 %**

**6 100**  
collaborateurs

**364,2 M€**  
de chiffre d'affaires

### Marchés

Hôtellerie : 24 %  
Santé : 44 %  
Industrie : 20 %  
Commerce & Services : 12 %

## EUROPE DU SUD

**8 %**

**4 309**  
collaborateurs

**235,9 M€**  
de chiffre d'affaires

### Marchés

Hôtellerie : 38 %  
Santé : 18 %  
Industrie : 22 %  
Commerce & Services : 22 %

## AMÉRIQUE LATINE

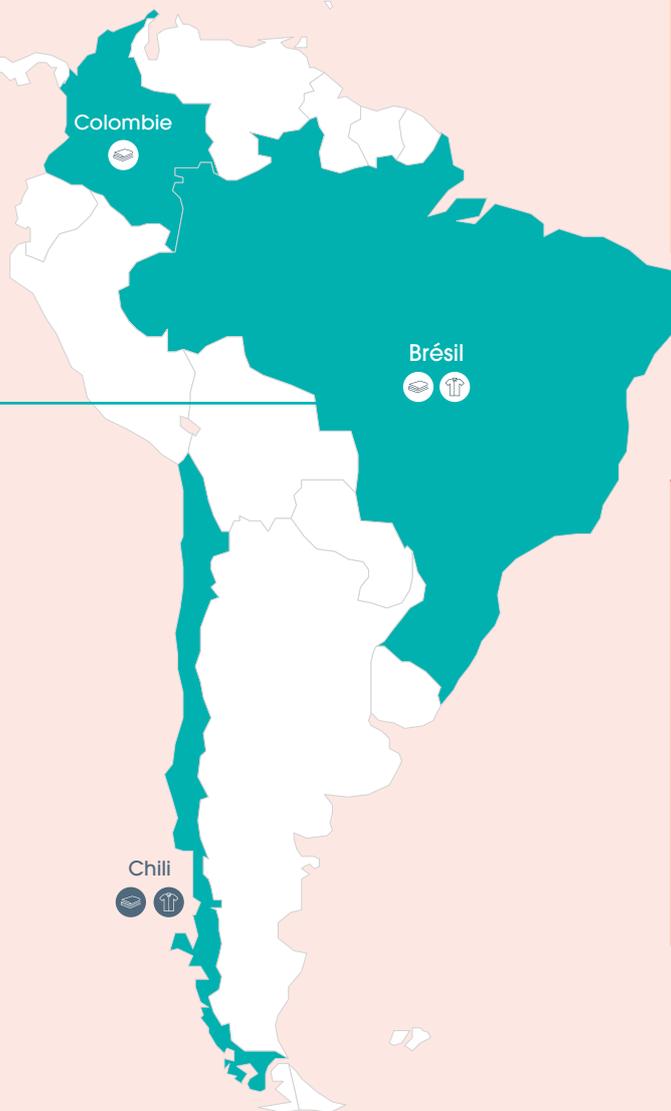
**8 %**

**12 429**  
collaborateurs

**234,1 M€**  
de chiffre d'affaires

### Marchés

Hôtellerie : 5 %  
Santé : 71 %  
Industrie : 23 %  
Commerce & Services : 1 %



**Chiffre d'affaires** : en pourcentage du chiffre d'affaires consolidé, hors autres secteurs et divers  
**Effectifs** : données au 31/12/2021  
**Pictogrammes** : services mentionnés lorsqu'ils génèrent au moins 10 % du chiffre d'affaires 2021 du pays.  
 Linde plat  
 Vêtement professionnel (vêtement de travail et EPI, cleanroom, entretien du linge personnel)  
 Hygiène et bien-être (sanitaire, boissons, sol, essuyage industriel, Pest control, DASRI).

**SCANDINAVIE ET EUROPE DE L'EST**

**16 %**

**4 417**  
collaborateurs

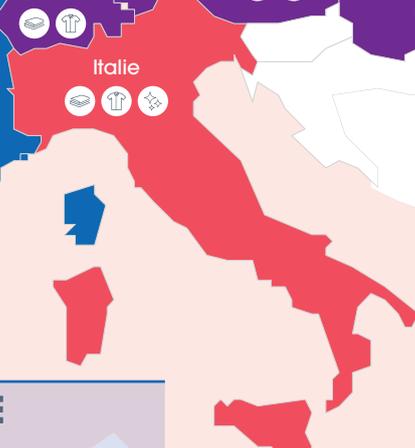
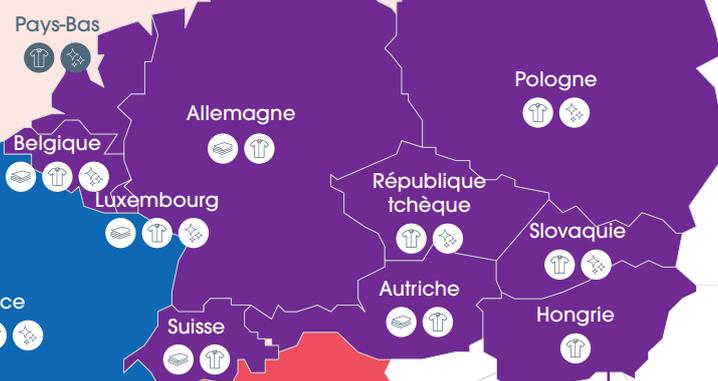
**498,9 M€**  
de chiffre d'affaires

**Marchés**

Hôtellerie : 12 %  
Santé : 14 %  
Industrie : 59 %  
Commerce & Services : 15 %

Elis en 2021

1



**EUROPE CENTRALE**

**24 %**

**9 431**  
collaborateurs

**735,3 M€**  
de chiffre d'affaires

**Marchés**  
Hôtellerie : 9 %  
Santé : 41 %  
Industrie : 33 %  
Commerce & Services : 17 %

**FRANCE**

**32 %**

**12 384**  
collaborateurs

**953,8 M€**  
de chiffre d'affaires

**Marchés**  
Hôtellerie : 24 %  
Santé : 19 %  
Industrie : 21 %  
Commerce & Services : 36 %

# Histoire et faits marquants 2021

Depuis sa création, Elis n'a cessé de croître et de se réinventer, s'adaptant à l'évolution des modes de consommation et des usages. Elis ne cesse d'innover pour répondre aux besoins de ses clients et aux nouvelles attentes des consommateurs.

## 1883

Création des Grandes Blanchisseries de Pantin : Elis blanchit le linge des hôtels, des restaurants et des particuliers.

## Entre les deux guerres

Invention du modèle de location-entretien.

## Après la guerre

Développement du vêtement professionnel, Elis ayant assuré l'entretien du linge de l'armée américaine.

## 1968

Création du groupe Elis, abréviation de Europe Linge Service (ELIS).

## 2020

Crise du Covid-19 : forte réactivité opérationnelle et commerciale.

## 2017

Création d'un leader paneuropéen avec l'acquisition de Berendsen.

## 2015

Introduction en bourse sur le marché réglementé d'Euronext à Paris et poursuite du développement en Amérique latine.

## 2014

Poursuite de l'internationalisation du Groupe avec une implantation au Brésil.

## 1973-2001

Expansion européenne et diversification des activités de location-entretien (sanitaire, fontaines à eau, machines à café, linge de résidents, ultra-propre).

## 2021

Reprise du business : performance et mobilisation des équipes dans l'atteinte des objectifs.

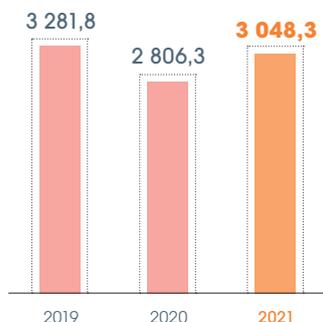


# Chiffres clés 2021

1

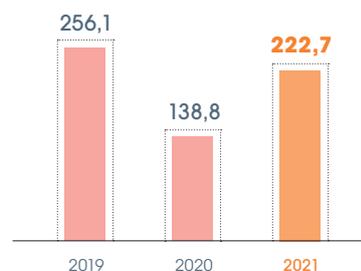
## CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros



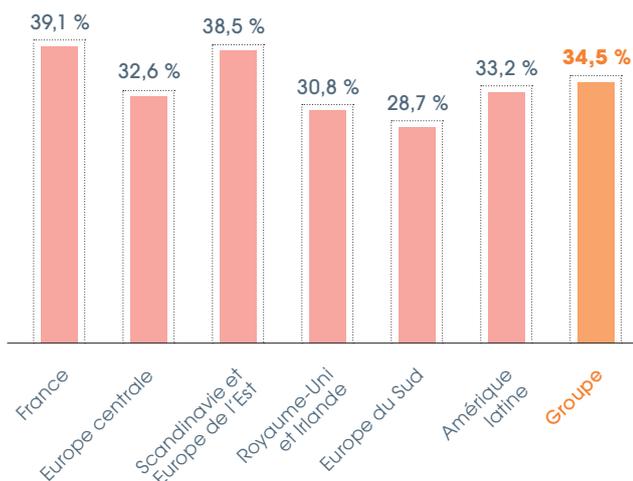
## RÉSULTAT NET COURANT

En millions d'euros



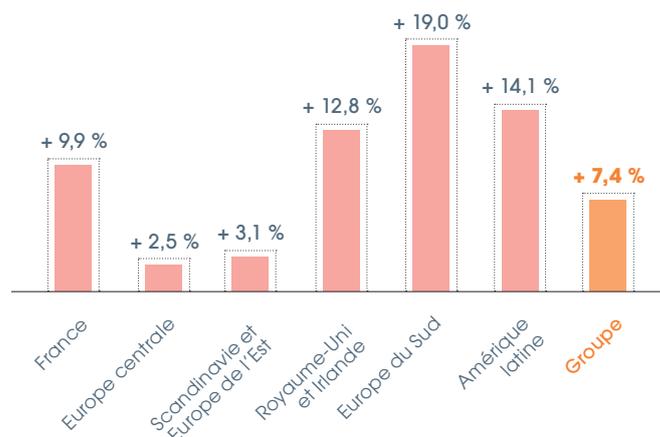
## EBITDA 2021 PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

En % du chiffre d'affaires



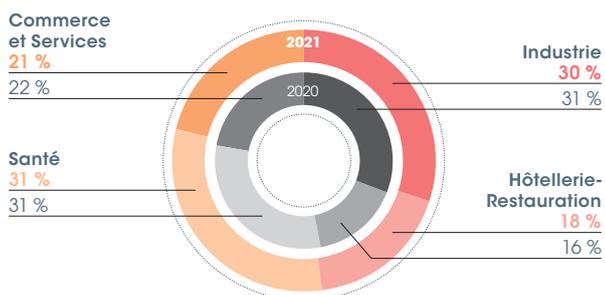
## CROISSANCE ORGANIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2021

En % du chiffre d'affaires

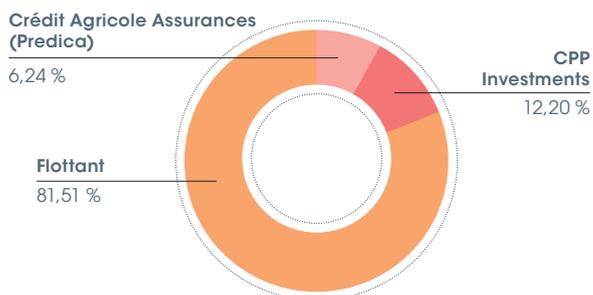


## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SEGMENT DE MARCHÉ

En % du chiffre d'affaires



## RÉPARTITION DU CAPITAL AU 31/12/2021\*



\* Plus d'informations dans le chapitre 7.

## Social

### EFFECTIF

**49 070** salariés au 31 décembre 2021  
dont **53 %** de femmes

**28 %** des nouveaux managers sont  
des femmes

### DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

**16 %** des nouveaux managers  
sont issus de promotions internes

## Réputation

**85,8 %** des clients sont satisfaits  
ou très satisfaits d'Elis\*

*\* Données issues d'enquêtes de satisfaction  
pour Elis en France, en Belgique francophone,  
au Luxembourg, en Espagne, au Portugal,  
au Brésil, en Italie et en Suisse en 2020.*

## Environnement

### CONSOMMATION D'EAU

Réduction de **40 %** par rapport  
à 2010\*

*\* Par kg de linge livré, périmètre Europe.*

### CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Réduction de **22 %** par rapport  
à 2010\*

*\* Par kg de linge livré, périmètre Europe.*

### SITES CERTIFIÉS ISO 50001

**78**

### SITES CERTIFIÉS ISO 14001

**141**

*Plus d'informations dans le chapitre 3.*

Chiffre  
d'affaires > **3 048,3 M €**

EBITDA > **1 052,4 M €**  
> **34,5 %**  
du chiffre d'affaires

Résultat  
net courant > **222,7 M €**

Free  
cash flow > **228,1 M €**

Investissements  
nets > **569,5 M €**



## 1.2 STRATÉGIE

Avec la location-entretien, Elis a fait le choix du modèle de l'économie de la fonctionnalité qui privilégie le service plutôt que le produit, la location plutôt que l'achat. Le Groupe favorise ainsi l'économie circulaire en encourageant l'entretien, la réutilisation et le recyclage afin de contribuer à une croissance durable. Pour simplifier la vie de ses 400 000 clients, Elis leur propose des solutions à la pointe de l'innovation et à forte valeur ajoutée pour que tous sans exception puissent se concentrer sur leurs activités.

# Modèle d'affaires

## Ressources

### CLIENTS

- › **400 000** clients de toutes tailles et tous secteurs
- › **4** marchés : Hôtellerie-Restauration, Santé, Industrie, Commerces et services
- › Savoir-faire de plus d'un siècle

### RESSOURCES HUMAINES

- › **49 070** collaborateurs
- › Répartis dans **28** pays

### RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES

- › Consommation d'eau : **14,4** millions de m<sup>3</sup>
- › Consommation d'énergie : **2 433** GWh
- › Consommation totale de carburant : **43,6** millions de litres

### FINANCE

- › Société cotée sur Euronext (SBF 120)
- › Résilience du modèle d'affaires, garant d'une croissance rentable

### OUTIL INDUSTRIEL

- › **425\*** centres de production et de distribution
- › Plus de **6 000** véhicules
- › **141** sites certifiés ISO 14001
- › **78** sites certifiés ISO 50001
- › Un modèle industriel responsable
- › Économie de fonctionnalité

### MARQUE

- › Leadership reconnu
- › Une signature, « We empower your day », pour véhiculer l'ADN de la marque. Elis propose des solutions qui permettent à ses clients de donner le meilleur d'eux-mêmes quotidiennement et d'améliorer ainsi leur performance, jour après jour.

\* Chiffre aligné avec le périmètre de reporting du chapitre 3.

## Mission

Faciliter le quotidien des clients du Groupe et contribuer à leurs succès grâce à un processus durable et responsable



## L'expérience client au cœur de l'ADN d'Elis

- › Une direction de l'expérience client regroupant plus de **30** collaborateurs dédiés
- › **45 000** enquêtes de satisfaction menées en 2021
- › Un programme interne « satisfaction client »

## Les quatre piliers de la stratégie du Groupe

Pour proposer des solutions à la pointe de l'innovation permettant de réduire son empreinte carbone, la stratégie d'Elis s'appuie sur quatre piliers essentiels.

### Consolidation des positions

Le Groupe consolide ses parts de marché et son maillage territorial en conjuguant croissances organique et externe, condition indispensable à la pérennité de son modèle multiservice.

### Extension du réseau

Pour trouver des relais de croissance, le Groupe ouvre de nouveaux marchés dans des zones géographiques où il est déjà implanté ou, dans certains cas, dans de nouveaux pays s'il considère qu'ils offrent un potentiel attractif.

### Excellence opérationnelle

La maîtrise des coûts et la diffusion des bonnes pratiques permettent d'améliorer la productivité des usines et des centres et, par ailleurs, de bénéficier d'économies d'échelle rendues possibles par la densité de notre réseau.

### Innovation

À l'heure de la transformation digitale et de la révolution des usages, l'esprit d'innovation du Groupe est fort afin de répondre aux nouvelles attentes de ses clients et de créer de nouveaux services ou d'optimiser ceux qui existent.

Elis s'appuie sur les innovations technologiques et capte les avancées les plus prometteuses pour les adapter rapidement à ses activités. Cette démarche se traduit par une douzaine de partenariats avec des start-up et PME innovantes susceptibles d'optimiser son offre.

## Valeur créée

### CLIENTS

- › La possibilité de se concentrer sur leur cœur de métier
- › **85,8 %** de taux de satisfaction en France, en Belgique, au Luxembourg, en Espagne, au Portugal, au Brésil, en Italie et en Suisse

### COLLABORATEURS

- › **53 %** de femmes
- › **28 %** des nouveaux managers sont des femmes

### INVESTISSEURS

Depuis l'IPO\* :

- › Taux de rendement annuel de l'actionnaire : **6 %**, sur la base d'un cours à **15 €** en 2021

\* Initial Public Offering.

### PLANÈTE

Réduction des consommations entre 2010 et 2021, en ligne avec les objectifs 2025\* :

- › Eau : - **40 %**
- › Énergie : - **22 %**

\* Par kg de linge livré, périmètre Europe.

- › Utilisation d'énergies renouvelables : **23 %**
- › CO<sub>2</sub> : - **19 %** de nos émissions en intensité\*

\* Par tonne de linge livré, périmètre Groupe toute activité.

# Focus RSE

## Elis récompensé



Le Groupe reçoit de nouveau la **médaille d'or EcoVadis** soulignant la **qualité de sa performance RSE**. Cette récompense confirme notre engagement envers nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs et nous positionne comme **l'une des entreprises les mieux évaluées de notre secteur d'activité**. La stratégie RSE d'Elis répond ainsi efficacement aux critères d'évaluation d'EcoVadis qui se basent sur des normes RSE internationales et quatre thèmes clés : environnement, social et droits de l'homme, éthique, achats responsables.



## Recyclage des textiles en fin de vie

### Le défi du vêtement professionnel

Parce que le modèle Elis est fondé sur l'économie circulaire, Elis se doit d'innover pour aller plus loin et offrir une seconde vie à ses produits. Un des enjeux porte sur le **recyclage des textiles** et notamment des vêtements professionnels.

Plus sophistiqués que le linge plat dans leur construction et leurs accessoires, les

vêtements nécessitent des process plus longs et complexes afin de pouvoir être réutilisés. De nombreuses pistes sont à l'étude afin d'éviter que la vie des vêtements ne s'arrête après leur dernier lavage. Des initiatives ont vu le jour dans de nombreux pays Elis comme en Suède avec la fabrication de cellulose artificielle à partir de vieux textiles ou en Hollande avec la transformation de vêtements professionnels en isolant.

### Nouveau projet de recyclage en France

Pour aller plus loin et offrir un cycle de vie toujours plus vertueux à ses produits, Elis est en constante recherche d'innovation. Ainsi, en France, un

partenariat a vu le jour avec des industriels de la fibre afin d'expérimenter le recyclage des vêtements usagés en nouveaux vêtements. Pour espérer arriver à ce résultat, une chaîne incluant plusieurs acteurs est nécessaire. En effet, de nombreuses étapes sont indispensables afin de produire un nouveau tissu de qualité satisfaisante pour confectionner de nouveaux vêtements résistants dans le cadre du travail.

Après un tri en usine, il faut faire retirer tous les accessoires du vêtements (boutons, fermetures à glissières, bandes rétroréfléchissantes). Vient ensuite l'étape du défibrage consistant à créer de la fibre à partir du tissu. De cette fibre naîtra un fil qui permettra le tissage du tissu. Enfin, il sera possible de confectionner un nouveau vêtement.

À ce stade, Elis fait des nombreux tests pour évaluer cette solution innovante et travaille sur la possibilité de l'implanter à grande échelle afin d'obtenir un impact significatif sur l'environnement en limitant considérablement la production de déchets.

Elis veille également à limiter au maximum les distances et les transports dans ce process en développement.

## Des emballages café plus responsables

En août 2021, Elis déploie un **nouvel emballage** pour les dosettes café avec une **coque carton** pour protéger les différentes variétés de café proposées. Ces coques protectrices, composées de **70 % de carton issu de forêts durablement gérées**, permettent au Groupe d'économiser **46 tonnes** de plastique par an. Les dosettes expresso quant à elles restent en papier filtre **100 % biodégradable**.

Un véritable axe de différenciation pour l'entreprise souhaitant accompagner ses clients vers une démarche toujours plus éthique et toujours plus responsable.



## Notre engagement pour le climat

En 2021, le Groupe a renouvelé son engagement de longue date en matière de lutte contre le changement climatique, notamment en participant à la COP26 (26<sup>e</sup> conférence annuelle des Nations unies sur le climat) aux côtés d'autres grandes entreprises ou en rejoignant de nombreuses initiatives, comme *Ambition 4 Climate* ou le *French Business Climate Pledge*.

Le Groupe rejoint l'initiative *Ambition 4 Climate* lancée par l'Association française des entreprises privées (AFEP) via son programme **d'optimisation des processus d'entretien du linge**. Ce projet bas carbone conduit notamment à **diminuer la chaleur nécessaire à l'entretien du linge** et à **réduire les quantités d'eau** utilisées dans les usines. Elis est fier de s'engager sur la plateforme *Ambition 4 Climate* qui rassemble un nombre significatif de projets mis

en œuvre par des entreprises issues de secteurs variés visant à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre et celles de leurs clients.

En s'engageant dans le *French Business Climate Pledge*, Elis réaffirme sa volonté d'accélérer en matière de lutte contre le changement climatique. Initié par le Mouvement des entreprises de France (MEDEF), le *French Business Climate Pledge* est un engagement volontaire d'entreprises implantées en France qui agissent concrètement pour réussir la transition vers **une économie bas carbone**. Cette mobilisation collective permet de mettre en lumière la diversité des solutions apportées par les entreprises, quelle que soit leur taille et quel que soit leur secteur d'activité.

Le groupe Elis est convaincu que le modèle **d'économie circulaire**, notamment en **réduisant les consommations de ressources naturelles et en maintenant en utilisation les produits**, est une solution durable pour répondre aux enjeux environnementaux actuels et aux limites de la planète.

En 2021, le Groupe a réduit de 19 % ses émissions de CO<sub>2</sub> par kg de linge livré depuis 2010, soulignant les efforts engagés depuis de nombreuses années.

Conscient des enjeux actuels liés au changement climatique, le Groupe souhaite aujourd'hui s'engager dans une démarche de réduction de ses émissions alignées avec les accords de Paris et contribuant à maintenir l'augmentation de température en dessous de 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels. Ainsi, le Groupe présentera en fin d'année 2022, ses objectifs climat alignés avec la méthodologie de l'initiative *Science Based Target (SBT)*.

Certaines filiales du Groupe sont par ailleurs d'ores et déjà engagées dans une **stratégie de « zéro émissions nettes »**, à savoir **Elis Royaume-Uni d'ici 2045** et **Elis Suède d'ici 2035**.



## Elis distingué par la note B pour sa première réponse au CDP

Elis a atteint le score de B au questionnaire Climat du CDP (*Carbon Disclosure Project*), une organisation à but non lucratif, qui réalise des évaluations indépendantes (de A leadership à D-) sur la base des informations mises à disposition par les entreprises sur leur stratégie, gestion, performance ou même leur rôle dans l'engagement de leurs parties prenantes

sur le climat. Le groupe Elis se positionne ainsi au-dessus de la moyenne de son secteur en Europe (score C) pour ce premier exercice de reporting. Le Groupe Elis a également été évalué B, sur son engagement des fournisseurs en matière de changement climatique. Cette reconnaissance souligne l'engagement de long terme du Groupe sur le climat.

## Elis Royaume-Uni vise le « zéro émission nette »

En ligne avec les ambitions du gouvernement britannique d'atteindre **zéro émission nette** d'ici 2050, **Elis Royaume-Uni** tend vers ce même objectif **d'ici 2045**. Cet engagement est total et couvre les émissions directes et indirectes liées à nos consommations d'énergie et les émissions indirectes liées à nos activités (déplacement domicile-travail, achats de biens et de services...). Cette action majeure en matière de développement durable exige une transformation profonde de nos modes de production afin que nos clients bénéficient d'un service dont l'empreinte carbone est amenée à être de plus en plus faible.

### Principaux piliers du plan de transition bas carbone

- › continuer à améliorer l'efficacité énergétique dans les opérations ;
- › améliorer en permanence la flotte de véhicules et les tournées de livraison ;
- › optimiser la durée de vie des produits et le choix des matières ;

## Des services par nature vertueux

Elis propose à ses clients des produits qui sont entretenus, réparés, réutilisés et réemployés afin d'optimiser leur utilisation et leur durée de vie.

Les services proposés par Elis se positionnent ainsi comme une alternative durable :

- › par rapport à l'achat ou à l'utilisation simple des produits : en les mutualisant entre plusieurs utilisateurs ou clients, et en cherchant en permanence à améliorer les processus industriels liés à leur entretien. À titre d'exemple, l'utilisation de vêtements de travail entretenus par Elis permet, par rapport à des vêtements entretenus à domicile ou en blanchisserie traditionnelle, de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> jusqu'à 37 % et la consommation d'eau de 48 % (Source : EY) ;
- › par rapport à des produits à usage unique, dit jetables : en proposant des solutions réutilisables, le plus souvent entretenues localement, contribuant



- › développer davantage la réutilisation et le recyclage pour valoriser les textiles en fin de vie ;
- › créer de nouveaux partenariats avec les clients, les fournisseurs et l'écosystème pour réduire les émissions tout au long de la chaîne de valeur et identifier les approches innovantes.

Cet objectif s'inscrit dans la continuité des actions du Groupe au Royaume-Uni. En trois ans, Elis Royaume-Uni a déjà réduit de **33 % ses émissions de CO<sub>2</sub>** et de **23 % sa consommation en litres d'eau par kilogramme de linge livré**.

Par ailleurs, le Groupe Elis a fait partie des 12 entreprises, parmi 80 000 fournisseurs référencés, à rejoindre le *NHS Net Zero International Leadership Group*, visant à soutenir la *NHS England & Improvement* dans son objectif de **zéro émission nette d'ici 2045**.

également à l'emploi et au développement économique des territoires. À titre d'exemple, l'utilisation de tenues de bloc opératoire réutilisables dans les établissements de santé permet une baisse comprise entre 31 % et 62 % des émissions de CO<sub>2</sub> en comparaison avec des tenues jetables (Source : Cleaner Environmental Systems).

Ces services, basés sur l'économie circulaire, permettent de plus à nos clients d'éviter des émissions de CO<sub>2</sub> et de contribuer à réduire leurs propres émissions.

La Fondation Ellen MacArthur estime quant à elle que « l'économie circulaire est nécessaire pour atteindre le Zéro Émissions Nettes » et que près de « 10 milliards de tonnes de CO<sub>2</sub> (soit 20 % des émissions mondiales) pourraient être réduites grâce à une transition de nos modèles vers l'économie circulaire » (<https://climate.ellenmacarthurfoundation.org>).

## La Fondation Elis s'agrandit

Après deux années concluantes, Elis continue d'accompagner les bacheliers méritants rencontrant des difficultés financières dans la poursuite de leurs études supérieures. Le Groupe mobilise de nouveaux ambassadeurs – tous salariés de l'entreprise – pour aider et guider les jeunes recrues à définir et mettre en œuvre leur projet professionnel. En 2021, nous accueillons la 3<sup>e</sup> promotion d'étudiants au sein de la Fondation Elis.





## 1.4 GOUVERNANCE

### **Une équipe dirigeante expérimentée**

Composée du comité exécutif et du conseil de surveillance, la gouvernance est garante de la direction de l'entreprise, de sa pérennité et de son bon fonctionnement. Elle assure la stabilité du Groupe à travers une stratégie de croissance rentable.

Attentif à respecter la parité appliquée par le groupe Elis, le conseil de surveillance est composé de onze membres, dont six femmes. Il offre une complémentarité d'expériences et reflète la politique de diversité menée par le groupe Elis, notamment en termes de nationalités, d'expériences internationales, d'expertises...

La gouvernance est idéalement organisée pour saisir de nouvelles opportunités, consolider le leadership du groupe Elis et créer de la valeur stratégique et financière pour ses actionnaires.

# Le conseil de surveillance

Le conseil de surveillance exerce le contrôle permanent de la gestion de la Société par le directoire, dans les conditions prévues par la loi, les statuts de la Société et son règlement intérieur. Il opère également les vérifications et les contrôles qu'il juge opportuns et peut se faire communiquer les documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission.

Il est composé de 11 membres

**THIERRY MORIN** Président du conseil de surveillance, membre indépendant

**JOY VERLÉ**  
Vice-Présidente

**FABRICE BARTHÉLEMY**  
Membre indépendant

**PHILIPPE BEAUDOUX**  
Membre représentant les salariés

**ANTOINE BUREL**  
Membre indépendant

**MAGALI CHESSE**  
Membre

**ANNE-LAURE COMMAULT**  
Membre indépendant

**PHILIPPE DELLEUR**  
Membre indépendant

**AMY FLIKERSKI**  
Membre

**VALÉRIE GANDRÉ**  
Membre représentant les salariés

**FLORENCE NOBLOT**  
Membre indépendant

**6** femmes

**5** hommes

**5** nombre de réunions

**53** ans âge moyen

**94%** taux d'assiduité

**66%** indépendance

**1** session de journées stratégiques

## Le comité d'audit

Il est composé de 3 membres

**ANTOINE BUREL**  
Président

**THIERRY MORIN**  
Membre indépendant

**MAGALI CHESSE**  
Membre

### Missions principales

- › Suivi du processus d'élaboration de l'information financière
- › Suivi de l'efficacité des systèmes de contrôle interne, d'audit interne et de gestion des risques relatifs à l'information financière et comptable
- › Suivi du contrôle légal des comptes sociaux et consolidés par les commissaires aux comptes de la Société
- › Sélection et suivi de l'indépendance des commissaires aux comptes

**100%** taux d'assiduité  
**5** nombre de réunions

## Le comité des nominations, des rémunérations et de la gouvernance

Il est composé de 4 membres

**FABRICE BARTHÉLEMY**  
Président

**THIERRY MORIN**  
Membre indépendant

**JOY VERLÉ**  
Membre

**VALÉRIE GANDRÉ**  
Membre représentant les salariés (depuis décembre 2021)

### Missions principales

- › Détermination et appréciation des règles de gouvernance :
  - composition des instances dirigeantes du Groupe
  - réflexion sur la composition du conseil (diversité, complémentarité des profils, indépendance, mixité, cumul des mandats, etc.)
  - plan de succession
- › Détermination et appréciation régulière de la politique de rémunération des mandataires sociaux
- › Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil de surveillance

**100%** taux d'assiduité  
**6** nombre de réunions

## Le comité responsabilité sociale, environnementale et sociétale (RSE)

Il est composé de 3 membres

**FLORENCE NOBLOT**  
Présidente

**PHILIPPE DELLEUR**  
Membre indépendant

**AMY FLIKERSKI**  
Membre

### Missions principales

- › Suivi des questions relatives à la stratégie de la Société en matière de RSE
- › Réflexions sur les engagements et les orientations du Groupe en la matière
- › Anticipation des principaux enjeux, risques et opportunités dans les domaines de la RSE
- › Émission de recommandations sur la politique RSE du Groupe

**100%** taux d'assiduité  
**2** nombre de réunions

# Le comité exécutif

Il est composé de 11 membres



**XAVIER MARTIRÉ**  
Président du directoire



**LOUIS GUYOT**  
Membre du directoire,  
Directeur administratif et financier



**MATTHIEU LECHARNY**  
Membre du directoire,  
Directeur général adjoint  
en charge des opérations  
(France, Europe du Sud, Amérique latine)



**ALAIN BONIN**  
Directeur général adjoint  
en charge des opérations  
(France, Suisse)



**MICHEL DELBECQ**  
Directeur de la transformation  
et des systèmes d'information



**FRÉDÉRIC DELETOMBE**  
Directeur industriel,  
achats et supply chain



**DIDIER LACHAUD**  
Directeur des ressources  
humaines et de la RSE



**YANN MICHEL**  
Directeur général adjoint  
en charge des opérations  
(France, Grande Bretagne, Irlande)



**JOHANNA PERSSON**  
Directrice générale adjointe  
en charge des opérations  
(Europe du Nord)



**CAROLINE ROCHE**  
Directrice marketing  
et innovation



**ANDREAS SCHNEIDER**  
Directeur général adjoint  
en charge des opérations  
(Europe Centrale et Europe de l'Est)

Le comité exécutif contribue à la définition ainsi qu'à la mise en œuvre de la stratégie du Groupe. Ce comité, constitué d'une équipe de 11 membres, est présidé par le président du directoire. La structure organisationnelle du Groupe s'articule autour de cinq fonctions supports et de cinq fonctions opérationnelles régionales. Les fonctions opérationnelles sont à la charge des cinq directeurs généraux adjoints, organisés par géographie.

Le comité exécutif se réunit au moins une fois par mois, une fréquence jugée suffisante compte tenu des rythmes de l'activité d'Elis.

Plus d'informations dans le chapitre 2.



# 3

## Notre responsabilité environnementale, sociale et sociétale **RFA**

<b>3.1</b>	<b>QUI EST ELIS ?</b>	<b>111</b>
<b>3.2</b>	<b>NOTRE STRATÉGIE RSE</b>	<b>115</b>
3.2.1	Une gouvernance et un management de la RSE intégrés	115
3.2.2	Notre stratégie : s'engager pour la planète, nos Femmes et Hommes et la société	116
3.2.3	Notre pilotage RSE : des objectifs clairs et engagés	118
<b>3.3</b>	<b>PLANÈTE ET PRODUITS</b>	<b>119</b>
3.3.1	Être acteur de l'économie circulaire	119
3.3.2	Éco-concevoir nos produits et services	123
3.3.3	Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes	125
3.3.4	Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets	129
3.3.5	Limiter nos consommations énergétiques	131
3.3.6	Lutter contre et s'adapter au changement climatique	135
<b>3.4</b>	<b>NOS FEMMES ET NOS HOMMES</b>	<b>141</b>
3.4.1	Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés	141
3.4.2	Protéger nos salariés	145
3.4.3	Attirer et développer nos salariés	148
3.4.4	Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances	150
3.4.5	Respecter les droits humains et du travail	152
<b>3.5</b>	<b>SOCIÉTÉ</b>	<b>154</b>
3.5.1	Proposer des produits et services qui contribuent à l'hygiène et à réduire les consommations de ressources	154
3.5.2	Satisfaire et engager nos clients	156
3.5.3	Travailler de manière responsable avec les tiers	157
3.5.4	Contribuer à nos territoires et aux causes qui nous tiennent à cœur	160
3.5.5	Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires	161
3.5.6	Assurer la sécurité du système d'information pour nous et nos salariés	164
<b>3.6</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>166</b>
3.6.1	Déclaration de performance extra-financière (DPEF)	166
3.6.2	Taxonomie	169
3.6.3	Notations extra-financières et prix	171
3.6.4	Performances détaillées du Groupe	172
3.6.5	Note méthodologique	175
3.6.6	Tables de correspondance : GRI, TCFD, Pacte mondial, SASB	175
<b>3.7</b>	<b>RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE</b>	<b>181</b>



Site d'Elis Toulouse.



### 3.1 QUI EST ELIS ?

Elis est un prestataire multi-services qui propose des solutions de location-entretien d'articles textiles, d'hygiène et de bien-être.

Notre dimension internationale et notre position de leader sur le marché impliquent une grande responsabilité non seulement envers nos collaborateurs et nos clients, mais aussi envers l'environnement et la société dans son ensemble. Agir de manière responsable est depuis longtemps intégré au modèle d'affaires d'Elis et constitue un principe fondamental de notre entreprise, qui se reflète dans nos valeurs, à savoir le respect d'autrui, l'intégrité, la responsabilité et l'exemplarité. Nous dépendons de ressources naturelles qui subissent l'impact du changement climatique, comme les énergies fossiles, l'eau et les matières textiles. La croissance de la population mondiale pose aussi de nouveaux défis pour nos produits d'hygiène et de prévention des nuisibles.

Le développement durable est de façon croissante au cœur des préoccupations de nos collaborateurs, nos clients, nos investisseurs et de l'ensemble de nos parties prenantes de façon générale.

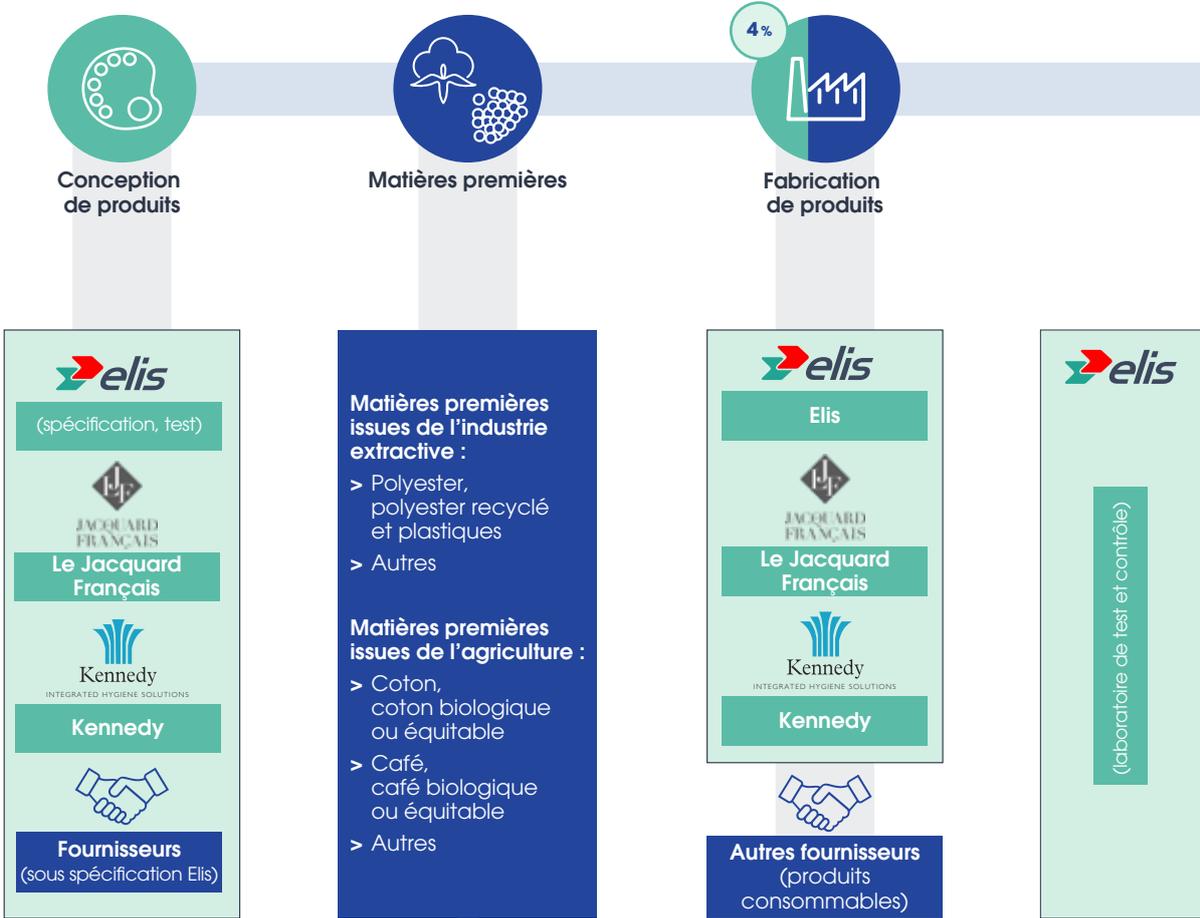
Pour Elis, la RSE n'est pas un programme distinct qui se déroule en parallèle du reste de l'entreprise ; elle est inséparable de nos activités quotidiennes et du développement et de la stratégie du Groupe. Nos activités multi-services s'inscrivent dans le cadre de l'« économie circulaire », dans laquelle le modèle de production, extraction-fabrication-élimination, est remplacé par un système qui maximise la valeur des ressources et réduit sensiblement les déchets. Dans le même temps, nous impliquons réellement nos collaborateurs, en veillant à maintenir un environnement de travail positif qui promeut la diversité et en menant toutes nos activités de manière éthique et intègre.

Notre volonté de participer à la création d'un monde plus durable pour la société, l'environnement et nos propres collaborateurs a été formalisé en 2020 via notre programme ambitieux d'engagements à horizon 2025.



**Xavier Martiré,**  
Président du directoire

**46 % des familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables**  
**93 % de fournisseurs d'achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années**



Réalisé ou encadré par Elis

Réalisé par des tiers

Part des activités opérées par Elis

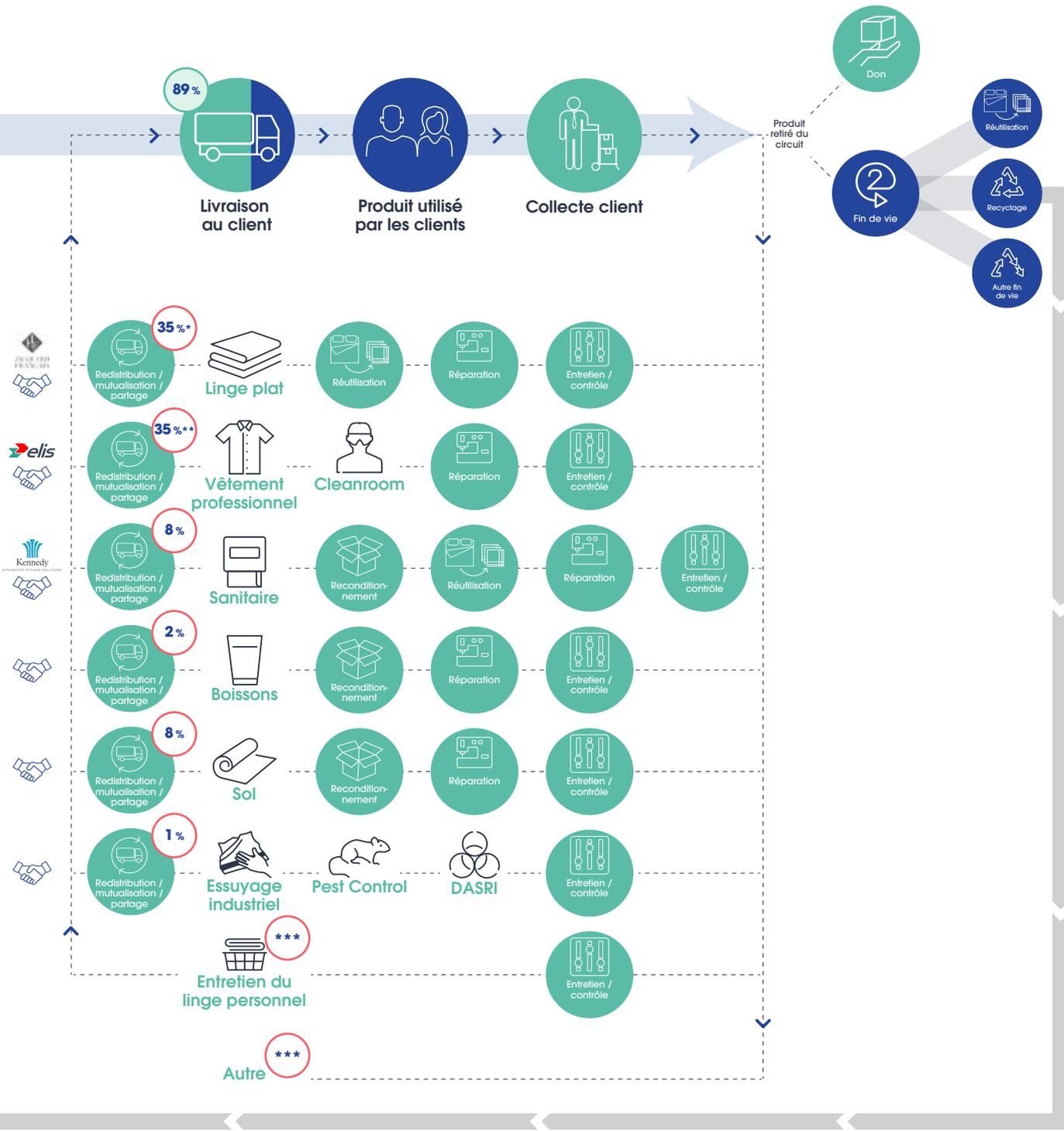
Part du chiffre d'affaires Groupe basé sur l'économie de la fonctionnalité

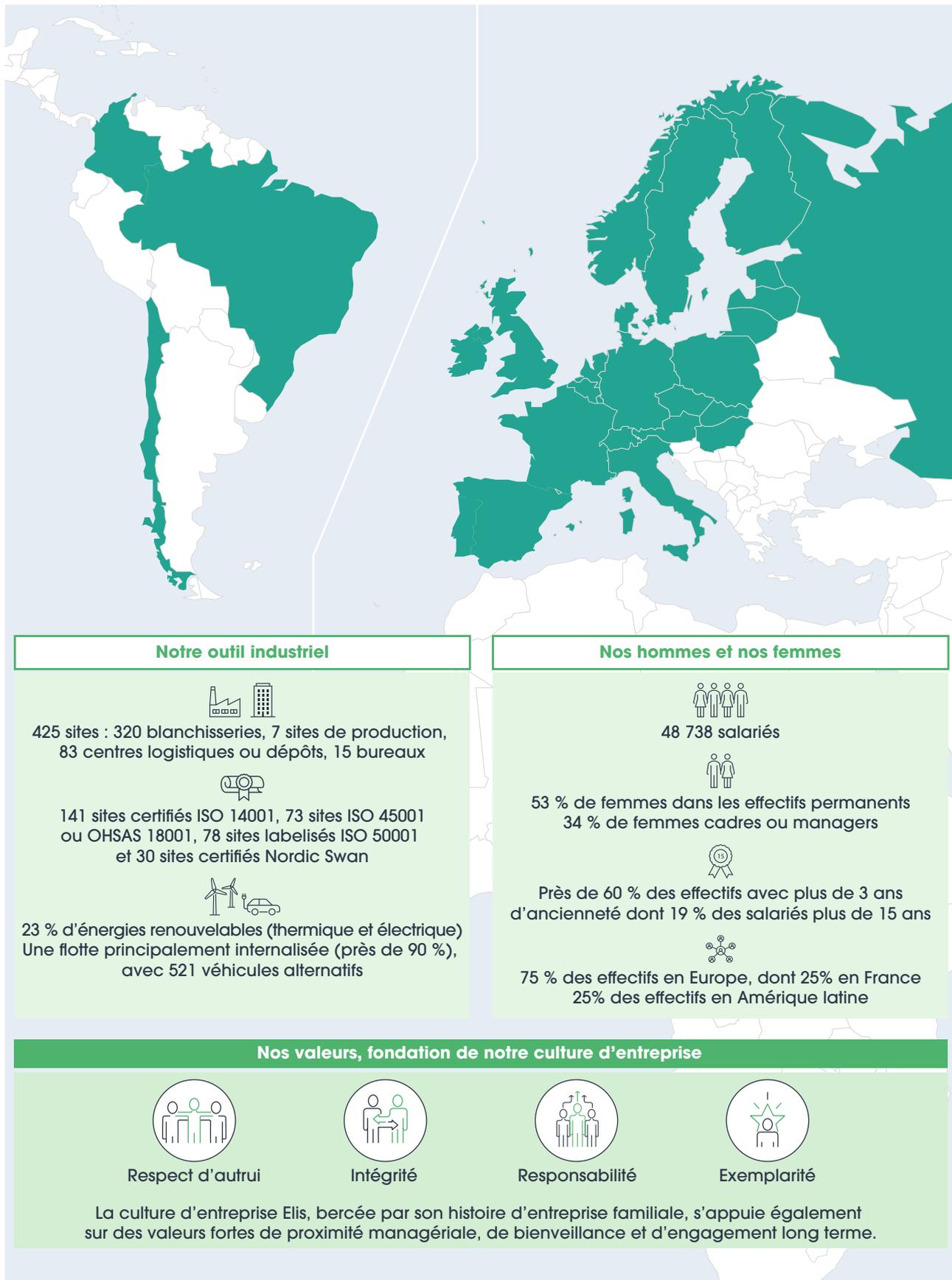
Chiffre d'affaires hors économie de la fonctionnalité: \* : 4 %, \*\* : 3 %, \*\*\* : 2 %



Filiales du Groupe réalisant des opérations en direct auprès de consommateurs ou autres clients

**Part du chiffre d'affaires basé sur l'économie circulaire : 89 %**





Les règles afférentes au périmètre de reporting RSE sont présentées en section 3.6.5 « Note méthodologique ».

## 3.2 NOTRE STRATÉGIE RSE

### 3.2.1 Une gouvernance et un management de la RSE intégrés

#### Structure détaillée de la gouvernance RSE

Conscient que le développement durable ou la responsabilité sociale des entreprises (RSE) peut être source de risques mais également d'opportunités, le groupe Elis a mis en place une structure de gouvernance supervisée par le Président du directoire et animée par la Directrice RSE, qui lui est directement rattachée.

Les sujets liés au développement durable sont abordés de façon régulière lors des réunions du comité exécutif, notamment en lien avec ses principaux enjeux : stratégie climat, performance énergétique et de consommation d'eau des usines, diversité et inclusion, positionnement produit, développement de la culture santé-sécurité, avancement des plans d'actions en matière d'éthique.

Depuis 2020, le conseil de surveillance dispose d'un comité dédié à la RSE ayant pour mission d'assister le conseil de surveillance dans le suivi et l'anticipation des questions relatives à la RSE, tant en ce qui concerne la définition de sa stratégie que de sa mise en œuvre. En 2021, le comité RSE s'est réuni deux fois en juillet et décembre.

De plus, le programme de développement durable, ses objectifs et sa performance sont présentés au moins une fois par an au conseil de surveillance et aux actionnaires lors de l'assemblée générale. Des sujets RSE spécifiques sont de plus régulièrement présentés au conseil de surveillance notamment dans le cadre de la présentation de la stratégie industrielle et des journées de réflexions sur la stratégie du Groupe.

Afin d'assurer la coordination et l'avancement des projets du Groupe en matière de RSE, et notamment de son programme ambitieux à horizon 2025, la Directrice RSE travaille étroitement avec les membres du comité exécutif et leurs équipes. Certains objectifs ont d'ailleurs été placés sous leurs responsabilités :

- › le Directeur des ressources humaines : objectifs liés aux ressources humaines ;
- › le Directeur industriel, achats, supply chain : objectifs liés à la santé-sécurité, à l'environnement, au transport et aux stratégies d'achats ;
- › la Directrice marketing et innovation : objectifs liés à l'offre produits ou au recyclage des vêtements de travail.

<b>SUIVI DE L'AVANCEMENT ET DE LA PERFORMANCE</b>	<b>Comité RSE</b>	<b>Comité exécutif</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Assiste le conseil de surveillance sur les sujets RSE</li> <li>› Revoit les orientations et la performance du Groupe en matière de RSE</li> <li>› Conseille sur la stratégie RSE du Groupe au regard des principaux enjeux, risques et opportunités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Confirme les orientations stratégiques en matière de développement durable</li> <li>› Suit l'avancement des projets RSE stratégique</li> <li>› Revoit la performance et décide de plans d'actions</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› 2 réunions en 2021 du comité RSE (juillet-décembre)</li> <li>› Des sujets RSE couverts lors de 50 % des réunions du conseil de surveillance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Sujets RSE couverts lors de 6 réunions du comité exécutif (55 %)</li> </ul>		
<b>DÉFINITION DE LA STRATÉGIE ET COORDINATION</b>	<b>Département développement durable</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Définit et coordonne la stratégie du Groupe en matière de RSE</li> <li>› Assure la communication et les échanges avec les parties prenantes</li> <li>› Engage les salariés</li> <li>› Analyse et partage les tendances en matière de RSE</li> <li>› Conduit des projets stratégiques transversaux</li> <li>› Accompagne le développement et rayonnement de la Fondation Elis</li> </ul>			
<b>MISE EN OEUVRE</b>	<b>Sponsors et leurs équipes</b>	<b>Direction ressources humaines</b>	<b>Coordinateurs RSE &amp; QHSE</b>	<b>Sites Elis</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Pilotent et implémentent certains projets RSE stratégiques</li> <li>› Suivent et reportent la performance associée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Définit la stratégie RH et sa mise en œuvre dans les régions et pays</li> <li>› Suit et reporte la performance RH</li> <li>› Suit les enjeux émergents et attentes des parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Déploient et animent la stratégie RSE et QHSE dans les régions et pays</li> <li>› Supportent les sites et reportent leur performance</li> <li>› Assurent l'adaptation aux réglementations</li> <li>› Analysent les enjeux émergents et communiquent avec les parties prenantes locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Appliquent les standards du Groupe</li> <li>› Implémentent les projets</li> <li>› Communiquent les engagements du Groupe auprès de leurs clients</li> <li>› Remontent les attentes des parties prenantes (notamment clients)</li> </ul>

## 3.2.2 Notre stratégie : s'engager pour la planète, nos Femmes et Hommes et la société

### Nos axes stratégiques principaux

Le groupe Elis, fort de son modèle basé sur les principes de l'économie circulaire, est historiquement engagé en matière de développement durable.

Le Groupe s'est en effet positionné, il y a près de 75 ans, sur l'économie de la fonctionnalité, en proposant à ses clients l'usage du produits plutôt que la vente du produit lui-même. L'économie circulaire et ses fondements se déclinent ainsi chez Elis telle une valeur tant dans ses relations avec ses clients, que dans sa façon d'opérer chaque jour.

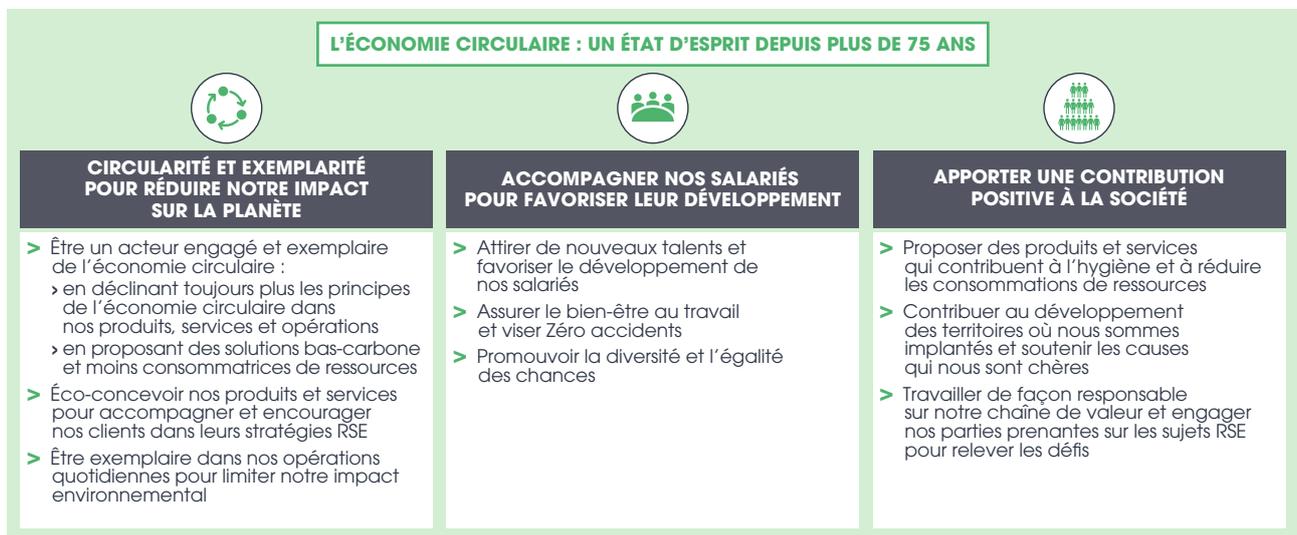
La stratégie du Groupe s'appuie sur la conviction que le groupe Elis, notamment du fait de son expérience de longue date en économie circulaire et son état d'esprit associé, fait partie de la solution, dans un monde aux ressources finies et aux enjeux environnementaux prégnants.

Cette stratégie RSE s'inscrit donc dans la stratégie globale du Groupe fondée sur la satisfaction de ses clients, la capacité à conquérir de nouveaux territoires et marchés et à générer une croissance continue rentable et durable.

La stratégie du Groupe en matière de RSE, mise à jour en 2020 dans le cadre de son programme ambitieux de développement durable, entend répondre aux principaux enjeux du Groupe et s'articule autour des trois piliers ci-dessous.

Les objectifs associés ont été construits afin d'assurer la création de valeur sur le long terme et de répondre aux attentes des parties prenantes tout en tirant profit d'enseignements de benchmarks et des retours d'expérience. Ils sont détaillés dans la section 3.2.3 « Notre pilotage RSE : des objectifs clairs et engagés ».

Enfin, la politique RSE du Groupe reprend les fondements de la stratégie et son engagement à fournir un environnement de travail qui respecte les droits humains, promeut la diversité, tout en limitant l'empreinte sur l'environnement. Le Groupe souhaite être exemplaire par son intégrité et son honnêteté et partager ses valeurs avec ses collaborateurs et ses partenaires.



### Mécanismes de soutien de la transition

Témoin de l'intégration de la RSE dans la stratégie et les opérations du Groupe, différents mécanismes de soutien à la transition ont été implémentés ces dernières années.

#### Rémunération des dirigeants

Historiquement, les membres du directoire disposent d'objectifs RSE révisés annuellement et influençant la part variable de leur rémunération. La rémunération des dirigeants pour 2021, listant les indicateurs retenus, est plus particulièrement présentée en chapitre 2 section 2.2.2 « Rémunérations attribuées et versées aux mandataires sociaux » du document d'enregistrement universel 2021.

De plus, certains membres du comité exécutif disposent d'objectifs RSE spécifiques liés à leurs missions ou à la mise en œuvre de programmes stratégiques. C'est notamment le cas du Directeur industriel, achats et supply chain, du Directeur ressources humaines (RH), de la Directrice marketing et innovation et des Directeurs généraux adjoints en charge des opérations.

Enfin, dans le cadre de plans d'intéressement à long terme, certains cadres et collaborateurs sont associés à la performance et aux résultats financiers à long terme de l'entreprise. En 2022, un critère de performance RSE sera introduit (voir chapitre 2 section 2.2.1 « Politique de rémunération »).

#### Ligne de crédit renouvelable

Afin de poursuivre l'intégration de la RSE dans l'ensemble des composantes de l'entreprise, la Société a signé en 2021 sa première ligne de crédit renouvelable indexée sur des indicateurs RSE pour un montant de 900 millions d'euros.

Cette dernière intègre un mécanisme d'ajustement de la marge liée à l'atteinte d'objectifs annuels pour deux indicateurs au cœur de la stratégie RSE du Groupe, à savoir :

- > la consommation d'eau, que le Groupe s'engage à réduire de 30 % par kg de linge livré sur la période 2018-2030 pour ses blanchisseries basées en Europe ;
- > la mixité, avec un engagement d'augmentation de la proportion des femmes occupant des postes de managers ou cadres pour atteindre 42 % à horizon 2030.

L'objectif du Groupe en matière d'eau fixé dans le cadre de ce mécanisme étend le niveau d'ambition précédemment fixé à horizon 2025.

### Engagement et sensibilisation des salariés

Afin d’engager et de sensibiliser ses salariés autour des enjeux du développement durable, le Groupe utilise différents moyens de communication : intranet du Groupe, newsletter mensuelle incluant régulièrement des contenus RSE (en 2021, 90 % des newsletters avaient au moins une information RSE), magazine trimestriel partagé avec l’ensemble des collaborateurs...).

De plus, le Groupe communique régulièrement autour des bénéfices de l’économie circulaire auprès de l’ensemble de ses salariés.

En 2021, différentes actions ont été menées :

- › campagnes de sensibilisation et d’informations autour des enjeux du climat au moment de la COP26, avec notamment en Suède des compétitions internes, la réalisation de webinars, de communications de l’équipe dirigeante locale et la mise à disposition d’informations et ressources clés ;
- › animations sociales dans certains centres afin de sensibiliser aux impacts environnementaux mais aussi à la diversité : réalisation d’un sapin à partir de matériaux réutilisés ou recyclés, déjeuner

de partage autour des spécialités culinaires des régions des salariés, installations et entretien de ruches, compétitions internes pour favoriser l’exercice physique, nettoyage de plages, dons de linge à des associations, challenges sportifs et solidaires... ;

- › vidéo d’introduction aux enjeux de la RSE partagée auprès des équipes de ventes ;
- › campagne d’information sur les outils existants en matière de RSE.

### Dialogue avec les parties prenantes

De manière générale, le Groupe dialogue avec ses parties prenantes de manière transparente afin de nourrir sa stratégie RSE mais également de partager sa performance, ses progrès et ses enjeux. Le Groupe utilise pour cela différents canaux, qui peuvent être périodiques (rapports annuels, newsletters...) ou continus (publication d’actualité sur le site internet, réseaux sociaux, emails, réunions...).

### EXEMPLES DE CANAUX D’ÉCHANGE UTILISÉS AVEC LES PARTIES PRENANTES

	Collaborateurs	Clients	Investisseurs	Fournisseurs directs	Autorités et société civile
Documents et supports (rapports annuels, site internet ou intranet, réseaux sociaux, communiqués de presse...) et réunions ou échanges privilégiés (réunions commerciales, entretiens d’évaluation, roadshows, évènements, conférences, visites, audit, consultations...)	✓	✓	✓	✓	✓
Codes et politiques (RSE, QHSE, éthique, achats responsables...)	✓	✓		✓	✓
Newsletters/emails/magasines	✓	✓			
Sondages par questionnaire (enquête d’engagement des salariés, baromètre social, Satisfelis, questionnaire ESG...)	✓	✓	✓		✓
Initiatives de collaboration	✓	✓		✓	✓

### Processus de fusions et acquisitions (M&A)

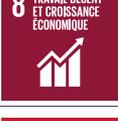
Le groupe Elis poursuit une stratégie de croissance externe dynamique. L’intégration des nouvelles entités s’articule autour de processus adaptés à la taille de l’entreprise et son secteur d’activités. La RSE est prise en compte de façon croissante dans les phases d’identification et de contractualisation des cibles mais également d’intégration. À titre d’exemple :

- › le Groupe réalise lors de chaque acquisition des vérifications préalables en matière environnementale et sociale et vérifie systématiquement que l’exploitation soit conforme aux exigences réglementaires locales et dotée des permis nécessaires. Des audits environnementaux sont notamment réalisés lors des acquisitions de sites de blanchisserie ;
- › fidèle à ses règles d’éthique, le Groupe exclut par principe toute acquisition dans les paradis fiscaux ou considérés comme États ou Territoires Non Coopératifs (« ETNC ») au regard de la loi française ou de l’OCDE.

Par ailleurs, lors d’une acquisition, Elis élabore un programme d’intégration coordonné par l’équipe en charge des acquisitions et sous la responsabilité des directions opérationnelles locales. Ce programme d’intégration est notamment l’occasion de partager et de déployer le modèle et les valeurs du Groupe. Des informations complémentaires sont présentées en section 4.1.1 « Risques stratégiques » du chapitre 4 du présent document d’enregistrement universel.

Dans le cadre du présent document d’enregistrement universel et en application de son protocole de reporting, les entités acquises durant l’année sont exclues du reporting annuel. Elles seront intégrées au plus tard dans les deux ans afin d’assurer la mise en place et la fiabilité du reporting.

### 3.2.3 Notre pilotage RSE : des objectifs clairs et engagés

Les piliers de notre stratégie	Nos enjeux, sources de risques et d'opportunités	Nos engagements et objectifs	Point d'étape 2021	Section	Contribution aux Objectifs du développement durable (ODD)	
 <p><b>Circularité et exemplarité pour réduire notre impact sur la planète</b></p>	Lutter contre et s'adapter au changement climatique	Réduire de 20 % en intensité les émissions de CO <sub>2</sub> de ses opérations entre 2010 et 2025	- 19 %	3.3.6	 	
	limiter nos consommations énergétiques	Améliorer l'efficacité thermique de ses usines européennes de 35 % entre 2010 et 2025	- 22 %	3.3.5	  	
	limiter nos consommations énergétiques	Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs	257 véhicules logistiques alternatifs (contre 134 en 2020)		3.3.5	  
	Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les eco-systèmes	Réduire de 50 % les consommations d'eau par kg de linge livré entre 2010 et 2025 de ses blanchisseries européennes	- 40 %	3.3.3	 	
	Être acteur de l'économie circulaire & Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets	Réutiliser ou recycler 80 % des textiles en fin de vie du Groupe en 2025	72 %	3.3.1 et 3.3.4	 	
	Éco-concevoir nos produits et services	Proposer au moins une collection utilisant des matériaux responsables dans chaque famille de produits	46 %	3.3.2		
 <p><b>Accompagner nos salariés pour favoriser leur développement</b></p>	Protéger nos salariés	Réduire de 50 % le taux de fréquence des accidents des salariés du Groupe entre 2019 et 2025	- 6,3 %	3.4.2		
	Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances	Atteindre 40 % de femmes cadres ou managers d'ici à 2025 (42 % d'ici 2030)	34 %	3.4.4	 	
	Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés	Étendre le programme des chevrons dans le Groupe	300 chevrons (+ 30 % par rapport à 2018)		3.4.1	
 <p><b>Apporter une contribution positive à la Société</b></p>	Contribuer à nos territoires et aux causes qui nous tiennent à cœur	Tripler l'impact de la Fondation Elis d'ici 2025	3 <sup>e</sup> promotion accueillie en septembre	3.5.4		
	Travailler de manière responsable avec les tiers	Disposer de 95 % des fournisseurs liés aux achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années	93 %	3.5.3	 	



Au-delà de son programme d'action, et compte tenu de son modèle d'économie circulaire et de ses opérations, le Groupe estime qu'il peut contribuer significativement à l'objectif de développement durable (ODD) 12 « Établir des modes de consommation et de production durable. »

De plus, en Suède et au Danemark, le Groupe a reçu une certification attestant de l'intégration des ODD dans les processus de l'entreprise : définition de la stratégie, contribution aux ODD, programmes mis en œuvre et suivi de la performance. Ces certifications ont été renouvelées en 2021.

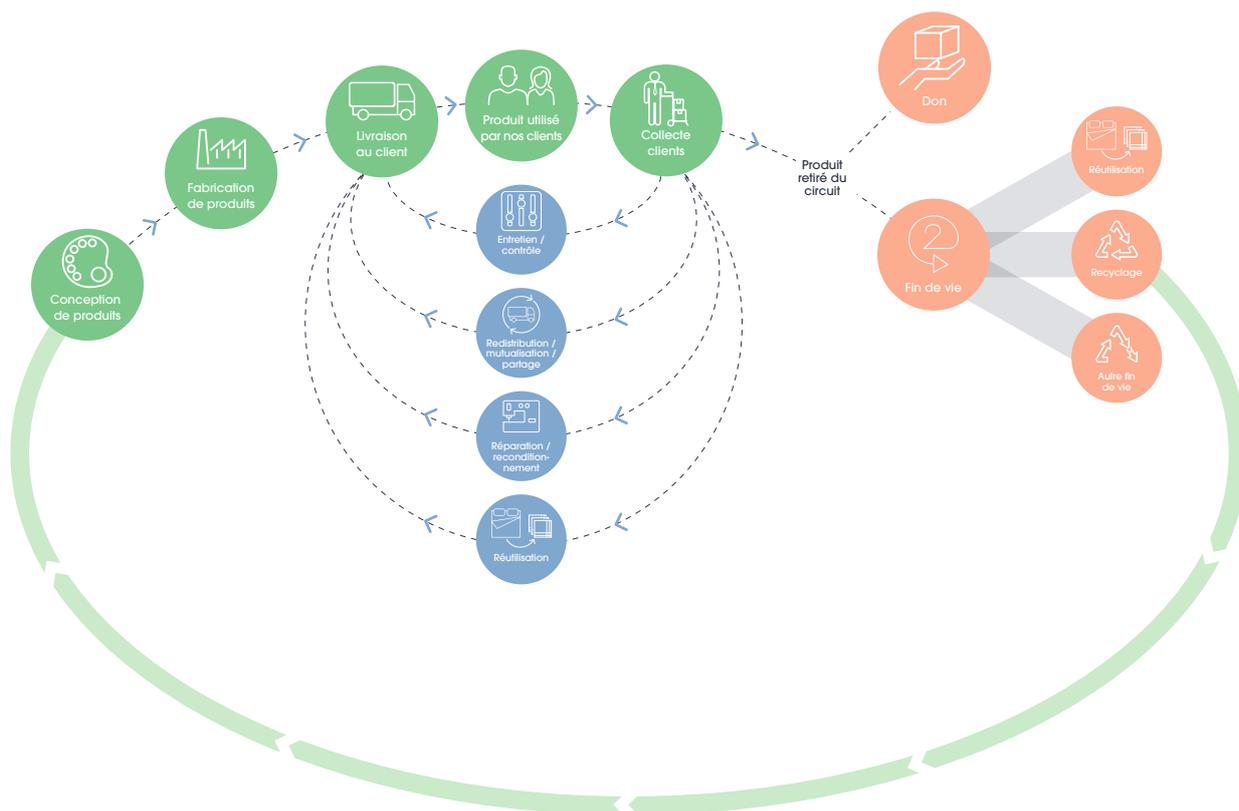
## 3.3 PLANÈTE ET PRODUITS

### 3.3.1 Être acteur de l'économie circulaire

#### Contexte

Le groupe Elis est engagé dans l'économie circulaire depuis plus de 75 ans, notamment via son modèle d'affaires basé sur la vente de l'usage d'un produit plutôt que sur la vente du produit lui-même (économie de la fonctionnalité). Au-delà de l'économie de la fonctionnalité, le Groupe travaille sur d'autres champs de

l'économie circulaire comme la réparation, la réutilisation, le reconditionnement ou le recyclage afin de prolonger la durée de vie de ses produits et ainsi garder en utilisation les matières le plus longtemps possible.



Le groupe Elis est convaincu que le modèle d'économie circulaire, notamment en réduisant les consommations de ressources naturelles et en maintenant en utilisation les produits, est une solution durable pour répondre aux enjeux environnementaux actuels et aux limites de la planète.

La Fondation Ellen MacArthur estime quant à elle que l'« économie circulaire est nécessaire pour atteindre le Zéro Émissions Nettes » et que près de « 10 milliards de tonnes de CO<sub>2</sub> (soit 20 % des émissions mondiales) pourraient être réduites grâce à une transition de nos modèles vers l'économie circulaire ».<sup>(1)</sup>

Les services proposés par Elis se positionnent notamment comme une alternative durable :

- › à l'achat ou à l'utilisation simple des produits : en optimisant leur utilisation dans une logique de mutualisation et en optimisant les processus industriels d'entretien. Le changement de taille de porteurs, l'arrivée ou le départ de salariés, le changement de collection sont des événements récurrents d'une entreprise, que l'économie de fonctionnalité permet de solutionner. À titre d'exemple, l'utilisation de vêtements de travail entretenus par Elis permet jusqu'à 37 % de réduction des émissions par rapport à une solution d'acquisition et 48 % en matière de consommation d'eau ;

- › à des produits à usage unique, dit jetables : en proposant des solutions réutilisables, le plus souvent entretenues localement, contribuant également à l'emploi et au développement économique des territoires. À titre d'exemple, l'utilisation de tenues de bloc opératoire réutilisables dans les établissements de santé permet une baisse de 31 % des émissions en comparaison avec des tenues jetables, pouvant aller jusqu'à 62 % selon la consommation réelle.

Ces alternatives à des approches linéaires de consommation, permettent de plus d'éviter des émissions et de contribuer à réduire les émissions de nos clients.

- › L'utilisation de pyjamas de bloc réutilisables dans les établissements de santé **permet une réduction de 31 % des émissions de CO<sub>2</sub>** par rapport aux pyjamas jetables, **qui peuvent aller jusqu'à 62 %** selon le niveau de consommation réelle.



- › L'utilisation d'un essuie-mains avec une bobine de coton **réduit les émissions de CO<sub>2</sub> jusqu'à 29 %** par rapport à une solution d'essuie-mains jetable.



(1) <https://climate.ellenmacarthurfoundation.org/>

Le Groupe développe continuellement de nouveaux projets et innovations pour toujours mettre davantage en œuvre les principes de l'économie circulaire tant dans ses activités de services que ses opérations. Par exemple :

- » en éco-concevant ses produits : sélection et tests de durabilité des matières, analyses des impacts des matières dès les phases de conception, optimisation des designs des produits afin de faciliter leur réparation ;
- » en innovant dans les processus d'entretien du linge et de logistique : pour mieux réduire, réutiliser ou recycler l'eau ; mutualiser les flux logistiques entre plusieurs clients et produits ;
- » en réduisant les consommables à usage unique dans les usines autant que possible : comme par exemple avec la gamme de produit Kangaroo® (Cleanroom) permettant de réduire de près de 4 kg la consommation de plastique par opérateur ;
- » en travaillant à conserver les produits en utilisation aussi longtemps que possible : via un entretien adapté et optimisé à chaque produit, via des mutualisations accrues des stocks entre différentes zones géographiques, via la réparation des produits voire leur reconditionnement dans certains cas ou via leur réutilisation en interne sur d'autres applications (exemple d'une serviette de toilette transformée en chiffon) ;
- » en travaillant sur la fin de vie de ses produits, et en particulier de ses textiles, en nouant des partenariats pour faire avancer l'état des connaissances et contribuer à construire des solutions pérennes et industrielles.

### Gouvernance

L'économie circulaire fait partie intrinsèque du modèle d'affaires d'Elis et est ancrée de façon profonde dans l'ADN de l'entreprise en se déclinant tant dans sa façon de créer de la valeur économique que d'opérer au quotidien.

L'ensemble des équipes du Groupe est ainsi mobilisé sur ces sujets :

- » les équipes de l'offre en lien avec les équipes achats afin d'identifier les matières avec la meilleure durabilité et un impact environnemental réduit ;
- » les opérations dans leur gestion au quotidien du linge, de leur entretien et de leur réparation ;
- » les équipes en charge de la gestion opérationnelle des textiles, qui suivent le taux de réutilisation ou de réforme ;
- » les équipes RSE, environnement et de l'offre afin d'identifier de nouvelles voies de réutilisation, valorisation ou recyclage des produits en fin de vie.

### Politique : objectifs et performance

Compte tenu de son modèle économique basé sur l'économie de la fonctionnalité (location-entretien), le groupe Elis a tout intérêt à prolonger la durée de vie de ses produits en sélectionnant des produits de qualité, qui répondent aux attentes en termes d'usage, de confort et d'esthétisme et à travailler continuellement à l'extension de leur durée d'utilisation.

Conscient des bienfaits de ce modèle, tant en termes de consommation de ressources que d'impacts environnementaux, le groupe Elis vise à :

1. s'inscrire durablement dans l'économie de la fonctionnalité et en promouvoir les bénéfices auprès de ses clients et des utilisateurs de ses produits (patients, employés, visiteurs...) ;
2. accroître la durée d'utilisation de ses produits ;
3. travailler avec l'ensemble de l'écosystème pour construire des solutions aux enjeux actuels de recyclage et de réemploi des textiles ;
4. décliner toujours plus les principes de l'économie circulaire dans ses opérations et viser l'exemplarité.

En particulier, dans le cadre de son programme ambitieux à horizon 2025, le Groupe s'est fixé pour objectif de :

## Réutiliser ou recycler 80 % des textiles en fin de vie du Groupe

Indicateurs clé de suivi		2019	2020	2021
<b>S'inscrire durablement dans l'économie de la fonctionnalité et en promouvoir les bénéfices auprès de ses clients et des utilisateurs de ses produits (patients, employés, visiteurs...)</b>	Part du chiffre d'affaires du Groupe basé sur l'économie de la fonctionnalité	89 %	88 %	89 %
<b>Maintenir nos produits en utilisation</b>	Part des fontaines reconditionnées remises sur le marché (en France)	39 %	45 %	51 %
<b>Recycler et réemployer les matériaux en fin de vie</b>	Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie <b>(objectif 2025 : 80 %)</b>		65 %	72 %

En 2021, les actions du Groupe sur les différents piliers de l'économie circulaire se sont poursuivies et se transcrivent dans la performance à la hausse de chacun de ces indicateurs.

### S'inscrire dans l'économie de la fonctionnalité

#### Actions mises en œuvre

##### Offres de location

Fondé sur l'économie de la fonctionnalité, le modèle d'Elis privilégie le service plutôt que le produit, la location plutôt que l'achat, sur la quasi-intégralité de ses offres de services. Plus de 89 % du chiffre d'affaires du Groupe s'appuie ainsi sur ces principes d'économies de la fonctionnalité au travers de son offre de services de location-entretien de produits. De plus, le Groupe convaincu des bénéfices de ce modèle, accompagne la transition de ses acquisitions d'un modèle d'entretien simple vers de l'économie de fonctionnalité. À titre d'exemple, depuis le rachat de sa filiale au Brésil, le Groupe a progressivement transféré son portefeuille de client de solution d'entretien (environ 50 % de son chiffre d'affaires en 2014) à des solutions de location-entretien (près de 85 % de son chiffre d'affaires).

Le modèle intrinsèquement responsable d'Elis apporte la garantie de la durabilité des produits au client. Elis a tout intérêt de prolonger leur durée de vie en sélectionnant des produits de qualité, qui répondent aux attentes en termes d'usage, de confort et d'esthétisme.

Elis déploie en grande partie des offres de location de produits fongibles. C'est-à-dire que le produit n'est pas affecté ou spécifique à un client. Ainsi l'utilisation des produits est optimisée et le risque d'obsolescence réduit, par rapport à des produits dédiés au client.

L'utilisation de produits de linge plat classifiés groupe ou pays, c'est-à-dire qui compose l'offre standard et fongible d'Elis, fait l'objet d'un suivi mensuel dans huit pays. L'offre standard représente 68 % de la facturation pour ces huit pays pour le linge plat.

Sur le vêtement professionnel, Elis suit un taux de « réutilisation » des vêtements professionnels dans 13 pays. Cet indicateur suit le nombre de vêtements qui vont être dépersonnalisés puis re-personnalisés et affectés à un autre porteur (dans le respect de la législation en vigueur). Elis travaille à professionnaliser et optimiser continuellement ce savoir-faire de la réutilisation de vêtements professionnels. À fin 2021, ce taux s'élève à près de 40 %.

Le Groupe a de plus mis en place dans trois pays des échanges, entre usines, de linge dont la rotation est limitée, via une bourse au linge. Cela permet, par exemple, d'utiliser dans une autre usine une collection non utilisée dans la première. Chaque usine liste ainsi dans un fichier d'échange collaboratif les articles disponibles. Chaque mois de nouvelles annonces sont mises en avant. En 2021, Elis a déployé un outil de visualisation de données par usine accessible par chacune, facilitant ainsi leur mise en relation. La bourse au linge optimise l'utilisation de la ressource linge à l'échelle d'un pays, en favorisant les échanges, et vise à réduire les besoins en linge neuf. Elis suit le nombre de pièces mises à disposition, ainsi que le nombre de pièces utilisées.

Plus de 230 000 pièces ont été partagées entre usines via la bourse au linge en 2021 en France, en Espagne et au Royaume-Uni, ce qui a permis de prolonger l'utilisation de ce linge, et donc de réduire le besoin en linge neuf.

Elis promeut le modèle de l'économie de la fonctionnalité auprès de ses clients, en les encourageant dans leur transition. En 2021, le Groupe accompagne plus de 3,8 millions de porteurs dans leurs tâches quotidiennes.

#### La crise de la Covid-19, une opportunité pour des solutions plus durables

Dans le secteur de la Santé, Elis a déployé dans plusieurs pays des solutions textiles en remplacement de solution à usage unique, afin de répondre aux risques de pénurie, mais également pour accompagner ses clients vers un retour à des solutions textile réutilisables moins impactantes :

- › chemise patient et tenue de bloc en France ;
- › surblouse au Royaume-Uni, en Espagne et au Brésil.

L'analyse en cycle de vie réalisée sur les tenues de bloc en solution réutilisable contre une solution jetable montre une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 31 %, pouvant aller jusqu'à 62 % selon la consommation réelle.

#### Partenariats et co-innovation avec les clients

Le Groupe réalise régulièrement des partenariats avec ses clients afin de développer de nouveaux produits répondant à leurs besoins.

Ainsi, en 2013, Elis collabore avec son plus gros client national Santé pour répondre à une problématique en matière de qualité et de durée de vie des couettes. Dans un environnement où l'hygiène est le critère prioritaire, l'entretien industriel dégrade de manière conséquente les couettes matelassées. Deux ans de recherche et de tests auprès de laboratoires comme l'Institut français du textile et de l'habillement (IFTH) et l'Institut Pasteur ont permis de définir un concept global de couettes désinfectables, résistantes aux produits de nettoyage et imperméables (normes NF EN 1040 et EN 20811).

Le concept repose sur le remplacement de couettes matelassées initialement traitées entre chaque patient par une couette avec une enduction spécifique et enveloppée dans une housse de couette, cette dernière étant traitée industriellement dans une blanchisserie Elis.

Ces quatre dernières années, la mise à disposition en Europe de près de 17 000 couettes désinfectables au sein des établissements de santé aura permis de substituer la production, le transport, l'entretien et la logistique de près de 50 000 couettes matelassées.

De façon similaire, le Groupe a développé de nouveaux produits en santé pour répondre aux besoins spécifiques des prises en

charge de patient en ambulatoire. Un drap demi-housse associé à un plaid, ainsi qu'un sac réutilisable pour les effets personnels des patients, ont été développés en partenariat avec des clients afin d'apporter des solutions confortables et durables pour les patients, qui soient adaptées aux parcours en ambulatoire.

### Maintenir nos produits en utilisation : réparer, ré-utiliser, reconditionner

#### Actions mises en œuvre

##### Qualité et durée de vie

Elis apporte un soin très important aux matériaux qui composent son offre produit. Il est fréquent que des articles dépassent 50 cycles de lavage ou rotations lors de leur utilisation (hors réglementation spécifique). La qualité et la tenue des articles au lavage et à l'entretien est donc primordiale pour garantir la durabilité des produits et une prestation de service de qualité tout au long de la vie de l'article.

Par exemple, la fibre de polyester permet d'augmenter la durée de vie des textiles tout en réduisant la consommation d'eau pour le nettoyage en comparaison d'un produit en 100 % coton. Le polyester est plus solide, sèche plus rapidement, résiste mieux aux lavages. Il conserve aussi mieux sa couleur et ses propriétés d'origine. Elis adapte ainsi la composition de ses articles textile afin de trouver le meilleur compromis entre confort et durabilité.

Le laboratoire qualité Elis teste de plus la résistance des produits dans des conditions d'entretien industrielles avant leur déploiement, afin de vérifier qu'ils répondent aux besoins des clients en termes de tenue et durabilité, dans le respect des normes applicables. En sélectionnant des produits dont les caractéristiques lui permettent de durer longtemps, le Groupe contribue à limiter les consommations de ressources et réduire l'impact environnemental de ses produits et services et celui de ses clients.

À titre d'exemple, cette approche produit a permis d'allonger la durée de vie de près de deux ans de certains produits dans notre activité Cleanroom au Danemark.

De plus, le Groupe travaille à assurer l'allongement de la durée de vie de ses produits et à les maintenir en utilisation via la réparation, la réutilisation ou le reconditionnement.

#### Réparation

Elis réalise quotidiennement, dans chacune de ses usines dédiées au vêtement, des réparations sur les vêtements de ses clients. Par exemple, une poche décousue va être recousue. Ce travail du quotidien permet d'allonger durablement la durée de vie des vêtements. De plus, afin d'assurer un approvisionnement en accessoires durables pour la réparation des articles (dans le respect de la réglementation), le Groupe dispose d'un catalogue d'accessoires utilisés pour ses vêtements. Il est notamment courant de remplacer l'élastique à la ceinture d'un pantalon s'il devient trop lâche, de remplacer un bouton pression défilant ou un écusson qui commence à se décoller. La durée de vie des vêtements est ainsi prolongée.

Le Groupe peut également réaliser des réparations ponctuelles sur du linge plat, des bobines textiles ou des tapis. Le Groupe propose également ce service sur le linge de résident.

#### Ré-utilisation

Dans certains pays, et lorsque cela est possible, le Groupe travaille à réutiliser en interne ses produits pour d'autres applications. Ainsi, les bobines coton des essuie-mains, lorsqu'elles présentent trop d'imperfections, sont teintées en bleu et proposées à des clients ayant des activités plus salissantes (industrie lourde, garagiste).

De façon similaire, certaines serviettes ou certains draps en coton sont découpées et proposés à la location à nos clients sous formes de chiffons.

### Reconditionnement et ré-assemblage

Elis travaille également au reconditionnement de certains de ses produits. Ainsi, en France, Elis dispose d'un atelier spécialisé dans la rénovation de ses fontaines à eau et de ses appareils sanitaires (distributeurs...) allongeant ainsi la durée de vie de ces derniers.

Cet atelier collecte ainsi les fontaines à eau en fin de vie mises à disposition sur le marché français ainsi que certains appareils sanitaires, pour les marchés français, belge, allemand et luxembourgeois. Au total, c'est plus de 30 000 appareils en fin de vie qui sont collectés chaque année pour être désossés et remis en état lorsque cela est possible. En 2021, plus de 5 000 fontaines ont ainsi été rénovées, ce qui a permis à Elis une réduction du nombre de fontaines achetées d'environ 30 % sur le marché français.

D'autres initiatives de reconditionnement existent dans le Groupe comme sur les activités tapis, avec un atelier en Lettonie.

### Perspectives

Le Groupe investigate l'opportunité de répliquer de ces modèles sur d'autres produits et services.

### Recycler et réemployer les matériaux en fin de vie

La réutilisation et le recyclage des produits en fin de vie sont une priorité pour le Groupe. Il s'est ainsi fixé pour objectifs de recycler ou réutiliser 80 % de ses textiles en fin de vie d'ici 2025. Les initiatives en cours sont décrites en section 3.3.4. « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les éco-systèmes ».

### Décliner l'économie circulaire dans nos opérations et viser l'exemplarité

#### Actions mises en œuvre

Au-delà de son modèle d'affaires, le Groupe décline l'économie circulaire dans ses opérations. Ainsi, pour la livraison de ses articles textiles, Elis utilise peu d'emballages et principalement des emballages réutilisables : la distribution des articles propres et leur retour dans les blanchisseries sont réalisés dans des sacs textiles, housses textiles de chariots et des chariots ou cintres métalliques qui sont repris, entretenus, réparés et réemployés par Elis de nombreuses fois. À la fin de leur vie, le Groupe identifie les voies de valorisation possible. Par exemple, Le Jacquard Français confectionne de petites trouses à partir de sacs textiles.

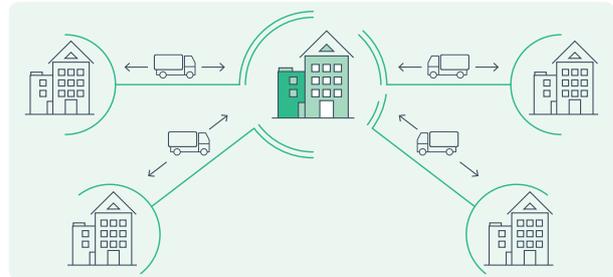
Les consommables utilisés par le Groupe restent en quantité limitée, et le Groupe travaille continuellement à les réduire ou trouver des alternatives réutilisables. Ainsi, Elis mène des actions visant à réduire la quantité de films plastiques utilisés pour emballer certains vêtements de travail : substitution par des emballages en tissus, réduction de l'épaisseur des films achetés.

Les bonbonnes d'eau sont également récupérées lors des tournées de livraison puis retournées aux fournisseurs d'eau qui les réutilisent après nettoyage pour les livraisons suivantes.

En 2021, le Groupe a de plus lancé une nouvelle gamme de produit Cleanroom : Kangaroo®, permettant de réduire la consommation de plastique sur cette activité. L'intégration d'une poche textile interne dans le vêtement décontaminé permet ainsi de le plier et de le mettre à disposition des clients sans emballages supplémentaires, permettant de réduire de près de 4 kg la consommation de plastique par opérateur. En effet, compte tenu des exigences sur ce secteur (hygiène irréprochable...), les produits sont emballés après décontamination particulière avec ou sans stérilisation associée.

### Offre innovante permettant de mutualiser les équipements pour entretenir le linge personnel des résidents en Ehpad

De plus, le Groupe identifie les opportunités de mutualisation et partage dans l'ensemble de ses opérations. Ainsi, sa filiale AD3 en France (activité Linge de résident) propose une solution permettant de mutualiser la buanderie d'un client avec d'autres établissements de proximité. Cette solution permet de réduire les équipements nécessaires à l'entretien du linge des résidents et d'optimiser leur utilisation.



### Contribuer à promouvoir l'économie circulaire auprès de nos parties prenantes

#### Actions mises en œuvre

Fort de son engagement sur le sujet, le Groupe se positionne de façon croissante pour promouvoir l'économie circulaire auprès de ses parties prenantes :

- › de façon directe, via la participation à des forums ou événements sur ces sujets dans ses différents territoires d'implantation, et plus particulièrement en France et en Suède. En Suède, la coordinatrice RSE a notamment été chargée d'animer un groupe de travail « du linéaire au circulaire » pour le compte de la Délégation Économie Circulaire (*Delegationen för Cirkulär Ekonomi*), organisme mis en place par l'État suédois ;
- › de façon indirecte :
  - via ses clients et utilisateurs de ses services, sensibilisés dans le cadre de leurs opérations et métiers au partage et à la réutilisation, valeurs fondamentales de l'économie circulaire. Ce recours pouvant permettre de lever certaines barrières psychologiques aujourd'hui observées dans l'industrie de grande consommation,
  - via ses réseaux d'acteurs et fédérations professionnelles, en les accompagnant dans la promotion de l'économie circulaire et de ses bienfaits. En particulier, le Groupe partage son engagement et ses positions au sein de ses différentes associations professionnelles, comme l'AFEP - Association française des entreprises privées, le GEIST - Groupement des entreprises industrielles de services textiles, l'AFIFAE - Association française de l'industrie des fontaines à eau, OREE - Organisation pour le respect de l'environnement dans l'entreprise en France ou l'ETSA - European Textile Services Association - à l'échelle européenne.

Au sein de ses associations et réseaux, le Groupe échange également sur d'autres thématiques RSE, comme par exemple le changement climatique. Le Groupe contribue à la définition des positions de ces associations, qui peuvent être consultées dans le cadre de futures réglementations ou afin de soutenir la diffusion de bonnes pratiques (exemple : ETSA nommée Ambassadeur pour le Climat (*Climate Pact Ambassador*)).

### 3.3.2 Éco-concevoir nos produits et services

#### Contexte

En vendant l'usage d'un bien plutôt que le bien lui-même, le Groupe contribue à réduire la pression sur les ressources naturelles et à réduire l'empreinte environnementale de ses activités et de ses clients. Cependant, au-delà du modèle vertueux de l'économie de la fonctionnalité, le groupe Elis travaille à réduire les impacts sociaux et environnementaux de ses produits notamment via sa stratégie éco-conception et sa politique d'achats responsables (voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers » du présent chapitre 3).

#### Gouvernance

La direction marketing et innovation a la responsabilité de l'éco-conception des produits et services Groupe. Une à deux fois par an, la stratégie d'éco-conception des produits et services est partagée à l'ensemble des pays.

Les lancements majeurs peuvent faire l'objet d'une validation par le comité exécutif ou lors d'une présentation en comité opérationnel, réunissant les pays.

Afin d'assurer une prise en compte des attentes ou contraintes réglementaires spécifiques aux différents marchés du Groupe, Elis a déployé dans 11 pays un *Country Product Board*. Cette instance décisionnelle locale, qui se réunit plusieurs fois par an, rassemble les différentes parties prenantes (marketing, vente, opération, achat, supply chain et direction industrielle) afin d'assurer la prise en compte de toutes les contraintes, comme celles liées à l'entretien industriel ou à l'exécution du service chez les clients.

#### Politique : objectifs et performance

Compte tenu de son modèle économique basé sur l'économie de la fonctionnalité (location-entretien), le groupe Elis a tout intérêt à prolonger la durée de vie de ses produits en sélectionnant des produits de qualité, qui répondent aux attentes en termes d'usage, de confort et d'esthétisme et à travailler continuellement à l'extension de leur durée d'utilisation.

Le Groupe vise à continuellement réduire l'impact de ses produits et services, notamment via :

1. le développement de produits moins impactants grâce à l'éco-conception ;
2. le recours à des matières et produits labellisés.

Dans le cadre de son programme ambitieux à horizon 2025, le Groupe s'est d'ailleurs fixé pour objectif de :

**Proposer au moins une collection utilisant des matériaux responsables dans chaque famille de produits**

Indicateur clé de suivi	2019	2020	2021
<b>Développer des produits moins impactants grâce à l'éco-conception</b>	Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables <b>(objectif 2025 : 100 %)</b>	33 %	46 %

En 2021, le nombre de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables est en augmentation, compte tenu de nouvelles offres (café grain, Kangaroo®...) et de l'intégration dans le périmètre de l'activité Pest control.

#### Développer des produits moins impactants grâce à l'éco-conception

##### Actions mises en œuvre

##### Assurer la qualité et la durabilité de nos produits

Le modèle économique du Groupe basé sur le concept d'économie de la fonctionnalité s'appuie sur une offre de services et de produits de haute qualité et haute durabilité, à la différence des modes de consommation classiques qui peuvent encourager les produits jetables ou à l'obsolescence programmée. Voir section 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire » du présent document d'enregistrement universel.

##### Approche d'éco-conception

Afin de toujours contribuer à réduire la pression sur les ressources naturelles et à réduire l'empreinte environnementale de ses activités, le Groupe réalise des analyses en cycle de vie (ACV) de ses produits et services. Ces ACV permettent de souligner les bénéfices du modèle Elis au regard d'autres solutions (acquisition ou usage unique) mais également de contribuer aux réflexions en matière d'éco-conception (design, choix des matériaux, origine et mode de production, recyclabilité...).

##### Offre vêtement : la durabilité de la solution location-entretien des pyjamas de bloc Elis

Elis a finalisé en 2020 une ACV en partenariat avec des clients stratégiques pour comparer l'impact environnemental de l'offre pyjamas de bloc Elis par rapport à des produits concurrents en polypropylène à usage unique pour la France. Cette ACV a fait l'objet d'une revue critique par un panel d'experts et a été publiée dans une revue scientifique *Cleaner Environmental Systems* fin 2021.

L'utilisation de pyjamas réutilisables permet une baisse de 31 % de l'impact sur le changement climatique en comparaison avec les pyjamas jetables. Cette réduction d'impact peut aller jusqu'à 62 % selon le niveau de surconsommation de pyjamas jetables au sein de l'établissement de santé.

Dans un contexte de pénurie de produits jetables durant la crise de la Covid-19, Elis a pu garantir une continuité de service à ses clients, tout en leur offrant une solution de service plus durable et locale. La pertinence de cette offre a permis au Groupe de gagner des parts de marché importantes sur ce segment en France.

##### Offre essuyage des mains : la solution coton pour respecter l'environnement

S'essuyer les mains avec du coton est un geste respectueux envers l'environnement. En effet, une bobine coton peut être lavée jusqu'à 80 fois avant d'être recyclée en chiffons. La production et l'utilisation de bobines coton ont ainsi un impact limité sur l'environnement en comparaison avec les essuie-mains papier<sup>(1)</sup>

- › jusqu'à 29 % d'émissions de gaz à effet de serre en moins ;
- › jusqu'à 48 % d'énergie en moins ;
- › jusqu'à 95 % de déchets générés en moins.

(1) Source : ETSA à partir d'un échantillon de 10 000 séchages de mains.

Grâce à ses ACV, le Groupe a identifié les principaux leviers suivants :

- › le choix des matières et leur durabilité. Le Groupe s'est en particulier engagé à proposer au moins une collection utilisant des matériaux responsables dans chaque famille de produits d'ici 2025. À titre d'exemple, le Groupe propose aujourd'hui la collection Bio's fair en coton bio et équitable pour le linge de bain. Concernant la durabilité des matières, voir section 3.3.1. « Être acteur de l'économie circulaire » du présent document d'enregistrement universel ;
- › l'origine et les modes de production des matières (voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers » du présent document d'enregistrement universel) ;
- › l'anticipation des phases de réparation et de recyclage dès la conception des nouvelles collections. Pour un vêtement par exemple, il s'agit d'éviter dès que cela est possible les points durs qui ne pourront pas être recyclés aisément.

### Proposer des produits visant une consommation plus responsable

Le Groupe travaille à proposer des offres de services permettant la réduction des impacts en phase d'utilisation et notamment d'accompagner une consommation responsable par les utilisateurs. Ainsi, le Groupe propose certains distributeurs de savons sous forme d'émulsion afin de réduire la quantité de produits consommée et faciliter l'étape de rinçage, réduisant ainsi les consommations d'eau.

Les solutions intelligentes du Groupe basé sur l'IOT (Internet des Objets) permettent également une amélioration de la consommation des clients. Elis Connect IOT pour le sanitaire permet ainsi à ses clients de ne changer leurs consommables (savon, papier hygiénique) que lorsque c'est nécessaire. Grâce à des capteurs intégrés aux distributeurs et connectés à la plateforme Elis Connect, le système d'alerte prédictif prévient les ruptures et optimise donc l'utilisation des différents consommables.

De plus, fin 2021, le Groupe a développé une offre café grain, sans emballage individuel, avec moins de transformation industrielle, et une offre de café biologique et équitable.

Le Groupe encourage également ses clients à utiliser des solutions de gobelets ou gourdes réutilisables et propose à défaut des gobelets cartons Home Compost.

#### Notre activité Pest control

Au sein de l'activité Pest control, le groupe Elis vise à intégrer la prise en compte des enjeux environnementaux dès les phases amont. Le Groupe privilégie ainsi une approche basée sur la prévention visant à protéger les locaux et réduire les risques d'infestations. En cas d'infestation, les experts en Pest management développent et favorisent des méthodes de lutte alternatives, et l'usage de produits biodégradables afin de minimiser l'impact sur l'environnement.

Ainsi, lors du diagnostic préalable, les experts du Groupe travaillent afin d'optimiser la protection de l'établissement du client concerné et s'appuient sur des systèmes d'exclusion (seuils de porte, pailles de fer...) pour renforcer l'étanchéité des structures. Les experts du Groupe proposent de plus des alternatives plus responsables à leurs clients comme une gamme d'insecticide à base de produits d'origine végétale (Origin Captiv, Origin Mosquillock, Terre de Diatomée...) ou le recours à des systèmes naturels comme la mise en place de nichoirs à mésanges contre les chenilles processionnaires.

De plus, fidèle à son modèle d'économie circulaire, le Groupe assure l'entretien, la maintenance et la fin de vie de ses appareils, et met en œuvre des principes d'éco-conception lors du développement des gammes de produits autour de trois axes clés :

- › la réduction des déchets à la source ;
- › la maintenance des produits,
- › la recyclabilité des matériaux utilisés.

### Perspectives

Elis poursuivra ses actions conformément à sa stratégie produit et à son objectif de pouvoir accompagner ses clients vers des choix toujours plus responsables.

Elis travaille de plus à la mise en place d'outil pour l'éco-conception, notamment sur les serviettes de table, pour lesquels la réalisation d'une ACV a permis d'identifier les leviers clés d'amélioration de la performance environnementale. Cet outil permettra de tester différentes configurations (taille, poids, matériau, composition) et de proposer des offres optimisées à ses clients.

### Acheter des matières et produits labellisés

#### Actions mises en œuvre

Soucieux de son impact environnemental et social, et d'engager ses clients dans des démarches plus responsables, le Groupe travaille à l'intégration croissante de matières et produits labellisés dans son catalogue de produits et services.

Elis travaille ainsi en partenariat avec ses fournisseurs afin d'identifier les meilleures certifications par typologie de produits. Ces certifications permettent en s'appuyant sur des standards internationaux d'assurer la crédibilité de la démarche et de réduction des impacts environnementaux et sociaux.

Quelques exemples sont détaillés ci-dessous :

#### Matières premières : textile

Elis encourage la certification Oeko-Tex pour tous les textiles livrés conformément à son Code de conduite des fournisseurs. Ce label est un système de contrôle et de certification uniforme partout dans le monde : contrôles sur les matières nocives englobant les substances interdites et réglementées, les produits chimiques connus pour être préoccupants pour la santé ainsi que les paramètres introduits à titre de précaution en matière de santé.

#### Matières premières : papier et bois

##### Offre sanitaire

- › **GOOD : un papier recyclé de qualité.** Elis propose à ses clients d'Europe du Nord une gamme spécifique de papiers essuie-mains et hygiéniques recyclés. Cette gamme de papier GOOD est constituée de fibres celluloses recyclées présentes dans les emballages alimentaires cartons. Ces fibres sont de qualité équivalente à celles de la pure ouate de cellulose. Plus de 36 000 rouleaux de papier Good ont été commandés par les centres Elis en 2021 ;
- › **du papier labellisé FSC pour l'Europe du Sud :** le « Forest Stewardship Council » est un label environnemental, dont le but est d'assurer que la production de bois ou d'un produit à base de bois respecte les procédures garantissant une gestion durable des forêts. Plus de 450 000 essuie-mains papier labellisés FSC ont été commandés par les centres Elis en 2021.

##### Offre vêtement

- › **fibres Lyocell :** la fibre Lyocell de la marque TENCEL™ a fait son apparition en 2020 dans deux collections de vêtements professionnels TRENDY et REGENCIA (mélange 50 % Lyocell/50 % polyester). Issue de la transformation de bois cultivé dans des forêts gérées durablement et certifiées FSC, cette fibre est reconnue pour ses performances environnementales. Elle apporte par ailleurs un très bon niveau de confort et de la douceur pour les porteurs.

Fort de cette expérience, Elis a accompagné en 2021 l'un de ses clients du secteur de la Santé en Suède pour le développement d'une collection de vêtement à son image avec un tissu au mélange 50 % Lyocell/50 % polyester.

### Matières premières : café et coton fair-trade ou biologique

Depuis 11 ans, Elis est partenaire du label Fairtrade/Max Havelaar et soutient le commerce équitable. La collaboration entre Elis et le label Fairtrade/Max Havelaar a commencé en 2009 via un partenariat avec le fournisseur de cafés Malongo. Le café Moka d'Éthiopie équitable 100 % Arabica fait ainsi son apparition dans l'offre. Aujourd'hui, Elis utilise en plus du café, du coton biologique équitable dans 23 de ses produits (collection Bio's fair : linges de bain et vêtements professionnels), et s'engage via le label Fairtrade/Max Havelaar à reverser des primes de développement aux petits producteurs de coton et de café (plus de 200 000 euros cumulés de prime de développement payée aux petits producteurs entre 2009 et 2020).

En 2019, 97 000 pièces de vêtements labellisés Fairtrade/Max Havelaar étaient en circulation dans le réseau Elis et 560 clients hôteliers ont fait le choix du coton biologique et équitable pour leur linge de bain.

Enfin, le groupe Elis est un des plus grands acheteurs de coton biologique dans le monde (8<sup>e</sup> en 2017).

### Produits : Eco-label Européen, un label retenu pour différentes familles de produits

#### Offre linge plat

Elis met à la disposition de certains de ses clients nationaux des produits textiles certifiés EU Ecolabel. Ce label européen a été créé en 1992 par la Commission européenne, pour permettre aux

consommateurs d'identifier les produits les plus respectueux de l'environnement et de la santé tout au long de leur cycle de vie. Il garantit un niveau d'exigence élevé en termes de limitation des impacts (comme la limitation de substances dangereuses, la réduction de la pollution de l'air et de l'eau durant la production des fibres...).

#### Offre sanitaire

› **Papier** : Elis fournit à ses clients des papiers certifiés Ecolabel pour les distributeurs d'essuie-mains, mais également pour les distributeurs de papier hygiénique pour les collections Aqualine et Fusion. En 2021, le groupe Elis a commandé 2,5 millions de produits certifiés Ecolabel (1,6 pour les essuie-mains papier, et 0,9 pour le papier hygiénique).

› Elis met également à disposition de ses clients des lotions et mousses lavantes Ecolabel. Sur l'année 2021, 73 000 consommables ont été livrés.

#### Produits : Certification *cradle to cradle*, collection Fusion

Fusion est une gamme d'appareils sanitaires certifiée Cradle to Cradle. Le certificat *Cradle to Cradle* promeut la conception de produits à impact positif. Il certifie le maintien des matières premières tout au long des multiples cycles de vie du produit et de ses composants. Depuis 2019, Elis a installé plus de 18 000 appareils labellisés « Cradle to Cradle » de la gamme Fusion.

## 3.3.3 Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes

### Contexte

Le groupe Elis, dans le cadre de ses opérations, consomme un certain nombre de ressources, notamment de l'eau et des produits lessiviels. Au-delà de l'impact bénéfique de son modèle d'économie circulaire, le Groupe travaille historiquement et au quotidien à limiter ses impacts sur les écosystèmes. Afin d'assurer leur maîtrise et leur réduction, le Groupe opère directement ses services et prestations. En 2021, la sous-traitance externe était de moins de 0,5 %.

### Gouvernance

Le Directeur qualité, sécurité et environnement (QSE) du Groupe rend directement compte au Directeur industriel, achats et supply chain, qui est membre du comité exécutif. Le Directeur QSE est chargé de définir la politique environnementale et la politique de prévention des risques environnementaux du Groupe.

Dans les divers pays où Elis exerce ses activités, les équipes QSE et en soutien des directions des opérations, définissent les standards du Groupe, accompagnent les sites dans la gestion des sujets environnementaux, ou la réalisation d'actions spécifiques (efficacité énergétique, recyclage des textiles...). Ces équipes sont également chargées d'assister les sites dans le suivi de la performance environnementale et le partage des bonnes pratiques. Le déploiement opérationnel au niveau de chaque centre de production est assuré par un réseau de correspondants.

À cet effet, des réunions de coordination trimestrielles sont organisées avec des coordinateurs QSE afin de partager les bonnes pratiques entre les différentes régions du Groupe.

De plus, le Groupe dispose d'une équipe de 10 ingénieurs « chimie, eau et énergie » (WECO) dédiés à l'analyse des performances de

chaque site du Groupe sur ces thématiques, la gestion des projets industriels de réduction des consommations, le partage des bonnes pratiques et le déploiement des programmes au sein du Groupe. Cette équipe est également en veille sur les nouvelles technologies disponibles et approches cross-sectorielles. Cette équipe travaille de plus en étroite relation avec des partenaires disposant d'une vingtaine de techniciens spécialisés dans l'intégration et l'optimisation des process de lavage. Une équipe projets industriels d'une quinzaine d'ingénieurs intervient également pour accompagner le déploiement des projets d'investissements dans les sites.

La performance en matière d'eau, d'énergie et de chimie, est revue mensuellement et analysée à l'échelle de chaque site. Ces analyses sont partagées avec les différents niveaux de l'organisation (des membres du comité exécutif aux Directeurs d'usines).

### Politique : objectifs et performance

Conformément à sa politique qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE), les engagements en matière d'environnement d'Elis visent notamment à :

- › promouvoir son modèle d'affaires autour de l'économie circulaire et le décliner dans ses opérations ;
- › optimiser ses usages de ressources, en particulier sa consommation d'eau et de produits lessiviels ;
- › limiter ses impacts sur les écosystèmes, notamment via la bonne gestion de ses centres, le traitement des éventuelles pollutions ou la réalisation d'actions en faveur de la biodiversité.

Ces engagements sont reflétés dans la politique RSE du Groupe.

Dans le cadre de son programme ambitieux à horizon 2025, le Groupe s'est fixé pour objectif de :

**Réduire de 50 % les consommations d'eau par kg de linge livré entre 2010 et 2025 (blanchisseries ; Europe)**

Cette ambition a notamment été reprise et intégrée à la politique de financement du Groupe. Dans le cadre de sa nouvelle facilité de crédit renouvelable signée en novembre 2021, le Groupe s'engage ainsi à réduire ses consommations d'eau par kg de linge livré (blanchisseries, Europe) de 30 % entre 2018 et 2030.

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021	
<b>Diminuer la pression sur la ressource en eau</b>	% de réduction des consommations d'eau entre 2010 et 2025 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) <b>(objectif 2025 : - 50 %)</b>	- 41 %	- 36 %	- 40 %
	% de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) <b>(objectif 2030 vs 2018 : - 30 %)</b>	- 15 %	- 9 %	- 14 %
<b>Assurer la qualité des rejets de nos eaux usées</b>	% d'eaux usées traitées avant rejet dans le milieu naturel	100 %	100 %	100 %

En 2021, le Groupe renoue avec ses performances historiques en matière de consommation d'eau par kg de linge livré du fait de ses programmes mis en œuvre pendant l'année et détaillés ci-après. Le Groupe reste cependant impacté par des modes dégradés de fonctionnement de certaines usines du fait du contexte sanitaire.

**Diminuer la pression sur la ressource en eau**

**Actions mises en œuvre**

L'eau est une ressource stratégique mondiale, c'est un véritable enjeu de durabilité pour les communautés, les entreprises, et en particulier pour Elis en regard de son activité. Les eaux sont soit prélevées dans le milieu naturel (eaux de forage ou eaux superficielles), soit consommées par raccordement aux réseaux municipaux. Le Groupe est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de réduction de sa consommation d'eau par kg de linge livré. Ainsi, en France (pays historique du Groupe), la consommation d'eau dans ses blanchisseries par kg de linge livré a baissé de 49 % entre 2007 et 2021 et en Europe de 40 % entre 2010 et 2021. Le Groupe s'est de plus fixé l'ambition d'atteindre : - 50 % de consommation d'eau par kg de linge livré entre 2010 et 2025. De plus, le Groupe consomme en réalité peu de volumes, les quantités d'eaux restituées étant proches des volumes prélevés (pertes par évaporation limitées à 15 % environ).

Cette démarche s'articule autour des 3R : Réduire, Réutiliser et Recycler. Elle contribue à réduire les prélèvements en eau et la pression sur le milieu naturel.

Enfin, le Groupe grâce à l'optimisation des procédés et son modèle d'économie circulaire permet de réduire de près de 73 % les consommations d'eau, par rapport à une solution d'achat avec entretien externalisé.

**Réduction des consommations d'eau**

Afin de réduire les besoins en eau dans ses processus de lavage, le Groupe identifie et implémente :

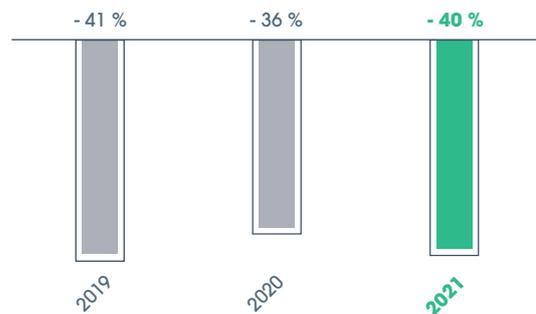
- › les bonnes pratiques observées (exemple : optimisation de la quantité de lessive selon le poids réel de textile) ;
- › de nouvelles technologies (exemple : type de lessive et d'activation, remplacement de machines par des machines plus performantes) ;
- › ou transforme ses processus de lavage (exemple : température plus basse lorsque cela est possible, mélange des produits réactifs dans de nouvelles conditions afin de développer leur efficacité).

Le Groupe privilégie aussi lorsque cela est possible l'utilisation de tunnels de lavage. Équipés de compartiments distincts, ils permettent au linge de suivre les différentes étapes du traitement en transitant d'un compartiment à l'autre et d'optimiser les consommations d'eau.

En 2021, le Groupe a poursuivi le déploiement des programmes d'optimisation de ses process de lavage par changement de produit ou de dosage, notamment avec une technologie de lessives sous forme d'émulsion pour garantir un dosage optimal. Elis a également continué à déployer son programme de remplacement des lessives en poudre au profit de lessives liquides, plus simples à rincer et donc plus économes en eau neuve.

Enfin, les équipes d'ingénieurs « chimie, eau, énergie » du Groupe forment les équipes production et maintenance des sites aux méthodes de lavage optimisées (« Incontournables » du lavage, utiliser au mieux les équipements de lavage...).

**POURCENTAGE DE RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS D'EAU PAR KG DE LINGE LIVRÉ DANS LES BLANCHISSERIES EUROPÉENNES PAR RAPPORT À 2010**



**CONSOMMATION D'EAU PAR SOURCE (EN %)**



### Réutilisation et recyclage de l'eau

En parallèle de ses actions de réduction des besoins en eau, le Groupe conduit des initiatives visant à maximiser la réutilisation de l'eau (entre ses différents process) et à la recycler (en sortie de process).

Ainsi, à titre d'exemple, le Groupe travaille à assurer dans tous ses sites et pour l'ensemble de ses produits (linge plat, vêtement, tapis...) la réutilisation des eaux utilisées lors de l'étape de rinçage pour des étapes de mouillage du linge ou la réutilisation de l'eau entre les différents équipements de lavage pour les phases de prélavage et de lavage.

Sur le recyclage des eaux en fin de process, le Groupe poursuit ses recherches et conduit des pilotes. Certaines usines du Groupe fonctionnent ainsi aujourd'hui en circuit fermé. C'est le cas notamment d'un site aux Pays-Bas, dont l'intégralité des eaux est recyclée et réutilisée. Au Brésil, Le Groupe dispose de plus de deux usines recyclant 70 à 90 % de leurs eaux usées (lavage de vêtements de travail). En Suède, un projet de recyclage est prévu sur un site en 2022.

Le Groupe mène de plus une veille permanente afin d'identifier les nouvelles technologies, leur maturité et leur adaptabilité aux processus des blanchisseries industrielles.

### Analyse de la rareté de l'eau & changement climatique

En 2021, le Groupe a mené une analyse afin d'identifier les sites qui subissent aujourd'hui les effets d'une rareté de l'eau ou qui pourraient s'y trouver confronter à moyen ou long terme, compte tenu des effets du changement climatique. Cette étude a permis d'identifier une trentaine de sites (sur un total de 320 blanchisseries) qui seraient situés dans des zones à risque de stress hydrique à terme. À noter, que ces sites étant dans des zones géographiques diverses, la probabilité d'occurrence d'un évènement de sécheresse engendrant une rupture d'approvisionnement en eau sur l'ensemble de ces 30 sites est très faible. Le Groupe estime qu'en cas d'épisode de sécheresse, l'été principalement, une dizaine de sites répartis dans plusieurs pays et régions pourraient être affectés par des restrictions d'usage. À date, le Groupe ne subit que rarement et ponctuellement des restrictions d'usage de ses consommations d'eau.

De plus le Groupe mène des actions de réduction de consommation d'eau afin de limiter la pression exercée sur cette ressource naturelle et limiter ainsi son risque d'exposition.

Enfin, dans le cadre de l'implantation de ses nouvelles unités de production, Elis réalise une étude hydrogéologique afin de déterminer si l'approvisionnement en eau peut être réalisé en eau de forage, compte tenu de la disponibilité de la ressource locale ou avec d'autres sources d'approvisionnement (eau recyclée, eau de ville, etc.).

### Perspectives

Le Groupe poursuivra ses actions d'optimisation en matière de consommation d'eau autour de son approche des 3R (Réduire, Réutiliser et Recycler) et via le déploiement des bonnes pratiques existantes, l'identification de nouvelles technologies ou process plus performants, la réalisation d'investissements dédiés et la formation de ses équipes.

Le Groupe poursuit ses expérimentations sur le recyclage de l'eau. Une usine dédiée au linge Santé au Brésil, est en cours de démarrage.

### Assurer la qualité des rejets de nos eaux usées

#### Actions mises en œuvre

Les eaux usées des blanchisseries étant de même nature que les effluents domestiques, les blanchisseries du groupe Elis sont, en grande majorité, raccordées aux réseaux de collecte municipaux. Le Groupe réalise de l'autosurveillance de ses eaux usées selon les réglementations en vigueur et via des campagnes d'analyses régulières. Les eaux industrielles, pré-traitées le cas échéant, sont ensuite soit traitées par une station d'épuration collective, soit traitées via une station d'épuration présente sur site.

Fort de ces campagnes d'analyse de ses eaux usées, le groupe Elis a acquis une connaissance approfondie de la qualité de ses eaux et travaille continuellement pour améliorer leurs caractéristiques.

Ainsi, au Brésil, fin 2021 Elis dispose de 15 usines avec traitement biologique et cinq avec traitement physico-chimique avant rejet dans le milieu naturel, permettant une amélioration de 80 à 90 % de la qualité des eaux rejetées.

### RÉPARTITION DES REJETS DU GROUPE PAR DESTINATION (MILLION DE M<sup>3</sup>)



#### Entretien du linge et consommation de produits lessiviels

Le Groupe entretient quasi exclusivement le linge via des procédés utilisant de l'eau. En 2021, seulement 0,06 % des textiles livrés par Elis à ses clients ont été lavés avec un procédé de nettoyage à sec.

Pour le nettoyage du linge, le Groupe utilise essentiellement des produits lessiviels pour enlever les salissures, des agents de blanchiment, des neutralisants et des produits de finition selon le type de textile (assouplissants, amidon, bactériostatique, imperméabilisant). Ces produits sont stockés dans un local dédié dans des cuves, ou dans leur emballage d'origine, sur des rétentions adaptées et de capacités suffisantes. Les quantités sont limitées, assurant un compromis entre un stockage suffisant et une fréquence de livraisons réduite tout en limitant les risques. Le stockage de ces produits est encadré par la réglementation. Le groupe Elis n'utilise plus que des lessives sans phosphates.

### Limiter notre impact sur la biodiversité

#### Actions mises en œuvre

##### Éco-conception, gammes biologiques et certifications

Fort de son expérience en matière d'économie circulaire, le Groupe dispose de principes d'éco-conception déclinés sur ses produits. Cette approche est plus particulièrement détaillée en section 3.3.2. « Éco-concevoir nos produits et services » du présent chapitre. Ainsi certains labels ou certifications, disposant d'impacts moindres sur la biodiversité, peuvent être privilégiés. À titre d'exemple :

- Elis encourage la certification Oeko-Tex pour tous les textiles. Ce label est un système de contrôle et de certification uniforme partout dans le monde et permet de limiter les matières et substances nocives ou préoccupantes pour la santé ;
- Elis propose à ses clients des gammes d'articles textiles fabriqués avec du coton biologique dont la fabrication réduit l'impact sur les écosystèmes. Le Groupe fait ainsi partie des plus importants acheteurs mondiaux de coton biologique (8<sup>e</sup> en 2017) ;
- grâce à des gammes de café labellisées agriculture biologique et commerce équitable, Elis s'inscrit avec Max Havelaar et Malongo dans une démarche environnementale préservant la biodiversité ;
- Elis met à la disposition de certains de ces clients des produits textiles certifiés EU Ecolabel. Ce label européen permet aux consommateurs d'identifier les produits les plus respectueux de l'environnement et de la santé tout au long de leur cycle de vie. Il garantit un niveau d'exigence élevé en termes de limitation des impacts (comme la limitation de substances dangereuses, la réduction de la pollution de l'air et de l'eau durant la production des fibres...).

De façon similaire pour ses opérations, au Brésil, où la biomasse est la source principale d'énergie du Groupe, le bois utilisé est certifié par IBAMA (Institut dépendant du Ministère brésilien de l'environnement).

Le Groupe dispose de plus de certifications ISO 14001 ou Nordic Swan pour certaines de ses usines. Ces certifications prennent en compte le sujet de la limitation des impacts environnementaux et de la biodiversité. Elles sont plus particulièrement détaillées en section 3.3.5. « Limiter nos consommations énergétiques » du présent chapitre.

### Engagement des sites

Certains sites du Groupe mènent de plus des initiatives en faveur de la biodiversité ou visant à sensibiliser les salariés à ce sujet comme par exemple via l'exploitation de ruches, l'entretien d'espaces verts par éco-pâturage ou la réintégration et l'entretien d'espèces végétales locales.

En 2019, au Portugal, Elis a participé au reboisement de la pinède de Leiria en coordination avec l'Institut de conservation de la nature et des forêts du Portugal. 700 salariés d'Elis ont ainsi replanté 35 660 arbres sur une parcelle de 30 hectares.

De plus, lors des projets de construction ou d'extension des sites des études faune-flore peuvent être menées pour vérifier tout éventuel impact et identifier le besoin en mesures de protection.

### Contrôler nos autres émissions et pollutions locales

#### Actions mises en œuvre

#### Respect des réglementations et autres impacts environnementaux

En France, l'activité des sites de production est encadrée par arrêté préfectoral, fixant entre autres les valeurs limites pour le prélèvement en eau, les rejets d'effluents aqueux, les émissions atmosphériques ou encore la gestion des déchets. Dans les autres pays du Groupe, des permis d'exploitations ou des licences sont demandés selon les réglementations locales.

L'évolution des réglementations est prise en compte par les équipes techniques locales et suivie par des équipes spécialisées centralisées. Les investissements annuels prennent en compte les éventuels besoins d'évolution technique des sites.

À titre d'exemple, les chaudières font l'objet de contrôles réglementaires afin de vérifier les paramètres de combustion. Les niveaux d'émission, en particulier d'oxyde d'azote (NO<sub>x</sub>), sont réduits grâce à l'utilisation de brûleurs performants et de bons réglages de combustion. Les sites utilisant de la biomasse comme énergie principale sont quant à eux équipés de filtres afin de limiter les émissions de particules et de poussières.

#### Pollutions des sols

Lors de l'acquisition de nouveaux sites, Elis fait réaliser des audits « due diligence » afin d'évaluer la conformité réglementaire des activités et les éventuels impacts historiques sur les milieux. Selon le niveau de risque évalué et les modalités de cession, des provisions pour dépollution peuvent être constituées afin de pouvoir par la suite mener les investigations et traitements potentiellement nécessaires.

L'essentiel des provisions environnementales constituées par le Groupe concerne des activités acquises par Elis. De plus ces

provisions comptables sont le plus souvent liées à des activités de nettoyage à sec antérieures à leur rachat par le Groupe. Au niveau du Groupe, 99,94 % des tonnages de linge sont ainsi lavés à l'eau, et seulement 0,06 % par nettoyage à sec. Le Groupe lorsqu'il acquiert ou dispose de ce type d'activités travaille à identifier et mettre en œuvre, lorsque cela est possible, des alternatives basées sur des dispositifs de lavage à l'eau.

En 2021, les dépenses engagées au titre de la mise en conformité sont de l'ordre de 8,1 millions d'euros, les provisions et garanties environnementales à 71,2 millions d'euros. Aucune amende pour litiges environnementaux n'a été versée en 2021.

### Limiter nos risques industriels

#### Actions mises en œuvre

#### Prévention et protection des risques industriels

Le risque incendie est un des principaux risques liés aux activités du Groupe. Les principales causes de départ de feu sont liées à la présence de bourres de coton et aux process utilisant de la chaleur (repassage, séchage).

Le Groupe a mis en place historiquement une démarche active de prévention/protection de ce risque qu'il améliore continuellement, notamment en :

- › mettant en place des systèmes de protection incendie sprinkler sur les nouveaux sites ;
- › définissant un plan d'investissement annuel de systèmes de protection sprinkler et/ou de détecteurs automatiques incendie sur les sites existants non équipés ;
- › réalisant des visites de prévention avec sa compagnie d'assurance sur un échantillon représentatif de ses sites. Ainsi, à partir de juillet 2021, 70 sites seront visités par an ;
- › déployant et mettant en œuvre des standards organisationnels adaptés aux risques de la blanchisserie.

#### Contrôle et surveillance pour prévenir les risques de pollution

Afin de prévenir les risques de pollution, le Groupe déploie des mesures de contrôle pour surveiller et/ou empêcher la contamination des eaux souterraines et des sols. Les principales actions mises en œuvre sont :

- › mise en place de dispositifs d'obturation des réseaux ;
- › zones dédiées au dépotage et au stockage des produits lessiviels ;
- › mise sur rétention des stockages de produits ;
- › protection des ouvrages de prélèvement d'eau dans les nappes sur les sites qui s'alimentent en eau de forage ;
- › formation des opérateurs aux risques chimiques ;
- › habilitations spécifiques pour certains types d'interventions ;
- › formation des responsables maintenance aux risques et pollutions (par la direction QSE) ;
- › affichage et mise en œuvre de procédures de mise en sécurité (risque incendie, risque chimique) ;
- › contrôles réguliers effectués sur les installations visées par la réglementation.

### 3.3.4 Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets

#### Contexte

Les activités de blanchisserie industrielle génèrent peu de déchets en comparaison d'autres industries grâce à son modèle d'économie circulaire. En 2021, les déchets produits par les sites du Groupe, toutes catégories de déchets confondues, ont représenté ainsi 2,4 % des tonnages de textiles livrés à ses clients et se sont élevés à 37 928 tonnes.

Les déchets du Groupe peuvent se séparer en deux grandes catégories : les déchets liés aux produits et services du Groupe et les déchets d'opération. L'essentiel des déchets issus des produits et services triés à la source est lié au textile (plus de 70 % des tonnages des produits et services), dont la réutilisation ou le recyclage est aujourd'hui un véritable enjeu.

Les déchets du Groupe sont ainsi essentiellement des déchets non dangereux (plus de 80 % des déchets produits).

#### Gouvernance

Les équipes QSE jouent un rôle majeur sur la gestion des déchets. Leur organisation est plus particulièrement décrite en section 3.3.3. « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes » du présent chapitre.

De plus, dans certains pays, une organisation spécifique a pu émerger autour de la gestion des produits en fin de vie.

#### Politique : objectifs et performance

Conformément à sa politique qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE), les engagements en matière d'environnement d'Elis visent, notamment, à promouvoir son modèle d'affaires autour de l'économie circulaire et le décliner dans ses opérations. La réduction des déchets et leur valorisation font donc partie intrinsèque de la politique du Groupe en la matière.

Sur le sujet des textiles, le Groupe vise en particulier à :

- › recycler ou réutiliser 80 % de ses textiles d'ici 2025 ;
- › identifier les meilleures voies de recyclage ou valorisation suivant les zones géographiques et les technologies disponibles, en privilégiant la réutilisation et le recyclage du textile vers du textile ;
- › développer des partenariats innovants pour monter les filières de recyclage de ses textiles dans les différents pays.

Le Groupe vise également à poursuivre le tri à la source des autres catégories de déchets pour une valorisation optimale.

Dans le cadre de son programme ambitieux à horizon 2025, le Groupe s'est fixé pour objectif de :

#### Réutiliser ou recycler 80 % des textiles en fin de vie du Groupe

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021
<b>Valoriser les textiles en fin de vie</b>	Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie <b>(objectif 2025 : 80 %)</b>		
		65 %	72 %
	Part de textiles valorisés en fin de vie		
		87 %	81 %
	Quantité de déchets textiles triés à la source (tonne)		6 370
		5 217	
<b>Gérer nos déchets</b>	Quantité totale de déchets générés (tonne)		
	34 794	35 733	37 925
	Part de déchets non dangereux		
	82 %	81 %	82 %
	Part de déchets dangereux (hors déchets médicaux DASRI)		
	12 %	11 %	10 %
Part de déchets valorisés			
65 %	61 %	60 %	
Part de déchets non dangereux valorisés			
65 %	63 %	64 %	
Part de déchets dangereux valorisés			
67 %	56 %	42 %	

En 2021, la part des déchets non dangereux reste stable et représente plus de 80 % des déchets totaux du Groupe. Les déchets dangereux (hors déchets DASRI) restent limités quant à eux à environ 10 %.

La part des déchets valorisés du Groupe reste aussi relativement stable par rapport à 2020 et s'élève à 60 %. En 2021, Elis a valorisé 64 % de ses déchets non dangereux et 42 % de ses déchets dangereux. La légère baisse par rapport à 2020 s'explique notamment par la réduction des déchets dangereux produits par certains sites du fait d'améliorations de leurs process.

En 2021, le Groupe a amélioré sa performance en matière de textiles réutilisés ou recyclés triés à la source, et atteint 72 %, principalement par réutilisation sous forme de chiffons industriels. Cette augmentation est notamment portée par un mix produit textile favorable (davantage de linge plat) et l'identification de nouvelles filières de recyclages dans certaines zones géographiques (ex : Pays-Bas).

## Valoriser les textiles en fin de vie

### Actions mises en œuvre

#### Valorisation des textiles en fin de vie

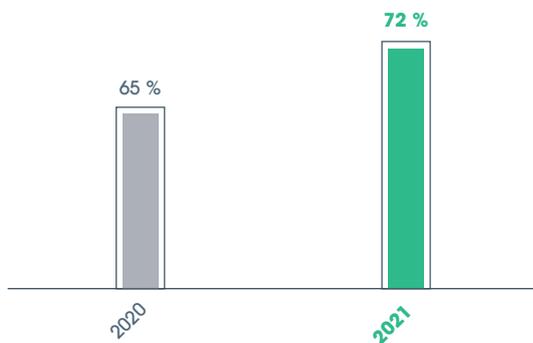
La valorisation des textiles, en particulier des vêtements post-consommateurs, est un enjeu avec peu de filières et technologies existantes et matures. Le Groupe travaille ainsi à identifier dans ses pays les meilleures voies de valorisation, et à innover pour développer des solutions satisfaisantes. Le Groupe développe ainsi des partenariats avec des acteurs du textile afin de réaliser des projets pilotes et d'expérimenter différentes approches, technologies de recyclage (mécanique ou chimique par exemple) et débouchés (matériau isolant, « textile to textile », nouvelles fibres innovantes). Ces pilotes permettent de mieux comprendre la faisabilité technique et économique, les difficultés à surmonter et de nourrir les phases de conception des produits pour en faciliter le recyclage.

La réutilisation des textiles, lorsque cela est pertinent, peut contribuer à allonger la durée de vie des matériaux et de les maintenir en utilisation avec le minimum de transformation.

À défaut de filières locales de recyclage ou de réutilisation, le Groupe travaille à identifier les meilleures alternatives, notamment sous forme de combustibles solides de récupération (CSR) ou d'incinération avec récupération d'énergie.

En parallèle de ces actions, le Groupe travaille à l'amélioration de la collecte et du regroupement de volumes des textiles en fin de vie pour pouvoir les diriger vers les filières offrant les meilleures solutions de valorisation. Ainsi, en France (1 855 tonnes de déchets textiles), le Groupe a réorganisé fin 2021 la collecte des déchets textiles triés à la source de la totalité de ses blanchisseries (linge plat, vêtements de travail, équipements de protection individuels, tapis) afin de simplifier les processus de collecte, centraliser les flux, permettre d'augmenter la part d'articles textiles triés à la source et mieux les valoriser (recyclage, réutilisation et valorisation sous forme de combustible solide de récupération). Ainsi, le linge plat est réutilisé en chiffons, les autres produits triés à la source seront principalement valorisés sous forme de combustible, en attendant que les projets de recyclage du Groupe puissent accueillir les volumes nécessaires.

#### PART DE TEXTILES RÉUTILISÉS OU RECYCLÉS (%)



#### FIN DE VIE DES TEXTILES TRIÉS À LA SOURCE



### Exemples d'initiatives de recyclage

En France (1 851 tonnes de déchets textiles), sur le vêtement de travail, le Groupe conduit des expérimentations visant le développement de filières de recyclage « Textile to Textile ». De premiers articles ont pu être conçus et tissés en France à partir de fils recyclés issus de vêtements de travail Elis. La durabilité de ces vêtements sera notamment évaluée dans les prochains mois.

En Suède et au Danemark (6 % des tonnages de déchets textiles du Groupe), Elis collabore depuis plusieurs années avec un industriel pour le recyclage chimique de fibres de coton en mélange avec des fibres de bois permettant la fabrication de nouveaux tissus de cellulose synthétique. Des volumes de linge plat blanc majoritairement coton (serviettes éponges, draps et autres textiles unis blancs) ont ainsi déjà été recyclés. De plus, au Danemark, le Groupe fait partie du programme RESuit, financé par l'Union européenne, avec d'autres acteurs de l'habillement et du textile, de la production de matières premières, de l'analyse du comportement des consommateurs et des nouvelles technologies de recyclage (Université d'Aarhus, Fraunhofer et Institut technologique). Ce programme vise notamment à identifier des pistes d'amélioration pour le secteur du Textile en matière d'écoconception et des technologies permettant de recycler les déchets textiles. D'autres initiatives sont également en cours, pour recycler les vêtements de l'activité Cleanroom sous forme de panneaux acoustiques ou pour le transformer en nouveaux vêtements adaptés aux spécificités de cette activité.

Aux Pays-Bas (3 % des tonnages de déchets textiles du Groupe), depuis mars 2021, tous les vêtements de travail en fin de vie sont recyclés mécaniquement en matériau d'isolation dans le secteur Automobile. Des projets sont également en cours sur du recyclage chimique. Ainsi, l'ensemble des vêtements gérés par le Groupe sont recyclés sur ce marché.

### Exemples d'initiatives de réutilisation

La valorisation du linge plat s'effectue principalement sous forme de chiffons, bien que d'autres initiatives en cours permettent d'envisager d'autres débouchés à petite échelle pour le moment. Ainsi, en Suède ou aux Pays-Bas, des draps, bobines textiles, serviettes de toilettes ou housses de couette sont réutilisés par exemple sous forme de sacs textiles ou disques démaquillants réutilisables. En Colombie, des articles coton sont également transformés en carrés visage.

Des collections et défilés « haute couture » sont également organisés en Suède et au Danemark à partir de vêtements de travail en fin de vie, permettant de promouvoir l'économie circulaire et la réutilisation des matériaux. Un défilé lors de la Fashion Week à Paris a notamment été réalisé.

En France, Le Jacquard Français participe à un projet d'œuvres d'art réalisées à partir de déchets qui met notamment en valeur les chutes de fil suite à l'étape d'encollage. De plus, une vente au poids de produits en 3<sup>e</sup> choix est réalisée chaque année afin de valoriser au mieux les produits, réduire les déchets et de faire bénéficier des produits du Jacquard Français à davantage de personnes.

### Perspectives

Les différents projets en cours concernant le recyclage du textile seront poursuivis dans les années à venir. Des actions d'optimisation (logistique, tri) seront également étudiées dans les années à venir afin de massifier les flux.

Par ailleurs, dans certaines géographies, le Groupe initie des études visant à mieux valoriser d'autres types de produits en fin de vie.

## Gérer nos déchets

### Actions mises en œuvre

Les sites Elis effectuent le tri des déchets à la source et leur stockage par catégorie dans des zones protégées avant leur expédition vers des filières de recyclage ou valorisation dédiées. Des initiatives croissantes visent notamment à valoriser davantage les déchets issus des produits du Groupe.

À titre d'exemple, en France, le stockage s'effectue :

- › déchets non dangereux : en bennes ou dans des zones réservées, comme par exemple :
  - cartons,
  - ferrailles,
  - films plastiques,
  - palettes consignées,
  - ordures ménagères,
  - textiles ;

- › déchets dangereux : dans des contenants dédiés, comme par exemple :
  - emballages vides souillés mis en conteneurs et bidons,
  - huiles usagées : stockées sur rétention dédiée ou cuve aérienne double peau, à l'abri de la pluie,
  - piles stockées au magasin sanitaire ou dans un fût métallique avec couvercle.

L'essentiel des déchets du Groupe est constitué de déchets non dangereux. Ils sont composés notamment de déchets d'emballages, de textile, de déchets d'opération (métal, bois, cartons...) et de déchets provenant des activités des employés. Les déchets dangereux sont quant à eux notamment composés de déchets électriques et électroniques (notamment utilisés dans certains produits Hygiène et bien-être), de déchets médicaux (notamment liés à notre activité DASRI) et de déchets d'opérations (emballages souillés, huiles usagées...). En 2021, 60 % des déchets du Groupe sont valorisés.

## 3.3.5 Limiter nos consommations énergétiques

### Contexte

Le Groupe consomme principalement de l'énergie thermique et de l'électricité pour ses sites industriels, et des carburants pour alimenter sa flotte de véhicules. La consommation énergétique des dépôts et autres sites non industriels représente moins de 0,5 % de la consommation totale d'énergie hors carburants.

### RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES DU GROUPE (GWH)



Les blanchisseries utilisent principalement de l'énergie thermique et de l'électricité pour le chauffage de l'eau de lavage ainsi que pour le séchage et repassage du linge. Bien que les sites Elis ne soient pas de gros consommateurs en comparaison des activités industrielles traditionnelles, le nombre de sites, 320 blanchisseries en 2021, rend la consommation d'énergie du Groupe significative.

Concernant sa flotte de véhicule, le Groupe dispose de près de 9 000 véhicules (67 % pour de la livraison et 33 % pour des utilisations commerciales). La stratégie d'internalisation de la logistique se poursuit afin de gagner en efficacité et productivité. Les actions menées en 2021 ont ainsi permis d'assurer que la grande majorité des tournées de distribution soit dorénavant internalisée (89 % des véhicules logistiques). Outre des impacts logistiques évidents, cette internalisation permet de définir plus facilement des critères de remplacement du parc de véhicules tout en améliorant de façon très sensible la relation clients et la qualité de service associée.

Conscient de sa consommation d'énergie, le Groupe est engagé dans une démarche ambitieuse de réduction de celle-ci, et dans une transition vers des modes d'approvisionnement moins émissifs de gaz à effets de serre afin de contribuer à la lutte contre le changement climatique.

### Gouvernance

Les équipes QSE et « Chimie, Eau et Énergie » (WECO) jouent un rôle majeur sur le sujet des consommations énergétiques dans les centres. Leur organisation est plus particulièrement décrite en section 3.3.3. « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes » du présent chapitre.

Le Directeur logistique du Groupe reporte directement au Directeur industriel, achats et supply chain, qui est membre du comité exécutif. Le Directeur logistique anime le support opérationnel à destination des centres dans une démarche d'optimisation de la performance logistique en réduisant les consommations d'énergie et les kilomètres parcourus. Il s'assure également que les développements et déploiements d'outils de pilotage (guidage Agents de service, suivi des tournées en temps réels, KPI logistiques) sont déployés au niveau Groupe sous une approche de standardisation des outils et de définition des incontournables logistiques. Il définit et accompagne également les démarches de transition énergétique avec la mise en services de véhicules alternatifs. Les équipes logistiques sont présentes dans différents pays du Groupe et s'appuient sur des relais dans chacun des centres.

Enfin, certains de ces projets sont gérés au plus haut niveau via des comités de gouvernance incluant plusieurs membres du comité exécutif. Ce mode de gouvernance a permis en 2021 de déployer des KPI logistiques uniques à tous les centres du Groupe ainsi que l'outil GLAD (Global Logistics Assistant for Deliveries) destinés aux équipes logistiques facilitant le guidage et l'optimisation des tournées de distribution.

### Politique : objectifs et performance

Conformément à sa politique qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE), les engagements en matière d'environnement d'Elis visent, notamment, à réduire les consommations énergétiques du Groupe sur l'ensemble de ses opérations. Fort de son engagement de long terme, le Groupe s'est d'ailleurs fixé pour objectif d'améliorer son efficacité thermique de 35 % d'ici à 2025 dans ses blanchisseries européennes et d'accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistique vers des véhicules alternatifs.

Le Groupe privilégie une approche de réduction des consommations et d'optimisation de ses processus avant toute transition vers des solutions alternatives afin d'en maximiser les bénéfices.

Dans le cadre de son programme ambitieux à horizon 2025, le Groupe s'est fixé pour objectif de :

**Améliorer l'efficacité thermique de ses usines européennes de 35 % entre 2010 et 2025**

**Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs**

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021	
<b>Réduire les consommations énergétiques et réaliser la transition énergétique de nos opérations</b>	% de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe) <b>(objectif 2025 : - 35 %)</b>	- 22 %	- 18 %	- 22 %
	Part d'énergies thermiques renouvelables (biomasse, biogaz...)	19 %	23 %	23 %
	Part d'électricité renouvelable		9 %	8 %
<b>Réduire les consommations énergétiques et réaliser la transition énergétique de nos véhicules</b>	Part de véhicules alternatifs - flotte logistique <b>(objectif 2025 : Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs)</b>		2,3 %	4,3 %
	Nombre de véhicules alternatifs <sup>(a)</sup> - toute flotte	87	258	521
	› dont logistiques	47	134	257
	› dont commerciaux	40	124	264
	Kg de produits livrés par litre de carburant <sup>(b)</sup>		37,1	42,7

(a) Les véhicules alternatifs regroupent notamment les véhicules électriques, roulant au biogaz, au biocarburant ou hybrides. En 2019 et 2020, les véhicules GPL et GNV étaient inclus.

(b) Kg livrés, tous articles : textiles, hygiène et bien être et tous types de véhicules.

En 2021, le Groupe renoue avec ses performances historiques en matière de consommation d'énergie thermique par kg de linge livré dans ses blanchisseries européennes après une année 2020 particulièrement marquée par le contexte sanitaire. La part d'énergie thermique et d'électricité renouvelables reste relativement stable à 23 % et 8 % en 2021.

De plus, la part de véhicules alternatifs dans la flotte logistique poursuit sa progression portée par les programmes mis en œuvre en 2021. Au global, le nombre de véhicules alternatifs (flotte commerciale et logistique) a doublé entre 2020 et 2021 et s'établit à 521. L'efficacité des tournées est également en amélioration nette et atteint 42,7 kg de produits livrés par litre de carburant en 2021.

## Réduire les consommations et réaliser la transition énergétique de nos opérations

### Actions mises en œuvre

#### Efficacité énergétique

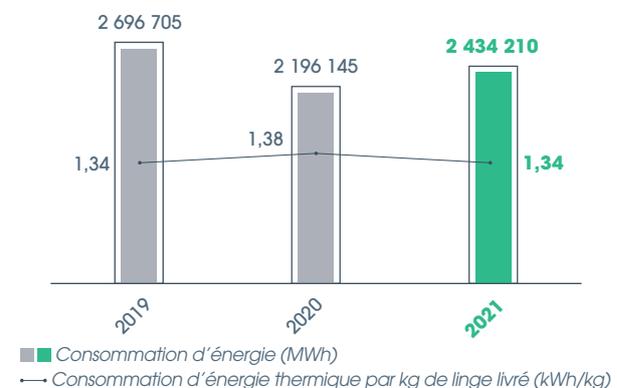
Le groupe Elis travaille continuellement à l'amélioration de sa performance énergétique en impliquant tous les acteurs, depuis la conception aux achats d'équipements, jusqu'à l'exploitation quotidienne de ses usines. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la dynamique d'excellence opérationnelle du groupe Elis. Elle contribue de plus à assurer la résilience du Groupe face à l'évolution des prix des énergies thermiques et de l'électricité nécessaires à l'exploitation des installations de blanchisserie et des centres de production du Groupe. De plus, le Groupe dispose d'une direction des achats centralisée complétée par des acheteurs locaux dans les pays les plus importants où il opère. Il a également mis en œuvre les processus adéquats pour assurer une coordination par l'organisation centrale des achats en Europe. La direction des achats suit ainsi activement les fluctuations des coûts énergétiques ainsi que les contrats souscrits avec des fournisseurs de prédilection.

La stratégie du Groupe en matière de réduction des consommations d'énergie s'appuie notamment sur les actions ci-dessous :

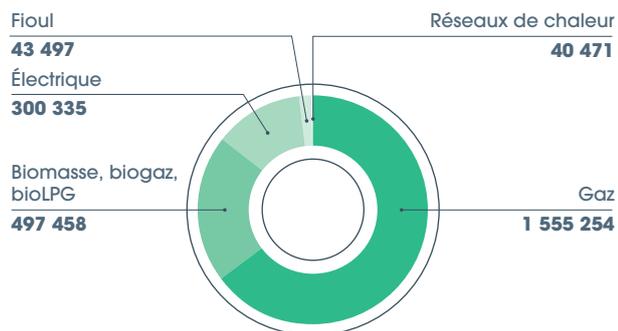
- › optimisation de la consommation d'énergie des blanchisseries : études approfondies des leviers possibles, optimisation des réglages des équipements (calandres, tunnels de finition, séchoirs, chaudières), partage de bonnes pratiques, adaptation des process (lavage basse température), implémentation de nouvelles technologies, intégration de critères d'efficacité énergétique dès la conception des installations ;
- › installation de nouveaux équipements sous condition de performance énergétique dans le cadre de plan d'investissements (remplacement des presses d'essorage, équipements de séchage/repassage, nouveaux brûleurs chaudières, installation de LED...);

- › suivi de l'amélioration de la performance énergétique par des indicateurs appropriés et leur communication à tous les niveaux pertinents de l'organisation, pour aider à l'atteinte des objectifs et des cibles fixés. En particulier l'indicateur « énergie thermique par kg de linge livré » est revu mensuellement pour chaque site. Les éventuelles dérives sont analysées et partagées avec les différents niveaux de l'organisation ;
- › expérimentation de nouvelles blanchisseries sans vapeur avec ballons d'eau chaude pour le lavage (trois nouvelles usines depuis 2019) ;
- › veille sur les nouvelles technologies et process.

### CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LES OPÉRATIONS (GROUPE)



### CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE PAR TYPE D'ÉNERGIE<sup>(1)</sup> (MWH)



De plus, certains sites du Groupe s'engagent dans des démarches de certification afin de mieux communiquer leur engagement et la prise en compte de ces sujets. Le Groupe dispose ainsi d'une certification ISO 14001 relative au management de l'environnement pour 141 de ses sites, soit 39 % de ses sites industriels, d'une certification ISO 50001 relative aux systèmes de gestion de l'énergie pour 80 sites européens et d'une certification Nordic Swan pour 30 sites en 2021.

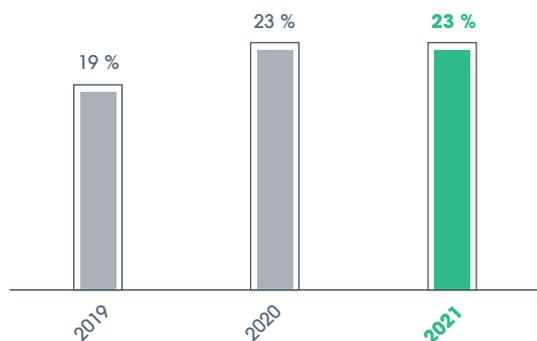
#### Transition énergétique

Le Groupe travaille en parallèle à transitionner ses activités vers des énergies moins émissives. Ainsi, le Groupe continue d'examiner et de déployer l'utilisation d'énergies alternatives :

- utilisation d'électricité d'origine renouvelable : 8 % des consommations d'électricité du Groupe en 2021 : 100 % de l'électricité aux Pays-Bas (origine éolienne) et en Suède (origine hydraulique) ;
- utilisation d'énergie thermique moins carbonée, 23 % des consommations d'énergie thermique du Groupe :
  - en Suède, en 2021, six sites sont passés au bio-propane. Ainsi au total 13 sites suédois utilisent déjà des énergies bas carbone : biogaz, biocarburants (88 % des tonnages livrés en Suède, 62 % des sites suédois),
  - au Brésil, 30 sites au total utilisent l'énergie biomasse (98 % des tonnages livrés au Brésil, 81 % des sites au Brésil).

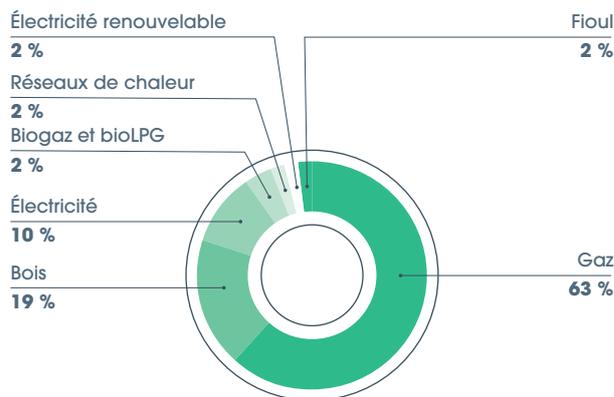
Certains sites sont de plus équipés de panneaux solaires photovoltaïques ou thermiques. En Europe, sept sites sont ainsi aujourd'hui équipés et de nouveaux sites le seront prochainement.

#### PART D'ÉNERGIE THERMIQUE RENOUVELABLE DANS LE GROUPE (EN %)



(1) Hors carburant pour les flottes de véhicules.

### RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES (EN %)



### Réduire les consommations et démarrer la transition énergétique de nos véhicules

#### Efficacité du transport

L'efficacité énergétique dans le transport s'inscrit pleinement dans la dynamique d'excellence opérationnelle du Groupe. Elle s'articule autour de plusieurs enjeux :

- proximité et densité : le Groupe privilégie des sites proches de ses clients (généralement dans des rayons de 30 à 100 km) afin de pouvoir mutualiser et densifier ses routes et chargements ;
- maximisation du taux d'utilisation et de remplissage des véhicules de livraison ;
- utilisation d'outils pour réduire les distances parcourues ;
- éco-conduite ;
- amélioration de la performance du parc véhicule ;
- revue de la performance carburant.

Concernant la **maximisation du taux d'utilisation et de remplissage des véhicules de livraison**, les Agents de service du Groupe ont un objectif : « des véhicules pleins à l'aller comme au retour ». Un camion de livraison ne rentre ainsi jamais à vide, le trajet de retour au centre étant mis à profit pour transporter le linge sale, les tapis sales, les bonbonnes vides, etc.

Le groupe Elis travaille de plus régulièrement avec ses carrossiers et constructeurs de véhicules afin de les alléger et permettre de ce fait une charge utile disponible accrue pour ses véhicules de capacité 3,5 T et des longueurs de caisses maximisées pour ses poids lourds. À cet effet, les progrès technologiques sur les charges utiles des 3,5 T électriques offrent de nouvelles opportunités de renouvellement du parc sans impacter négativement le taux de chargement des tournées de livraison. Afin de s'assurer du succès de cette stratégie, tous les renouvellements de véhicules sont étudiés avant validation sous l'angle autonomie/maximisation du taux de chargement.

Concernant **l'utilisation d'outils pour réduire les distances parcourues**, trois outils principaux sont déployés pour accompagner les centres dans l'optimisation de leurs tournées :

1. **outil externe d'aide à la construction de tournées** : il est utilisé depuis près de sept ans pour aider les centres dans la réorganisation de leurs tournées. Cet outil, après identification des opportunités d'optimisation permet de mener des réorganisations des flux au sein d'un centre pour optimiser les distances de livraison et les temps de parcours ;
2. **GLAD (Global Logistics Assistant for Deliveries)** : après une période de pilotes, Elis déploie de façon intensive la solution interne GLAD qui propose des outils d'assistance à l'ajustement de tournées et propose en temps réel aux Agents de service utilisant un PDA le meilleur itinéraire. Cet outil est déjà déployé sur plus de 120 tournées quotidiennes en 2021 et vise près de 2 000 tournées quotidiennes en 2022 ;
3. **outil prévisionnel de charge** de livraison permet aux opérationnels de mieux estimer leurs besoins sur plusieurs semaines et d'anticiper leurs organisations logistiques afin de planifier le plus finement possible les besoins en tournées et variations saisonnières.

Concernant **l'éco-conduite**, le Groupe met en place différentes initiatives pour soutenir ces pratiques :

- › GLAD éco-conduite : GLAD informe les Agents de service des excès de vitesse et intègre dans son cahier des charges la mesure des freinages et des accélérations brutaux ; En fin de tournée, les Agents de service disposent d'une synthèse de ces deux comportements de conduite ;
- › formation des nouveaux responsables logistiques : lors des parcours d'intégration, une sensibilisation sur l'Éco-conduite est réalisée ;
- › formation à la conduite de véhicules électriques : lors de la remise d'un véhicule électrique, chaque chauffeur reçoit une formation afin de le former à ce nouveau mode de conduite ;
- › suivi d'indicateur de performance carburant : l'indicateur L/100 km est suivi par chaque centre Elis au niveau de la tournée afin de sensibiliser les Agents de service à leur consommation.

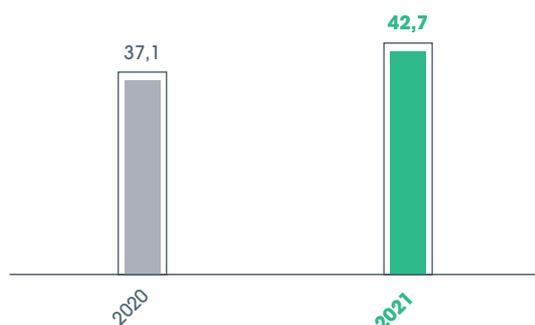
Concernant la **performance du parc de véhicules**, le Groupe mène une stratégie de renouvellement de son parc intégrant les dimensions de transition énergétique et d'accès aux centres-villes.

Le groupe Elis a mis en œuvre une veille active sur les évolutions technologiques sur les poids lourds alternatifs.

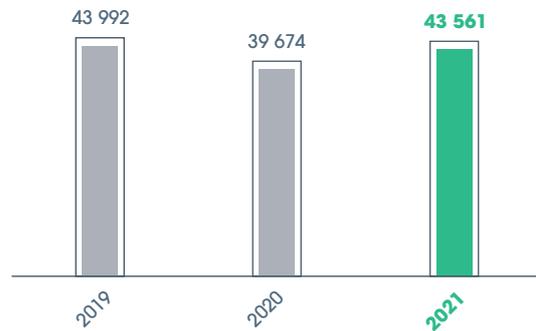
Concernant la **performance carburant**, afin de mieux gérer la performance énergétique liée à la consommation de carburant, le Groupe a révisé et optimisé en 2021 ses KPI logistiques pour un suivi plus fin de sa performance et revoit son outil de gestion de la flotte. La performance carburant est en amélioration nette par rapport à 2020 et atteint 42,7 kg de produits livrés par litre de carburant.

Ces indicateurs communiqués en même temps que les résultats financiers des centres apportent aux responsables de centres un outil complémentaire d'analyse de leur activité. En parallèle, des synthèses et benchmarks sont partagés avec les régions et pays à fréquences régulières afin de mener des analyses plus pointues.

**PERFORMANCE CARBURANT DE LA FLOTTE LOGISTIQUE - QUANTITÉ DE PRODUITS LIVRÉS PAR LITRE DE CARBURANT (KG/LITRE) - FLOTTE LOGISTIQUE**



**CONSOMMATION DE CARBURANT (MILLIERS DE LITRES) - FLOTTE COMMERCIALE ET FLOTTE LOGISTIQUE**



**Transition énergétique**

Conscient des enjeux liés au changement climatique et afin d'anticiper la demande croissante des clients et les enjeux d'accès à certains centres-villes, le Groupe mène une politique active de transition de sa flotte de véhicule. Cette stratégie s'articule autour de quatre axes principaux :

- › engagement des salariés afin d'accompagner les changements de comportements et faciliter l'adoption de ces nouvelles technologies (ex : autonomie des véhicules électriques, fiabilité du carburant biodiesel issu du colza) ;
- › migration de la flotte des véhicules commerciaux (ex : 0 renouvellement en diesel, focalisation sur les véhicules électriques) ;
- › migration par étapes de la flotte de distribution clients (ex : test en France sur les nouvelles offres électriques en lien avec le renouvellement du parc) ;
- › expérimentation de nouvelles technologies sur la flotte des poids lourds (ex : tests sur les premiers poids lourds biogaz, électriques et biodiesel colza).

Cette transition énergétique s'est faite en concertation avec les salariés afin d'assurer l'engagement de tous. Elle passe par une démarche d'implication des salariés en amont avec la mise en place de questionnaires de qualification des usages des utilisateurs potentiels dans le cadre des véhicules électriques, de tests longue durée associés à des retours d'expérience ainsi que d'échanges réguliers.

À titre d'exemple, la montée en puissance du parc commercial électrique a débuté par un parc test de six véhicules durant 18 mois avant de mettre en service près de 70 véhicules supplémentaires en 2021.

Une démarche identique a été menée sur les véhicules utilitaires légers 3,5 T (VUL) avec une expérimentation en deux étapes sur deux ans portant sur un total de 16 VUL. Cette expérimentation visait à intégrer les évolutions technologiques en termes de charge utile et d'autonomie avant de mener un déploiement plus intensif dès 2022.

Concernant la **migration de la flotte de véhicules commerciaux et utilitaires légers**, le Groupe poursuit la densification de sa flotte suite aux tests menés et selon la faisabilité opérationnelle (autonomie des véhicules) et le renouvellement de son parc. Le Groupe accompagne ainsi les développements technologiques et, pour les équipes commerciales amenées à réaliser des trajets de faible distance, mène une démarche active de substitution des anciens véhicules diesel par des véhicules électriques. À cet effet, pour la France, le diesel n'est plus référencé pour le renouvellement et 70 % des renouvellements des véhicules le sont par des véhicules électriques. Un contrat cadre a de plus été mis en place pour installer des bornes de recharge électriques sur les sites. À fin 2021, 40 % des sites français sont ainsi équipés.

Enfin, sur la flotte de véhicule de type poids lourds, l'offre actuelle de véhicules alternatifs n'est pas aujourd'hui mature et compétitive, et reste confrontée à des enjeux comme l'autonomie ou la charge utile. Le Groupe mène une stratégie de veille active et d'expérimentation dans ses différentes régions afin d'identifier les meilleures technologies possible. Ainsi :

- › en France : Le Groupe expérimente une solution bio-diesel avec la mise en service d'une cuve Oleo100 et l'adaptation d'une quinzaine de poids lourds, et un test de deux poids lourds biogaz. Ces tests permettront également de gagner en connaissance sur les stations biodiesel et leur fonctionnement ;

- › en Suède : Le Groupe expérimente trois poids lourds 100 % électriques lui permettant de tester cette technologie dans des conditions climatiques spécifiques.

Au total, à fin 2021, le Groupe dispose de 521 véhicules alternatifs (124 électriques, 80 biocarburants, 317 hybrides), un nombre qui a doublé entre 2020 et 2021. En Suède, 25 % de la flotte de véhicules utilitaires légers est alternatif (biocarburants, biogaz, électriques, hybrides).

## NOMBRE DE VÉHICULES (GROUPE)

Nombre de véhicules (Groupe)	Diesel	Essence	Hybride	Électrique	Biocarburant – (biogaz, biodiesel, Éthanol)	Autre (GPL, GN)
Commerciaux	2 328	386	186	76	2	8
Utilitaires légers	3 130	40	88	45	36	15
Poids lourds	2 565	15	43	3	42	1

### Flotte sous-traitée

La stratégie du Groupe vise à l'internalisation de sa flotte afin de mieux maîtriser les enjeux associés ainsi que la qualité du service client. En 2021, le nombre de véhicules sous-traités est estimé à 11 %.

### Perspectives

Les actions initiées en 2021 sur l'efficacité énergétique se poursuivront en 2022. Ainsi l'outil multilingue GLAD sera déployé de façon intensive en 2022 et 2023, avec comme ambition d'avoir jusqu'à 2 000 tournées européennes sous GLAD à fin 2022.

Concernant la transition de sa flotte de véhicule, le Groupe poursuivra le renouvellement de sa flotte vers des véhicules

alternatifs. Ainsi, un plan d'investissement spécifique est en cours de déploiement pour augmenter l'équipement des sites du Groupe en bornes de recharge, en particulier pour accélérer le renouvellement des véhicules commerciaux. Pour les véhicules utilitaires, de format plus spécifique pour permettre un chargement et des parcours optimisés, plus de 50 nouveaux véhicules utilitaires électriques additionnels sont prévus.

Les expérimentations supplémentaires de poids lourds se poursuivront également avec plus de 10 poids lourds électriques et une quinzaine de poids lourds roulant au colza en test en 2022 en France.

En parallèle, des formations à l'éco-conduite sur les véhicules électriques seront dispensées afin de faciliter la transition.

## 3.3.6 Lutter contre et s'adapter au changement climatique

### Contexte

Le changement climatique et ses conséquences constituent un défi majeur pour notre époque. Les Accords de Paris de décembre 2015 sur le climat et les objectifs de réduction des gaz à effet de serre pris par l'Union européenne définissent un cadre pour la réduction des gaz à effet de serre à horizon 2030 et 2050.

Elis travaille historiquement sur le sujet de la réduction des consommations d'énergie et de ses émissions de CO<sub>2</sub>. Ainsi, le Groupe a réduit ses consommations d'énergie thermique en intensité de 22 % entre 2010 et 2021 dans ses blanchisseries européennes et s'est engagé dans une démarche dynamique de transition de sa flotte de véhicule. En 2021, le Groupe a réduit de 19 % ses émissions de CO<sub>2</sub> par kg de linge livré depuis 2010, soulignant les efforts engagés depuis de nombreuses années.

Le Groupe souhaite aujourd'hui s'engager dans une démarche de réduction de ses émissions alignées avec les Accords de Paris et

contribuant à maintenir l'augmentation de température en dessous de 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels<sup>(1)</sup>. Ainsi, le Groupe présentera en fin d'année 2022, ses objectifs climats alignés avec la méthodologie de l'initiative *Science Based Target* (SBT). Une fois définis, ces objectifs climat seront soumis au vote des actionnaires dans le cadre d'une résolution « say on climate ». Sans attendre et dès l'assemblée générale mixte du 19 mai 2022, le Groupe proposera à ses actionnaires, via une résolution consultative, de conforter cette démarche dans laquelle le Groupe entend s'engager.

En 2021, le Groupe a souhaité présenter son reporting climat de façon intégrée à sa déclaration de performance extra-financière (DPEF), en reprenant les lignes directrices de la TCFD.

Sauf mention explicite, les émissions sont reportées dans la présente section en « location-based ».

(1) Démarche de réduction alignée avec l'objectif 1,5°C pour les émissions directes (Scope 1) et indirectes (Scope 2), et Well below 2°C pour les autres émissions indirectes (Scope 3).

### Empreinte carbone du groupe Elis

Les émissions du Groupe sont présentées ci-dessous et détaillent :

- › les émissions directes (Scope 1) : associées principalement aux consommations de gaz, carburant...
- › les émissions indirectes (Scope 2) : associées aux consommations d'énergie électrique ou de vapeur ;
- › les autres émissions indirectes (Scope 3) : associées aux autres champs d'émissions : achats, transport amont, déplacement des salariés... En 2021, les émissions du Scope 3 du Groupe ont été estimées à partir du bilan carbone réalisé pour la France. Un travail est actuellement conduit afin de mettre en place un outil d'évaluation et de reporting plus spécifique sur les postes majeurs d'émissions. Ce travail servira notamment à nourrir les réflexions autour des objectifs climat du Groupe.

Les émissions directes du Groupe (Scope 1) et les émissions indirectes (Scope 2) représentent 468 172 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit 24 % des émissions totales du Groupe (Scope 1, 2 et 3).

### RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE



Les principaux postes d'émissions des autres émissions indirectes (Scope 3) sont :

- › les achats de biens et services : 70 % ;
- › les achats de biens d'équipement : 14 %
- › les trajets domicile-travail : 8 % ;
- › les carburants et énergie amont (hors scope 1 & 2) : 4 % ;
- › le transport et la distribution amont : 3 % ;
- › autres postes scope 3 : 1 %.

À noter que certains postes ont été jugés non significatifs au regard des activités du Groupe : traitement et utilisation des biens vendus, franchise, actif loué (aval) et investissement.

Compte tenu de l'analyse de son empreinte carbone, le Groupe concentre ses efforts pour réduire les émissions de gaz à effet de serre sur les activités suivantes :

- › la consommation d'énergie thermique et d'électricité dans ses opérations ;
- › la consommation de carburant pour ses véhicules ;
- › le développement d'offres de produits plus responsables et l'augmentation du recyclage et de la réutilisation des produits, notamment pour réduire les émissions sur ses achats de biens et services.

### Risques et opportunités

Le groupe Elis réévalue régulièrement ses enjeux, risques et opportunités, en matière de RSE. Les risques liés au changement climatique font partie intégrante de cette analyse, présentée en section 3.6.1 « Déclaration de performance extra-financière (DPEF) » du présent chapitre et au chapitre 4 du présent document d'enregistrement universel. Ainsi, les principaux risques liés au changement climatique, à date, pour le Groupe sont les suivants :

- › perte de parts de marchés en cas de non-réponse aux attentes climatiques croissantes de ses clients exprimées dans les appels d'offres publics ou privés ;
- › investissements dans des nouvelles technologies, (ex : type d'énergie renouvelable, usines, chaudières, type de véhicules...) pour assurer sa transition qui se révéleraient inadaptées ou obsolètes à long terme (amélioration des

connaissances scientifiques, nouvelles réglementations, émergence de nouvelles technologies...);

- › perturbation des opérations du fait d'épisodes de sécheresse ou par manque de disponibilité de la ressource en eau dans des zones à fort stress hydrique. Elis estime qu'une trentaine de sites (sur un total de 320 blanchisseries) seraient situés dans des zones à risque de stress hydrique à terme.

Elis identifie également à ce jour les opportunités suivantes :

- › demande accrue de produits et de services disposant d'une empreinte carbone réduite. Le Groupe, grâce à son modèle économique, permet à ses clients d'éviter des émissions par rapport à des modèles traditionnels (acquisition ou usage unique). Le Groupe déploie de plus de nombreuses actions (matières, optimisation des processus industriels, flotte logistique...) afin de limiter l'empreinte de ses produits et services sur l'ensemble de leur cycle de vie. La prise en compte des problématiques liées au changement climatique par ses clients pourrait ainsi contribuer à générer de nouvelles opportunités pour le Groupe ;
- › demande accrue de produits et de services basés sur les principes de l'économie circulaire, permettant une moindre consommation de ressources (textile, eau, énergie...) et une réduction de l'empreinte carbone. Le Groupe pourrait ainsi bénéficier des réglementations existantes ou à venir en matière de réutilisation, réparation, lutte contre l'utilisation de produits à usage unique...
- › développement de nouvelles technologies de transport à émissions nulles ou réduites (en utilisation). Ces nouvelles technologies pourraient en effet permettre un accès facilité aux centres-villes, des gains d'efficacité dans les tournées de livraisons et anticiper une demande croissante des clients.

### Une stratégie pour répondre à ces enjeux

Pour répondre à ces risques et opportunités, le Groupe articule sa stratégie autour de trois grands piliers :

- › réduire les émissions de ses activités et services via l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables ;
- › développer des offres de produits toujours plus responsables ;
- › réduire ses consommations d'eau pour accroître la résilience de ses activités sur le long terme.

### Gouvernance

La protection du climat fait partie intégrante de la politique RSE du Groupe avec des objectifs dédiés dans le cadre de son programme à horizon 2025.

La performance du Groupe en matière de RSE, incluant le climat est de plus régulièrement présentée et revue par le comité exécutif. La Directrice RSE, en lien étroit avec les autres départements du Groupe (projets industriels, QHSE, offre...), assure :

- › le pilotage et la coordination de la stratégie du Groupe en matière de changement climatique ;
- › la revue des risques et opportunités ;
- › une veille continue des tendances (communication, reporting, standards, attentes des parties prenantes...);
- › la communication interne et externe, et l'engagement des parties prenantes ;
- › l'accompagnement des équipes opérationnelles dans la mise en œuvre des plans d'action.

Le programme RSE, incluant le changement climatique, est présenté, avec ses objectifs et les progrès réalisés, au moins une fois par an au conseil de surveillance. Le comité RSE, nouvellement créé par le conseil de surveillance, s'est réuni deux fois en 2021 et se réunira 3 à 4 fois en 2022. Le climat fait partie des sujets clés supervisés par ce comité.

L'engagement du Groupe sur ces sujets se reflète de plus dans la politique de rémunération de ses dirigeants et membres du comité exécutif dont plusieurs disposent d'objectifs annuels et individuels liés aux sujets de développement durable ou au climat (exemple réduction de la consommation d'énergie dans l'exploitation).

## Politique : objectifs et performance

À travers sa politique RSE, Elis a pris l'engagement de réduire continuellement son empreinte environnementale directe et indirecte, et notamment de réduire ses émissions de gaz à effet de serre générées par ses activités. Le groupe Elis a annoncé en 2020 son nouveau programme RSE à horizon 2025. Plusieurs engagements entendent répondre aux enjeux de l'atténuation et l'adaptation au changement climatique :

Réduire de 20 % en intensité les émissions de CO<sub>2</sub> par rapport à 2010

Améliorer l'efficacité thermique de ses usines européennes de 35 % entre 2010 et 2025

Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs

Proposer au moins une collection utilisant des matériaux responsables dans chaque famille de produits

Réutiliser ou recycler 80 % des textiles en fin de vie du Groupe en 2025

Réduire de 50 % les consommations d'eau par kg de linge livré entre 2010 et 2025 (blanchisseries ; Europe)

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021	
<b>Réduire globalement nos émissions</b>	Émissions directes de CO <sub>2</sub> eq (Scope 1) (kt CO <sub>2</sub> eq)	474,8	381,2	413,8
	Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> eq (Scope 2) (kt CO <sub>2</sub> e) – location based	71,1	58,6	54,3
	Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> eq (Scope 2) (kt CO <sub>2</sub> eq) – market based			76,4
	Autres émissions directes de CO <sub>2</sub> eq q (Scope 3) <sup>(a)</sup> (kt CO <sub>2</sub> eq)			1 500
% de réduction en intensité des émissions de CO <sub>2</sub> depuis 2010 <b>(objectif 2025 : - 20 %)</b>	- 14 %	- 12 %	- 19 %	
Émissions de CO <sub>2</sub> par tonne de linge livré (scope 1+2 – kg CO <sub>2</sub> /t de linge livré)	310	319	294	
% de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe) <b>(objectif 2025 : - 35 %)</b>	- 22 %	- 18 %	- 22 %	
<b>Réduire les émissions de nos opérations et de notre flotte de véhicules (scope 1+2)</b>	Part de véhicules alternatifs <sup>(b)</sup> – flotte logistique <b>(objectif 2025 : Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs)</b>		2,3 %	4,3 %
	Nombre de véhicules alternatifs	87	258	521
	› dont logistiques	47	134	257
	› dont commerciaux	40	124	264
	Part d'énergies thermiques renouvelables (biomasse, biogaz...)	19 %	23 %	23 %
Part d'électricité renouvelable		9 %	8 %	
<b>Réduire les autres émissions liées à nos produits et services (Scope 3)</b>	Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables <b>(objectif 2025 : 100 %)</b>		33 %	46 %
	Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie <b>(objectif 2025 : 80 %)</b>		65 %	72 %
<b>Réduire nos usages de la ressource en eau pour accroître la résilience de nos opérations face au changement climatique</b>	% de réduction des consommations d'eau entre 2010 et 2025 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) <b>(objectif 2025 : - 50 %)</b>	- 41 %	- 36 %	- 40 %

(a) Les émissions du Scope 3 du Groupe ont été estimées à partir du bilan carbone réalisé pour la France en 2019.

(b) Les véhicules alternatifs regroupent notamment les véhicules électriques, roulant au biogaz, au biocarburant ou hybrides. En 2019 et 2020, les véhicules GPL et GNV étaient inclus.

En 2021, le Groupe a réduit de 19 % ses émissions de CO<sub>2</sub>, par tonne de linge livré, porté par un retour aux performances historiques en matière d'efficacité thermique, un accroissement de la part des énergies renouvelables dans le mix du Groupe, une utilisation accrue de véhicules alternatifs et des effets liés à des facteurs d'émissions plus favorables. Le Groupe proposera en 2022 des objectifs de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre

alignés avec les Accords de Paris et contribuant à maintenir l'augmentation de température en dessous de 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels (*Science based targets*). Enfin, deux filiales du Groupe ont une stratégie Net Zéro Émissions : au Royaume-Uni (d'ici à 2045) et en Suède (d'ici à 2035). Le Groupe travaillera en 2022 à la redéfinition de sa stratégie climat.

Elis communique sa prise en compte des enjeux climat notamment en répondant au *Carbon Disclosure Project* (CDP), plateforme alignée avec les meilleures pratiques en matière de reporting climat selon les recommandations de la *Task force on Climate Related Financial Disclosure* (TCFD). En 2021, Elis a obtenu la note B au questionnaire pour sa première année de reporting.

Le groupe Elis publie également en 2021 pour la première fois, les indicateurs relatifs à la taxonomie européenne sur les deux objectifs d'adaptation et d'atténuation du changement climatique. Le règlement délégué sur le climat se concentre en premier lieu sur les activités et les secteurs économiques qui ont le plus grand potentiel de contribution à l'objectif d'atténuation du changement climatique, c'est-à-dire d'éviter la production d'émissions de gaz à effet de serre, de réduire ces émissions ou d'augmenter leur absorption et le stockage du carbone à long terme. Les secteurs couverts concernent ainsi principalement l'énergie, certaines activités manufacturières, les transports et les bâtiments. De ce fait, le Groupe n'est que peu concerné par ces deux objectifs en 2021, et reporte des capex individuellement éligibles couvrant 21 % des capex totaux (voir section 3.6.2 « Taxonomie »).

Enfin, le Groupe a rejoint en 2021 le *French Business Climate Pledge*, au travers duquel il s'engage aux côtés de centaines d'entreprises françaises à lutter contre le changement climatique et l'initiative *Ambition4Climate*, via laquelle le Groupe partage certains projets concrets en matière de lutte contre le changement climatique.

### Réduire globalement nos émissions

Afin de réduire son empreinte carbone, le Groupe travaille continuellement avec ses parties prenantes (internes et externes) pour identifier et implémenter de nouvelles solutions.

#### Implication des fournisseurs

Le Groupe travaille avec ses fournisseurs sur les sujets climatiques selon plusieurs axes :

- › via son Code de conduite, comprenant des demandes en matière d'énergie et d'environnement (voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers ») ;
- › via les évaluations RSE des fournisseurs directs, pouvant amener à la réalisation d'audits sur site. Ces audits sur site couvrent de façon directe ou indirecte des enjeux liés au changement climatique (exemple : respect des réglementations, gestion des déchets et recyclage...) (voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers ») ;
- › via la réalisation de partenariats afin d'identifier, développer et implémenter de nouvelles technologies permettant d'améliorer les performances énergétiques du Groupe (exemple : utilisation de lessives sous forme d'émulsion et adaptation des processus d'entretien du linge ; identifications des meilleures technologies en termes de transport pour les applications du Groupe (voir section 3.3.5 « Limiter nos consommations énergétiques »).

#### Implication des clients

Les échanges du Groupe avec ses clients sur le changement climatique peuvent prendre différentes formes selon le marché considéré, les produits et services concernés, les enjeux locaux ou le niveau de connaissance et de sensibilisation des clients à ces sujets. Les principaux moyens ci-dessous peuvent être mis en œuvre :

- › présentation des engagements du Groupe en matière de RSE et de climat plus spécifiquement ;
- › promotion des modèles d'économie circulaire et de leurs bénéfices en termes de consommation de ressources et émissions évitées face à des alternatives d'achat, d'utilisation simple des produits ou d'utilisation de produits à usage unique ;
- › échanges avec les clients sur les résultats d'analyse en cycle de vie (ACV) ou dans le cadre de leur réalisation, afin de disposer de résultats probants, communicants et de contribuer à accroître les connaissances de chacun de façon scientifique et objective ;
- › proposition de produits plus responsables et développement de gammes spécifiques le cas échéant. Le Groupe vise ainsi à proposer au moins une collection utilisant des matières responsables dans chaque famille de produits d'ici à 2025.

En particulier, les services proposés par Elis se positionnent comme une alternative durable :

- › à l'achat ou à l'utilisation simple des produits : en optimisant leur utilisation dans une logique de mutualisation et en optimisant leur entretien. Le changement de taille de porteurs, l'arrivée ou le départ de salariés, le changement de collection sont des événements récurrents d'une entreprise, que l'économie de fonctionnalité permet de solutionner. À titre d'exemple, l'utilisation de vêtements de travail entretenus par Elis permet jusqu'à 37 % de réduction des émissions par rapport à une solution d'acquisition ;
- › à des produits à usage unique, dit jetables : en proposant des solutions réutilisables, le plus souvent entretenues localement, contribuant également à l'emploi et au développement économiques des territoires. À titre d'exemple, l'utilisation de tenues de bloc opératoire réutilisables dans les établissements de santé permet une baisse de 31 % des émissions en comparaison avec des tenues jetables, pouvant aller jusqu'à 62 % selon la consommation réelle.

Plus d'informations sont présentées en section 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire » du présent chapitre sur le modèle économique du Groupe et section 3.5.2 « Satisfaire et engager nos clients ».

En 2021, le Groupe a également participé au "NHS Net Zero International Leadership Group" pour accompagner NHS England et le secteur de la santé de façon plus générale dans les réflexions sur la neutralité carbone.

#### Implication des salariés

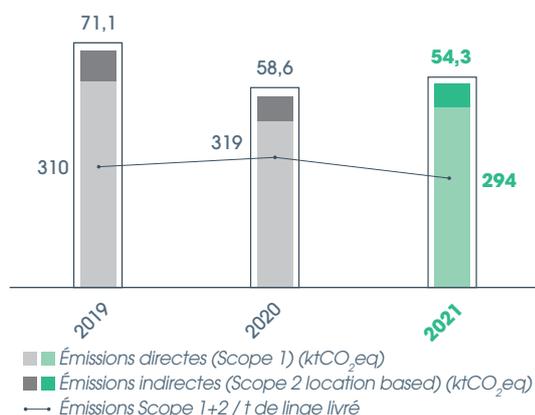
L'implication des salariés est un enjeu majeur afin d'accompagner le changement et la transition. Différents mécanismes sont utilisés par le Groupe : animations, présentation, objectifs aspirationnels ou quantitatifs... Ces moyens sont plus particulièrement détaillés en section 3.2.2. « Notre stratégie : s'engager pour la planète, nos Femmes et Hommes et la société ».

## Réduire les émissions de nos opérations et de notre flotte de véhicules (scope 1+2)

Les émissions du Groupe (Scope 1 et 2) sont principalement portées par les consommations d'énergies thermiques et en particulier lié à la consommation de gaz naturel dans les sites industriels du Groupe. Ces émissions s'établissent ainsi :

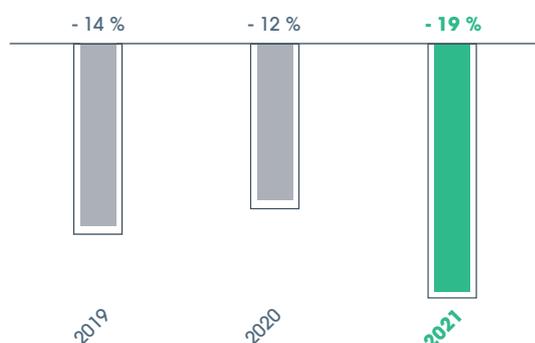
Tonnes CO <sub>2</sub> eq	TOTAL	Europe	LATAM	Sites	Logistique
<b>Émissions directes (scope 1)</b>	413 839	357 406	56 433	307 020	106 818
<b>Émissions indirectes (scope 2 location based)</b>	54 333	46 717	7 616	54 277	56
<b>Émissions indirectes (scope 2 market based)</b>	76 480	70 198	6 282	76 472	8

### ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>EQ ET PERFORMANCE DU GROUPE



Les émissions de CO<sub>2</sub> par tonnes de linge livré s'améliorent significativement en 2021 du fait d'un retour aux performances historiques en matière d'efficacité thermique, d'un accroissement de la part des énergies renouvelables dans le mix du Groupe, d'une utilisation accrue de véhicules alternatifs et d'un effet lié à des facteurs d'émissions plus favorables.

### % DE RÉDUCTION EN INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> DEPUIS 2010



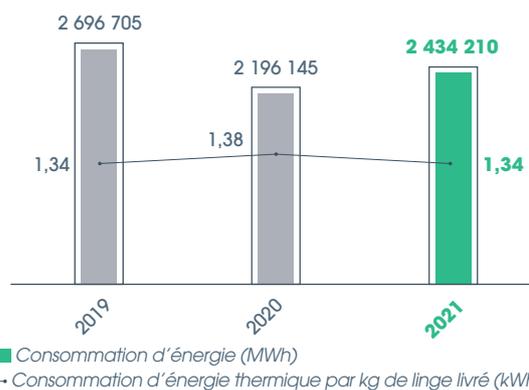
### Consommation d'énergie de nos sites et transition énergétique

L'approche du Groupe s'articule autour de deux leviers principaux :

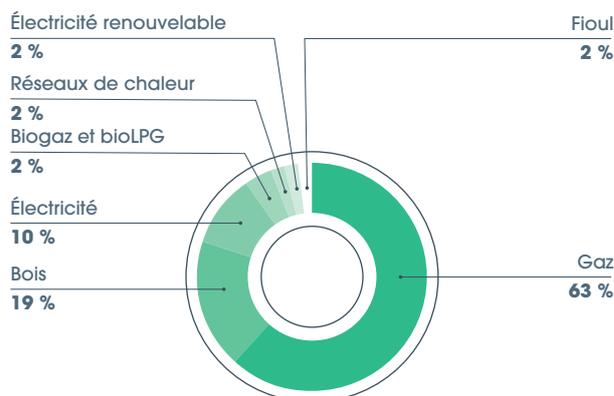
- › améliorer continuellement l'efficacité énergétique de ses sites : implémentations de nouvelles technologies et bonnes pratiques, veille, revue des performances... ;
- › transitionner ses activités vers les énergies renouvelables ou des énergies moins émissives.

Le détail des actions et initiatives du Groupe en la matière est présenté en section 3.3.5. « Limiter nos consommations énergétiques » du présent chapitre.

### CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (GROUPE)



### RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES (EN %)



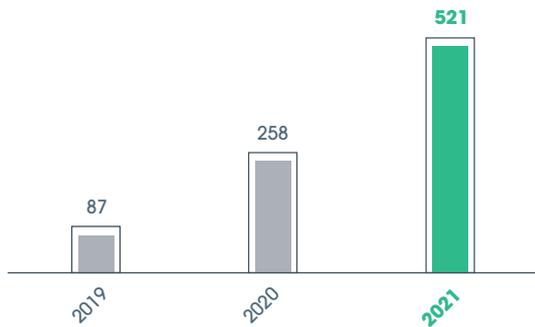
### Consommation de notre flotte de véhicules et transition énergétique

L'approche du Groupe s'articule autour de deux leviers principaux :

- › améliorer continuellement l'efficacité énergétique de ses livraisons : densité de son maillage, optimisation des routes et des tournées, améliorations de la conduite... ;
- › opérer la conversion de ses véhicules vers des véhicules alternatifs.

Le détail des actions et initiatives du Groupe en la matière est présenté en section 3.3.5. « Limiter nos consommations énergétiques » du présent chapitre. En 2021, le nombre de véhicules alternatifs double par rapport à 2020 et s'établit à 521. L'efficacité des tournées est également en amélioration nette et atteint 42,7 kg de produits livrés par litre de carburant en 2021.

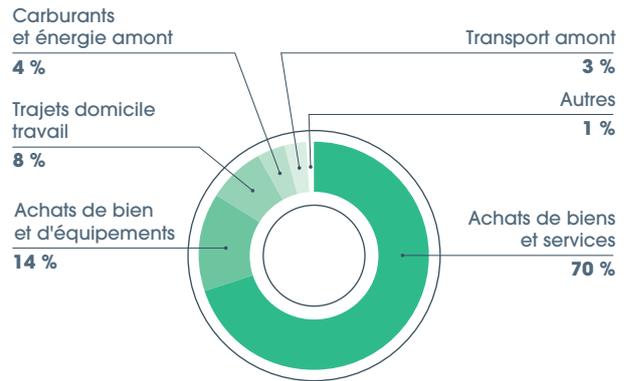
### NOMBRE DE VÉHICULES ALTERNATIFS<sup>(1)</sup> – TOUTE FLOTTE



### Réduire les autres émissions liées à nos produits et services (Scope 3)

Compte tenu de son modèle économique, basé sur l'économie circulaire, le Groupe internalise de nombreux impacts usuellement portés par d'autres parties prenantes, permettant ainsi de construire des stratégies d'optimisation et de réduction des émissions efficaces. C'est notamment le cas de la phase d'entretien du linge ou de la livraison des produits, présentée ci-avant. Les émissions du Scope 3 Groupe ont été estimées sur la base du bilan carbone France.

### AUTRES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>EQ (SCOPE 3)



Ainsi, le poste principal des autres émissions indirectes (Scope 3) concerne les achats de biens et services. Afin de réduire ces émissions, le Groupe travaille sur plusieurs leviers :

- › la réduction de l'empreinte carbone de ses produits et services, via l'économie circulaire, l'éco-conception, la sélection de matières moins impactantes. Les initiatives en cours sont détaillées en sections 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire » et 3.3.2 « Éco-concevoir nos produits et services » ;
- › la compréhension des facteurs d'achats du linge (projets de traçabilité du linge, fin de vie...) ;
- › le recyclage ou la réutilisation des produits en fin de vie. En particulier, le Groupe réalise des projets pilote afin de réaliser du textile recyclé à partir de textile en fin de vie ; l'utilisation de matières recyclées contribuant à réduire les émissions.

En 2021, le groupe Elis a reçu la note de B du CDP, sur l'engagement des fournisseurs en matière de changement climatique.

### Réduire nos usages de la ressource en eau pour accroître la résilience de nos opérations face au changement climatique

Les conclusions de l'étude menée concernant les sites qui subissent aujourd'hui les effets d'une rareté de l'eau ou qui pourraient s'y trouver confronter dans les années à venir, compte tenu des effets du changement climatique, ainsi que les initiatives visant à réduire cette exposition sont présentées en section 3.3.3 « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes » du présent chapitre.

<sup>(1)</sup> Les véhicules alternatifs regroupent notamment les véhicules électriques, roulant au biogaz, au biocarburant ou hybrides. En 2019 et 2020, les véhicules GPL et GNV étaient inclus.

## 3.4 NOS FEMMES ET NOS HOMMES

### Gouvernance

Les ressources humaines ont pour mission de soutenir la croissance du Groupe et d'accompagner ses mutations. Le Groupe s'est toujours engagé à être un vecteur d'épanouissement et de bien-être de ses collaborateurs.

Le Directeur des ressources humaines (RH) est membre du comité exécutif et rattaché directement au Président du directoire avec lequel il échange régulièrement. Il supervise la politique RH du Groupe en s'appuyant sur des Directeurs RH opérationnels dans les pays et des services supports au siège (direction du développement RH et des rémunérations, SIRH, Juridique).

Les équipes RH opérationnelles, dans chaque pays, sont chargées de soutenir les activités opérationnelles :

- › en veillant à la planification des effectifs ;
- › en veillant au bien-être au travail et au maintien d'un climat social de qualité ;
- › en gérant le cycle annuel de performance ;
- › en assurant le développement des collaborateurs et les initiatives de gestion de carrière.

Les équipes RH supports ont pour objectifs de soutenir les équipes opérationnelles RH en leur fournissant des outils visant à attirer et développer les talents, d'en faire des leaders diversifiés et inclusifs pour le présent et l'avenir. Elles facilitent la gestion des viviers de talents, l'anticipation des successions, la gestion de la performance, le développement des compétences et du leadership. Elles aident à définir et à mettre en œuvre des politiques, processus, outils et pratiques RH motivants, conformes, équitables et efficaces, ainsi qu'à fournir des données pertinentes pour soutenir le développement des activités d'Elis.

Des réunions sont régulièrement organisées à différents niveaux pour échanger sur des sujets spécifiques et un comité RH international regroupant les directions RH des pays majeurs a été constitué pour travailler sur des problématiques communes (ex : recrutement, rétention, diversité).

Les équipes QSE jouent un rôle majeur sur la protection des salariés. Leur organisation est plus particulièrement décrite en section 3.3.3 « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes » du présent chapitre.

### 3.4.1 Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés

#### Contexte

Elis estime que le bien-être de ses collaborateurs est une responsabilité clé de l'entreprise. Parallèlement à ses politiques et ses programmes de formation visant à développer les compétences ou protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs, Elis veille à une constante amélioration de l'environnement et des conditions de travail permettant de soutenir l'engagement et la satisfaction des salariés, de contribuer à la rétention des talents et expertises et à la performance de l'entreprise de façon plus globale.

Elis met ainsi tout en œuvre pour qu'existe au quotidien une grande proximité entre le management et les équipes de terrain. C'est notamment l'une des raisons pour lesquelles le Groupe privilégie des sites à taille humaine afin d'assurer une écoute optimale des salariés. Ce dialogue constant permet de prévenir d'éventuels conflits sociaux liés à un manque de suivi et de prévention des tensions sociales. Aucun événement de grande ampleur n'a d'ailleurs eu lieu depuis plus de 10 ans et 0 jour de grève à reporter en 2021.

#### Politique : objectifs et performance

Elis vise à assurer une bonne qualité de vie au travail, d'être à l'écoute des salariés et de les valoriser. Le Groupe articule ses actions autour de cinq grands axes :

1. être à l'écoute de ses salariés ;
2. valoriser les salariés ;
3. assurer des rémunérations et avantages justes et attractifs ;
4. réduire le stress au travail ;
5. prévenir l'absentéisme.

Le Groupe privilégie également un recours aux contrats permanents afin d'accroître la fidélité et l'engagement des collaborateurs.

Dans le cadre de son programme d'engagement, le Groupe s'est fixé pour ambition d' :

#### Étendre le programme des chevrons dans le Groupe

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021
<b>Valoriser nos salariés</b>			
Nombre de chevrons reconnus par le Groupe	290	290	300
<b>Assurer des rémunérations et avantages justes et attractifs</b>			
Part des employés éligibles au dispositif d'actionnariat salarié	87 %		87 %
Part de cadres s'étant vu attribuer des actions de performance	17 %	17 %	15 %
<b>Prévenir l'absentéisme et réduire le stress au travail</b>			
Nombre de salariés n'ayant eu aucune absence (en %)	46 %	46 %	35 %
Répartition des absences (% d'absences <7j)	75 %	67 %	83 %

Les performances 2020 et 2021 ont pu être impactées par la crise sanitaire. Ainsi, les absences se sont accrues en 2021, de nombreux salariés ayant dû s'absenter soit pour s'isoler, soit pour garder les enfants à domicile en raison des fermetures de classes par exemple. Le Groupe a de plus atteint son objectif en étendant le programme des chevrons sur de nouvelles géographies. Depuis 2018, c'est près de 30 % de nouveaux chevrons reconnus. Le programme est aujourd'hui déployé sur l'essentiel de l'Europe et le Brésil.

## Être à l'écoute de nos salariés

### Actions mises en œuvre

#### Engager nos salariés

L'engagement de chacun et de chacune et le bien-être au travail sont essentiels à la réussite du Groupe, contribuent à la rétention du personnel et in fine à son excellence opérationnelle. Cet enjeu est tout particulièrement clé compte tenu des spécificités du modèle du Groupe.

L'engagement des salariés et le bien-être au travail sont mesurés périodiquement au travers d'une enquête réalisée auprès de l'ensemble des collaborateurs, de façon individuelle et anonyme. Les collaborateurs peuvent ainsi se prononcer sur des thèmes variés tels que les conditions de travail, la formation, l'évolution de carrière, les horaires ou la sécurité, via des questionnaires individuels et anonymes. Ces enquêtes illustrent l'importance accordée au climat social et à l'environnement de travail à tous les niveaux.

Très attendus, les résultats de chaque baromètre social permettent de déterminer les axes d'amélioration propres à chaque centre. Les résultats sont communiqués aux collaborateurs par l'équipe de direction en même temps que les plans d'action définis en réponse à l'enquête. Cette mesure périodique de l'engagement des collaborateurs est essentielle pour la relation de confiance que le Groupe entretient avec son personnel au quotidien et soutient la qualité de ses services. Ce baromètre social est un indicateur clé de la politique de gestion des ressources humaines d'Elis.

Ces enquêtes étaient historiquement réalisées par chaque pays selon des modalités propres. En 2021, ces enquêtes ont été réalisées avec la volonté d'homogénéiser les pratiques. Ainsi, :

- pour la France, les enquêtes sont menées, site par site, à tour de rôle, tous les deux ans ;
- pour l'ensemble des autres pays (hors Amérique latine), pour la première fois en fin d'année 2021, l'enquête a été conduite, de façon simultanée, avec un questionnaire unique, auprès de l'ensemble des collaborateurs en contrat à durée indéterminée. Cette enquête sera reconduite tous les deux ans ;
- il est prévu de déployer l'enquête auprès des collaborateurs du Brésil courant 2023.

L'objectif du Groupe est de renouveler l'enquête tous les deux ans, et ainsi pouvoir suivre l'amélioration de la satisfaction suite aux plans d'actions déployés.

La participation à l'enquête qui a été menée dans l'ensemble des pays (hors France et Amérique latine) a été forte puisque 71,90 % des salariés interrogés ont participé et ont pu partager leur point de vue. Le taux de satisfaction global s'élève à 61/100.

#### Assurer un dialogue social pérenne via les représentants du personnel

En Europe, au niveau du Groupe, le dialogue social s'effectue au sein du comité d'entreprise européen qui est composé de 28 membres et représente 35 373 collaborateurs sur 22 pays. En 2021, les échanges au sein de cette instance ont porté sur la gestion de la crise sanitaire, ses impacts économiques et les actions mises en œuvre pour surmonter la crise ainsi que sur les actions et les enjeux en matière de RSE.

La réglementation relative à la représentation du personnel, étant spécifique à chaque pays, des instances représentatives du personnel sont créées en conséquence.

En France, Elis a mis en place une représentation à différents niveaux : Groupe, entreprises et établissements. 95 % des salariés bénéficient ainsi de cette représentation.

Des instances spécifiques sont en charge des problématiques en matière de santé et de sécurité. 95 % des salariés en France sont couverts par une telle instance.

De plus, le Code éthique engage le Groupe et rappelle son attachement en matière de droit d'association. Les équipes d'encadrement sont responsables de la qualité du dialogue social dans leur périmètre et sont évaluées sur ce sujet. À fin 2021, le Groupe n'a pas connu d'événements sociaux importants depuis plus de 10 ans et reporte donc 0 jour de grève en 2021.

### Améliorer les conditions des collaborateurs par nos accords et conventions collectives

Des accords locaux sont en vigueur dans les différentes filiales du Groupe. 70 % des collaborateurs d'Elis sont ainsi couverts par une convention collective et/ou un accord collectif. Ces conventions, qui régissent principalement l'organisation du temps de travail, la rémunération, les conditions de travail et la qualité de vie au travail, l'égalité femmes-hommes, la gestion des emplois ou le partage de la valeur ajoutée, la prévention des risques psychosociaux, résultent d'un dialogue constant avec les représentants du personnel et contribuent à maintenir le bon fonctionnement de l'entreprise.

En France, Elis mène cette politique active de négociation à différents niveaux : Groupe, entreprise ou établissement afin de répondre aux enjeux

### Perspectives

L'enquête d'engagement du Groupe sera déployée en 2023 au Brésil, permettant une approche globalisée du sujet.

Pour les autres régions, les résultats de l'enquête seront partagés aux salariés et des plans d'actions mis en œuvre durant l'année 2022 afin de répondre aux attentes des salariés.

## Valoriser nos salariés

### Actions mises en œuvre

#### Récompenser le travail de nos collaborateurs : Le Club des Chevrons

L'efficacité du modèle d'Elis est renforcée par une forte culture de convivialité et de reconnaissance, considérée comme un facteur d'engagement pour les collaborateurs. Le Club des Chevrons, qui récompense depuis plus de 30 ans, chaque année le travail des opérateurs de production et de maintenance les plus méritants, en est le meilleur exemple. Ces salariés sont particulièrement valorisés au sein des centres où ils opèrent, de leur pays et participent à un événement international de plusieurs jours. En 2019, ce club a rassemblé pour la première fois des collaborateurs des entités de l'ancien périmètre du groupe Berendsen et un programme similaire a été mis en place pour le Brésil. Suite à une année d'interruption du fait de la crise sanitaire, le Club des Chevrons pour les pays européens a pu se réunir de nouveau en novembre 2021 à Paris. Depuis 2018, c'est près de 30 % de nouveaux chevrons reconnus.

De plus, dans la majorité des pays, des cérémonies sont organisées de façon à mettre en avant les collaborateurs ayant le plus d'ancienneté : c'est le cas en France lors des remises des médailles d'honneur du travail, mais également au Danemark qui a organisé en juillet 2021 une journée spéciale pour les 50 ans d'ancienneté d'une collaboratrice.

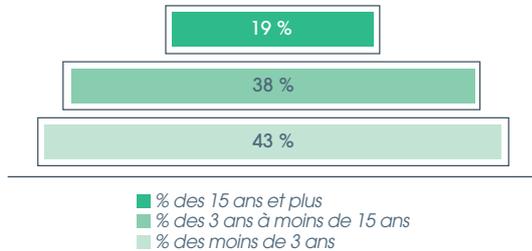
#### Reconnaître les compétences de nos salariés et accompagner leur développement

Valoriser les salariés au regard de leurs compétences, contributions et performances, leur proposer les formations adéquates et accompagner leur développement sont des piliers de la stratégie RH du Groupe. Ces points sont plus particulièrement détaillés en section 3.4.3 « Attirer et développer nos salariés ».

### Des salariés qui restent

La culture d'entreprise du Groupe, ses valeurs et sa stratégie RH contribuent à la rétention des salariés dans la durée. Ainsi, depuis 2018, les effectifs par tranches d'ancienneté restent stables. Près de 60 % des effectifs ont plus de trois ans d'ancienneté dont 19 % des salariés plus de 15 ans.

### RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ANCIENNETÉ



### Assurer des rémunérations et avantages justes et attractifs

#### Actions mises en œuvre

La politique du Groupe est d'offrir à tous, une rémunération équitable et compétitive sur le marché, qui reflète la performance et les niveaux de responsabilité de chacun. Pour cela, le Groupe vise à se positionner au niveau des bonnes pratiques observées dans les secteurs comparables. Cette politique tient compte des législations locales et des pratiques des entreprises dans chaque région.

Ainsi, les compétences et le niveau de responsabilité des collaborateurs sont rémunérés par un salaire fixe en adéquation avec l'expérience acquise et les pratiques observées pour chaque métier sur le marché. Suivant le niveau de responsabilité et les pays, des dispositifs de rémunération variable qui ont pour objectif de rémunérer la performance collective et individuelle, sont mis en place. Pour la majorité des cadres opérationnels, des dispositifs de rémunération variable sont définis de façon homogène dans chacun des pays, avec une part d'objectifs collectifs et une part d'objectifs individuels. Des dispositifs de rémunération de la performance collective peuvent exister dans certains pays, qu'ils s'agissent de dispositifs légaux obligatoires (participation aux bénéfices en France...) ou volontairement mis en place par le Groupe en fonction des pratiques locales, comme l'intéressement en France.

Le Groupe utilise également, si nécessaire, des informations externes fournies par des cabinets spécialisés pour s'assurer du positionnement par rapport au marché local de référence. Par ailleurs, il s'assure du respect des minima salariaux applicables au sein des différents pays dans lesquels il est implanté.

Elis est également engagé dans une démarche qui vise à associer certains de ses cadres et collaborateurs à la performance et aux résultats financiers à long terme de l'entreprise, par l'intermédiaire notamment de plans d'intéressement à long terme. Dans une optique de reconnaissance et de rétention, Elis a attribué des actions de performance à environ 500 salariés en 2021 (cadres supérieurs, talents et experts). L'acquisition des actions en vertu des plans d'actions de performance est assujettie à la réalisation de conditions de performance et de présence. En 2022, un critère de performance RSE sera introduit.

#### Actionnariat salarié

Dans le souci de renforcer l'engagement des salariés et le sentiment d'appartenance au Groupe dans les différents pays où il est implanté, et de contribuer à partager la valeur créée, Elis a lancé en 2019, dans 16 pays « Elis for All », son premier plan d'actionnariat salarié. Via des augmentations de capital réservées aux salariés adhérant au plan d'épargne Groupe, les salariés peuvent souscrire des actions Elis à des conditions privilégiées.

Une seconde opération a eu lieu en 2021 dans 17 pays (couvrant ainsi 87 % des salariés du Groupe). 2021 a vu une augmentation

de 35 % du nombre de souscripteurs. Ce programme est ouvert à l'ensemble des salariés de ces pays, en contrat permanent ou non, dès lors qu'ils ont plus de trois mois d'ancienneté.

Au 31 décembre 2021, les salariés du Groupe détiennent 1,79 % du capital directement ou au travers d'un fonds commun de placement.

#### Plans d'épargne

En France, les salariés peuvent accéder à un dispositif de plan d'épargne Groupe (PEG) regroupant les fonds d'actionnariat salarié ainsi qu'une large gamme de supports dédiés d'épargne diversifiée. De plus, depuis 2021, chaque salarié peut constituer, à son rythme, une épargne en vue de la retraite en effectuant des versements sur le plan d'épargne pour la retraite du Groupe (PERCOL).

Dans les autres pays, certaines régions se sont dotées de dispositifs permettant aux salariés de constituer une épargne dans des conditions adaptées à leur législation locale ou de compléter leur retraite via un apport volontaire dans des conditions favorables.

#### Privilégier des contrats permanents et limiter le temps partiel

Elis privilégie les contrats permanents qui offrent stabilité et sécurité aux collaborateurs et permettent de constituer des équipes stables et impliquées dans la vie et le développement de l'entreprise.

Au 31 décembre 2021, le groupe Elis compte 13 % de collaborateurs sous statut non permanent en raison notamment du caractère saisonnier d'une partie de l'activité hôtellerie-Restauration.

Les contrats à temps partiel sont limités. La part des salariés à temps partiel reste stable et est très faible : moins de 7 % de l'effectif permanent. Il s'agit essentiellement de temps partiel à l'initiative du salarié. Les contrats à temps complet contribuent de plus à accroître la fidélité et l'engagement des collaborateurs.

#### Une pratique de travail à distance pendant la crise sanitaire

Dans le cadre de la crise sanitaire, Elis a mis en place des mécanismes d'adaptation du travail pour permettre une continuité de l'activité tout en garantissant la sécurité des collaborateurs. Ces mécanismes incluaient notamment le télétravail pour les équipes pouvant travailler à distance, permettant ainsi un maintien de leur activité.

### Réduire le stress au travail

#### Actions mises en œuvre

Elis, dans le cadre de sa politique générale de prévention des risques, est soucieuse de promouvoir un environnement de qualité pour ses salariés réduisant notamment les risques psychosociaux. Via les enquêtes réalisées auprès de l'ensemble des collaborateurs (cf. section 3.4.1 « Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés »), Elis peut mesurer leur appréciation sur leurs conditions de travail et ainsi détecter des situations génératrices de stress.

En France, cette prévention passe par la formation des collaborateurs de l'entreprise, et notamment du personnel d'encadrement, qui constitue un des moyens permettant de développer la prise de conscience et la compréhension des risques psychosociaux, de leurs causes possibles et de la manière de les prévenir et d'y faire face. Un accompagnement est également proposé dans certains pays. Ainsi en France, deux assistantes sociales, soumis au secret professionnel, sont à la disposition des salariés pour les accompagner sur leurs sujets de préoccupation. Les principaux sujets d'inquiétudes concernent le logement, la retraite ou les changements de vie.

Une procédure d'alerte a de plus été instaurée et le cyberharcèlement est pris en compte. Le dispositif d'alerte est plus particulièrement présenté en section 3.5.5 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires ».

## Prévenir l'absentéisme

### Actions mises en œuvre

L'absentéisme est une réalité qui concerne toute entreprise et peut avoir des conséquences opérationnelles et financières. Prévenir les absences imprévues, de courte durée, est donc clé. Ces absences sont en effet les plus pénalisantes en termes de productivité, d'organisation des équipes de travail et de répartition de la charge de travail sur les autres collaborateurs ou les salariés en contrat court.

Cette année, comme en 2020, Elis a également été confronté aux absences liées à la Covid-19 (personnes malades, vulnérables, cas contact, gardes d'enfants...).

Même si toute absence revêt un caractère particulier et que l'employeur ne peut interroger les collaborateurs sur les causes médicales qui en sont à l'origine, des démarches collectives sont mises en œuvre pour prévenir ces absences et limiter leurs conséquences sur l'activité.

Il n'existe pas de politique internationale en matière d'absentéisme, ce sujet étant très lié aux contextes locaux (par exemple, la grippe n'est pas un sujet préoccupant au Brésil, Chili ou en Colombie, contrairement aux pays européens). Les politiques sont décidées au niveau national, sur la base de la législation et la réglementation de chaque pays et parfois des conventions collectives de chaque secteur.

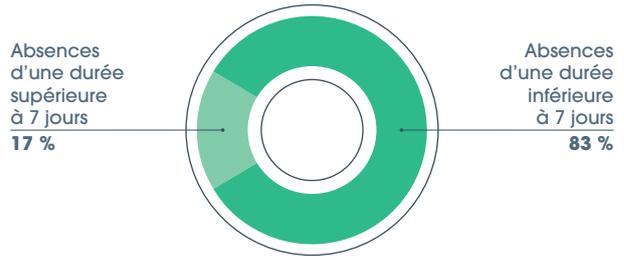
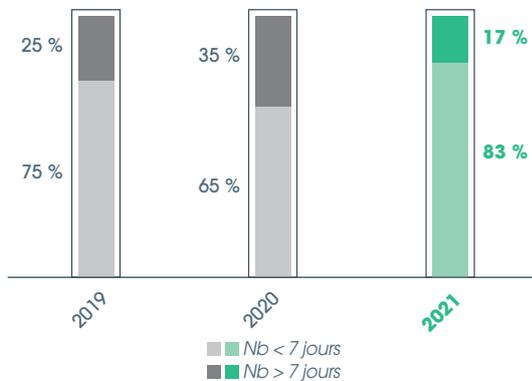
La crise sanitaire a fortement impacté le nombre de salariés n'ayant eu aucune absence au cours de l'année 2021 qui a baissé de 11 points. Cela est principalement dû aux absences occasionnées par la crise sanitaire. En effet, un grand nombre de salariés a été contraint de s'absenter plus fréquemment en 2021 en raison des règles d'isolement, des fermetures des écoles...

La proportion d'absences de courte durée sur l'ensemble des absences a diminué. Or, dans notre activité, ce sont ces absences imprévues, de courte durée qui nous pénalisent le plus.

### NOMBRE DE SALARIÉS N'AYANT EU AUCUNE ABSENCE EN 2021



### RÉPARTITION DES ABSENCES



### Les mesures préventives

Des mesures sont mises en œuvre par les centres (sites) en fonction des problématiques qui leur sont propres :

- › des vaccinations contre la grippe (ou contre d'autres maladies) sont proposées chaque année dans certains d'entre eux ;
- › d'autres récompensent les salariés qui ont un taux d'absence très faible ou nul ;
- › afin de prévenir les maladies du travail (essentiellement les troubles musculosquelettiques), les entités françaises ont mis en œuvre depuis 2012 le programme Gest'Elis (voir encart ci-après) qui sera déployé dans les différents centres Elis hors de France ;
- › des formations en matière de gestes et postures spécifiques aux métiers sont également déployées auprès des collaborateurs de production et de distribution commerciale ;
- › des outils de suivi des absences sont mis à la disposition des managers et des formations leur sont proposées pour leur donner les compétences et les connaissances nécessaires pour traiter les cas d'absentéisme.

Certains pays lient une part de la rémunération variable des managers aux performances en matière d'absentéisme de leurs équipes.

#### Gest'Elis

Elis a lancé en 2011 une démarche ergonomique appelée Gest'Elis. Cette démarche est basée sur l'analyse des postes de travail en production. Pour chacun de ces postes, des fiches proposent des solutions d'aménagement pour améliorer le poste de travail et son organisation, l'équipement et les outils utilisés. Des fiches décrivent également le geste juste et mettent en évidence des « savoir-faire de prudence » pour ces postes. Elles sont accompagnées pour certains postes d'une vidéo de sensibilisation aux bonnes pratiques qui est présentée afin de former et sensibiliser les salariés ainsi que leur encadrement. La direction méthodes accompagne la mise en place des fiches actions pertinentes dans les sites de production du Groupe et les équipes projet prennent en compte ces fiches pour les nouvelles installations.

En 2015, Elis a lancé une démarche analogue pour l'activité distribution commerciale avec l'analyse ergonomique de tournées en véhicules utilitaires légers des Agents de service. Des fiches de bonnes pratiques proposent des solutions d'aménagement de ces véhicules et illustrent les gestes justes.

En France, des formations gestes et postures adaptées aux métiers sont déployées auprès des opérateurs de production, Agents de service et magasiniers, et sont renouvelées tous les trois ans. Un livret spécifique à destination des opérateurs de production a été créé en collaboration avec un partenaire dédié. Ce livret nommé « Prévention des risques liés aux gestes professionnels répétitifs » présente les principes d'économie d'effort et illustre ceux-ci sur différentes situations de travail. Sur un principe identique, un livret spécifique nommé « Prévention des risques liés à la manutention manuelle des charges » a été créé pour les Agents de service.

Des études ergonomiques ponctuelles de postes ont été réalisées afin d'améliorer les conditions de travail de salariés ayant des restrictions médicales.

Des initiatives adaptées sont prises dans différents pays comme la polyvalence (changement de poste régulièrement), la mise en place d'une pause obligatoire pour la réalisation d'exercices physiques (pour quatre heures de travail, dix minutes d'exercice) ou des séances d'échauffement avant la prise de poste.

### L'entretien de retour

Le management peut, au retour des salariés après une absence de courte ou de longue durée, organiser un entretien informel. L'entretien de retour permet au Groupe de montrer à ses collaborateurs l'intérêt qu'elle leur porte, mais aussi l'importance de toute absence. Cette mesure respecte l'obligation de secret médical. L'entretien permet de donner des nouvelles de l'activité et du centre au collaborateur et d'apprécier son ressenti sur son travail et sa qualité de vie au travail. Des mesures adaptées pourront être prises à la suite de ces entretiens.

### La polyvalence

Le Groupe développe la polyvalence de ses collaborateurs afin qu'ils puissent occuper différents postes dans les ateliers de production et ainsi remplacer des collaborateurs absents. Cette

polyvalence est assurée par des formations transversales et des ajustements de poste ou des modifications du matériel de documentation, les postes les plus simples pouvant être occupés par des salariés en contrat à durée déterminée.

#### Les absences liées à la crise sanitaire

Le management a continué de s'investir tout au long de l'année 2021 pour mettre en place et adapter les mesures sanitaires dans les centres. Des process de travail ont été adaptés pour limiter au maximum les risques de contamination. Des équipements de protection individuels ont été mis à la disposition de tous les collaborateurs.

Ces actions ont été reconduites tout au long de l'année 2021 et adaptées en fonction des circonstances.

## 3.4.2 Protéger nos salariés

### Contexte

La santé et la sécurité des collaborateurs et de toute personne présente sur les sites Elis sont une priorité pour le Groupe. Le Groupe s'efforce ainsi de proposer un environnement de travail sûr et sain. L'analyse des risques santé et sécurité des postes de travail permet de plus d'identifier le niveau risque et définir les actions de suppression ou réduction et d'éviter la survenue d'accidents, de blessures et de maladies professionnelles. Fort de son développement sur de nouveaux territoires et marchés, le groupe Elis a l'ambition de devenir une référence en termes de santé et de sécurité.

### Politique : objectifs et performance

La politique de santé et de sécurité du groupe Elis, développée au sein de sa politique QHSE, vise à réduire le taux d'accident et tendre vers zéro en augmentant la sécurité. Cela implique de réduire les risques, de prévenir les accidents et d'appliquer les normes de sécurité du Groupe dans tous les pays et dans toutes ses activités en s'assurant de l'implication de l'ensemble des collaborateurs. Cette politique interne est déployée à l'international et fréquemment revue.

Les principaux engagements de la politique de santé et de sécurité d'Elis sont les suivants :

- › assurer la sécurité au travail en réduisant et en prévenant les accidents ;
- › appliquer les standards et consignes de sécurité du Groupe dans tous ses pays et dans toutes ses activités ;
- › impliquer tous les collaborateurs afin qu'ils contribuent activement au maintien d'un environnement de travail sûr ;
- › veiller à la conformité avec les exigences réglementaires locales dans tous les pays.

Le Groupe a de plus lancé en 2020 ses 10 règles d'or sécurité avec pour objectif de développer une culture sécurité en poussant à l'adoption de bonnes habitudes et en contribuant à créer un environnement de travail sûr.

Elis s'engage à suivre un processus d'amélioration continue pour réduire le nombre de situations à risque. Ses priorités consistent à renforcer la culture de la sécurité du Groupe en promouvant et en augmentant la prise de conscience à cet égard, en prévenant les risques d'incendie et ceux liés à la manutention, en améliorant l'ergonomie des postes de travail et l'hygiène au travail et en prévenant les risques spécifiques à ses activités.

Dans le cadre de son programme ambitieux à horizon 2025, le Groupe s'est ainsi fixé pour objectif de :

Réduire de 50 % le taux de fréquence de ses accidents entre 2019 et 2025

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021
% d'amélioration du taux de fréquence depuis 2019 <b>(objectif 2025 : - 50 %)</b>		- 15,5 %	- 6,3 %
<b>Analyser les risques, développer et diffuser les standards sécurité du Groupe</b>			
Taux de fréquence <sup>(a)</sup>	16,90	14,32	15,84
Taux de gravité <sup>(b)</sup>	0,66	0,70	0,67
Accidents avec arrêt	1 529	1 141	1 370

(a) Taux de fréquence = nombre d'accidents ayant occasionné un arrêt, hors accident de trajet sur l'année/total d'heures théoriques travaillées x 1 000 000.

(b) Taux de gravité = nombre de jours d'arrêt de travail calendaires dus aux accidents du travail avec arrêt strictement supérieur à 1 jour, hors accident de trajet/total d'heures théoriques travaillées x 1 000.

En 2020 et 2021, les heures non travaillées liées à l'activité partielle due à la situation sanitaire ont été exclues des heures théoriques.

En 2021, la baisse des accidents du travail se poursuit par rapport à l'année de référence, en dépit d'un rebond cette année lié à l'activité atypique de 2020. L'amélioration de la performance s'explique par les actions et initiatives du Groupe et détaillées dans les sections suivantes.

## Analyser les risques, développer et diffuser les standards sécurité du Groupe

### Actions mises en œuvre

#### Analyser les risques aux postes

Chaque site du Groupe possède une évaluation des risques de santé et sécurité des postes de travail et couvre l'ensemble des activités concernées. Ces évaluations sont mises à jour régulièrement conformément à la réglementation locale du pays.

En fonction des résultats, des actions de suppression ou de réduction des risques sont définies et mises en œuvre pour rendre l'environnement de travail plus sûr.

#### Un processus d'uniformisation des standards de sécurité en cours

En 2021, Elis a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie en matière de sécurité. Les équipes cluster/pays QSE au sein de chaque zone opérationnelle, en coordination avec la direction QSE du Groupe, définissent et améliorent les standards sécurité du Groupe. Elles supportent les pays et sites dans leur déploiement opérationnel et dans le suivi de leur application. Ainsi les pays du Groupe ont continué la mise en œuvre du standard « gestion du risque incendie » et l'harmonisation des déclarations des accidents et incidents.

Le Groupe a également lancé un groupe de travail avec les équipes clusters/pays et le département maintenance du Groupe afin d'harmoniser les pratiques pour les interventions sur les installations en vue de définir un standard pour la « mise en sécurité et consignation des équipements ».

Chaque pays du Groupe possède sa méthode et son outil pour identifier les dangers et évaluer les risques santé-sécurité. Le Groupe a la volonté dans le futur d'harmoniser les méthodes et d'utiliser un outil commun.

#### Un suivi régulier de la performance

En 2021, Elis a poursuivi le suivi rigoureux des incidents en entreprise afin d'enregistrer toutes les informations relatives aux incidents, à leurs causes et aux mesures prises conséquemment et diffuser les indicateurs associés. En vue d'atteindre l'objectif de réduction du taux de fréquence des accidents d'ici 2025 (- 50 %), cet objectif a été de plus décliné par géographie selon leur maturité actuelle.

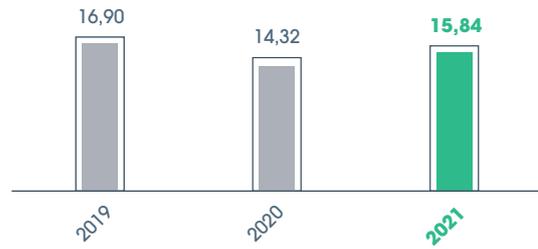
Les performances sécurité du Groupe sont ainsi suivies mensuellement, pour les salariés Elis (contrat à durée indéterminé ou non), le Groupe ayant peu recours à l'intérim, au travers de deux indicateurs : le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt correspondant au nombre d'accidents avec arrêt par million d'heures travaillées et le taux de gravité correspondant au nombre de jours d'arrêt des accidents du travail par millier d'heures travaillées. Ils permettent de comparer l'évolution de chaque site, chaque région et du Groupe. Une communication est faite chaque mois à la direction du Groupe et aux clusters/pays. Ces derniers sont en charge de les diffuser dans leur organisation.

De plus, une analyse de la typologie des accidents est consolidée au niveau du Groupe par activité (production, maintenance, distribution...), par nature des blessures et par nature des risques (humains, techniques). Cette analyse permet d'identifier des actions d'améliorations à renforcer dans chaque pays.

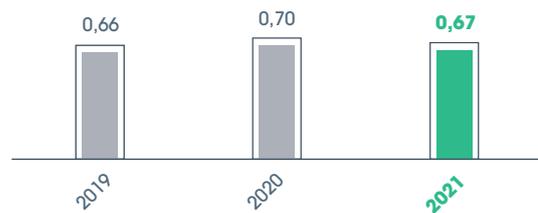
En 2021, 78 % des accidents de travail avec arrêt sont liés aux risques de manutention manuelle de charges (sacs, bonbonnes, tapis, linge, vêtements), de chutes de plain-pied, de manutention mécanique de chariots (linge, transpalettes) et de contact machine (intervention de production ou de maintenance).

Des actions sont définies dans chaque pays et chaque site du Groupe en cohérence avec l'accidentologie afin de contribuer à leur réduction.

### TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DES SALARIÉS ELIS



### TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL DES SALARIÉS ELIS



### Des contrôles réguliers pour s'assurer de l'application des standards du Groupe

Afin d'évaluer et vérifier l'application des standards et règles du Groupe, des visites périodiques sont réalisées sur les sites par les équipes cluster/pays QSE.

Des audits internes, intégrant la sécurité, sont également réalisés tous les deux ans par l'équipe d'audit interne du Groupe. Ces audits sont en cours de déploiement dans les différentes géographies Elis.

Des visites assurantielles, liées aux risques incendies et naturels sont réalisées chaque année avec l'assureur sur un panel représentatif des sites du Groupe. Ces visites permettent d'évaluer le niveau de protection, de détection et d'organisation pour maîtriser et limiter les risques.

L'ensemble des sites du Groupe se conforment à la réglementation locale concernant les vérifications périodiques réglementaires des équipements. Ces vérifications sont suivies et enregistrées localement avec traitement des observations.

### Système de management et certification OHSAS/ ISO 45001

Le Groupe a développé une matrice de maturité santé-sécurité structurée de manière à reprendre les principaux points d'un système de management santé-sécurité. L'évaluation des sites sur la base de cette matrice a démarré fin 2020 et s'est poursuivie en 2021 avec le support des Cluster/pays QSE. L'évaluation permet d'identifier des actions prioritaires à mener au niveau d'un site, d'un pays ou du Groupe afin d'améliorer la gestion de la thématique concernée.

De plus, 73 sites Elis (en Suède, Danemark, Norvège, Pologne, Irlande, Espagne, Estonie, Finlande, République Tchèque) possèdent un système de management sécurité et santé certifié soit selon la norme OHSAS 18001 (71 sites), soit selon la norme ISO 45001 (2 sites). Ces certifications concernent les centres de production et peuvent englober des centres de service et des bureaux (sièges sociaux). L'Espagne prévoit de certifier l'ensemble de ses sites d'ici à trois ans.

## Perspectives

Dans la continuité des 10 règles d'or sécurité, Elis souhaite promouvoir plusieurs outils permettant de renforcer sa démarche de prévention des accidents de protection de la santé de ses collaborateurs. En particulier, l'enregistrement et la résolution des situations d'insécurité et des presque accidents existent dans quelques pays (UK, Irlande, Brésil...) et doivent être développés à terme dans le reste du Groupe.

La règle d'or sécurité « se préparer pour le travail » fait référence à l'outil « s'arrêter, réfléchir, agir » qui sera déployé. Cet outil a pour objectif de réaliser une évaluation des risques rapide pour des interventions peu fréquentes ou inhabituelles pour lesquelles des consignes spécifiques ou des modes opératoires n'existent pas.

Les différentes activités Elis nécessitent la manipulation et l'utilisation de produits chimiques. Le Groupe envisage de développer un standard sur la gestion des risques associés.

De plus, afin de faciliter le reporting des incidents et accidents et des indicateurs sécurité dans toutes les opérations, le Groupe se dote d'un outil informatique commun à l'ensemble de ses géographies pour gérer les indicateurs sécurité et harmoniser les informations sur les incidents avec l'objectif de les fiabiliser. Ce nouvel outil, qui sera déployé en 2022, doit permettre d'avoir une vision rapide et qualitative des incidents au niveau Groupe, pays, et site.

## Former et animer la santé et sécurité au quotidien

### Actions mises en œuvre

#### Renforcer la culture de la sécurité d'Elis en promouvant la sécurité

Les 10 règles d'or sécurité Elis sont basées sur les risques principaux des activités du Groupe et identifient les points clés sur la sécurité et la santé.

Lors de leur lancement en octobre 2020, les 10 règles d'or sécurité ont été présentées au niveau des comités de direction des pays puis cascades au management des sites et à l'ensemble des opérateurs.

En 2021, le plan de communication et d'animation défini lors du lancement a été mis en œuvre avec :

- › la diffusion de la vidéo des 10 règles d'or sécurité ;
- › la communication renforcée sur une règle chaque mois, par un kit de formation dédié à chaque règle, afin que chaque collaborateur puisse l'assimiler pleinement et la transposer dans son propre environnement de travail ;
- › l'intégration des 10 règles d'or sécurité au parcours d'accueil de tous les nouveaux collaborateurs.

Le déploiement des 10 règles d'or sécurité va se poursuivre en 2022, en poursuivant la communication et en évaluant leur application sur les sites par les équipes cluster/pays QSE.

La bonne application de ces règles par chacun doit accompagner le Groupe dans l'atteinte de son objectif de réduction de moitié du taux de fréquence des accidents d'ici à 2025.

De plus, tout nouveau collaborateur reçoit un accueil sécurité, en particulier au poste de travail afin de recevoir les informations importantes sur les risques du poste et les consignes à appliquer pour travailler en sécurité.

Dans certains pays, comme en France, un rappel annuel des règles de sécurité au poste de travail est fait.

En fonction du poste de travail occupé, les opérateurs reçoivent des formations complémentaires réglementaires (électrique, conduite d'engin...) ou spécifiques à l'activité Elis (utilisation/manipulation des produits chimiques...).



## 10 règles d'or sécurité Elis



**Se préparer pour le travail**  
Je suis formé aux consignes de sécurité et prêt à réaliser mon travail.



**Se déplacer en sécurité**  
Je me déplace avec précaution : je suis attentif à l'espace de travail et aux équipements mobiles.



**Porter des équipements de protection individuelle**  
J'utilise toujours les équipements de protection individuelle prescrits.



**Conduire en sécurité**  
Je respecte toutes les règles de circulation sur le site comme à l'extérieur.



**Être vigilant ensemble**  
Je réagis et je communique sur les événements, situations dangereuses et bonnes pratiques. Je suis vigilant sur ma sécurité et celle des autres.



**Manipuler les chariots en sécurité**  
Je respecte toujours les bonnes pratiques pour la manipulation des chariots de linge.



**Se positionner en sécurité**  
J'évalue et je place mon corps dans la position la plus sûre pour porter des charges et pour les manœuvres manuelles et mécaniques.



**Être vigilant sur l'incendie**  
Je suis vigilant sur le risque d'incendie et j'applique les consignes de sécurité incendie.



**Travailler sur/avec un équipement en sécurité**  
Je n'interviens pas sur une machine en marche et j'applique toujours la procédure de consignation lorsque je travaille sur un équipement.



**Utiliser les produits chimiques en sécurité**  
J'utilise les produits chimiques avec précaution.

We empower your day



## Partager les retours d'expérience et les bonnes pratiques

Des retours d'expérience sur les incidents en lien avec la sécurité des personnes et la sécurité Incendie sont partagés dans le Groupe avec les équipes opérationnelles via le réseau des clusters/pays QSE.

Ces retours d'expérience sont faits sur les événements les plus significatifs dont la gravité est élevée ou aurait pu l'être (accidents liés aux interventions dans les machines, produits chimiques...), et sur des événements dont la gravité est moindre mais avec une récurrence plus élevée (manutention manuelle, manutention mécanique de chariots, chutes de plain-pied).

## Former les sous-traitants et entreprises extérieures intervenant sur nos sites

Les interventions d'entreprises sous-traitantes ou extérieures sont réalisées dans le respect de la réglementation locale. En Espagne, en Italie ou en France, par exemple, une évaluation des risques préalable à l'intervention est réalisée entre le site Elis et l'entreprise extérieure afin d'identifier les risques inhérents à l'intervention et les risques de coactivité avec l'activité Elis. Cette analyse permet de définir les mesures à mettre en place par Elis ou l'entreprise extérieure pour garantir une intervention en sécurité.

Le personnel de l'entreprise extérieure est informé par son responsable des mesures définies avec Elis.

## Intégrer les principes de l'ergonomie en poursuivant la mise en œuvre du programme Gest'Elis

Le programme Gest'Elis continue d'être déployé sur le périmètre d'Elis afin de faire bénéficier au plus grand nombre des améliorations de poste de travail. Ce programme est détaillé dans la section 3.4.1 « Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés ».

### Définir et accompagner les plans d'amélioration

Les équipes cluster/pays QSE définissent et accompagnent des plans d'amélioration sur leur périmètre. Ainsi en 2021, des initiatives ont été poursuivies ou de nouvelles initiatives ont été lancées :

- › le Royaume-Uni a par exemple :
  - poursuivi sa campagne d'animation sécurité appelée The Safety Premiership. Chaque mois plusieurs critères de sécurité clés sont examinés (nombre d'observations de sécurité, nombre de réunions de comités de santé et de sécurité et nombre de contrôles de conformité) permettant d'animer et soutenir la sécurité au quotidien dans les usines. Ainsi, plus de 17 000 observations de sécurité, 300 réunions de comités de santé et de sécurité et 300 contrôles de conformité ont été réalisés en 2021,
  - lancé le Forum Sécurité qui a pour objectif chaque trimestre de faire une présentation rapide d'initiatives et de solutions de sécurité par les sites. Ceux-ci peuvent alors se contacter pour avoir des informations complémentaires ;
- › le Danemark a testé sur un site des formations ergonomiques de cinq minutes, trois fois par semaine pour améliorer l'ergonomie. Cette démarche va être étendue aux autres sites en 2022 ;
- › la France a par exemple :
  - poursuivi son programme de visites des sites par les ingénieurs H&S pour valoriser la démarche sécurité et

accompagner les sites dans l'identification des actions d'amélioration prioritaires à conduire,

- a lancé des réunions trimestrielles avec les Directeurs régionaux et les responsables RH région afin de faire un point sur quelques indicateurs clés (accidents, incendie, démarche HS/matrice de maturité, règles d'or sécurité) et d'échanger sur les actions spécifiques à renforcer dans chaque région,
- a démarré un processus de reformation des équipes maintenance et de production sur l'intervention en sécurité dans les équipements et le respect de la nouvelle version de la procédure de consignation des équipements. Ce processus doit se poursuivre en 2022 avec une application de cette procédure et la rédaction de modes opératoires pour chaque équipement sur l'ensemble des centres,
- a mis en place depuis 2020, un Plan de prévention du risque routier s'appuyant notamment sur une unité mobile de formation et des séances de coaching pour les conducteurs de véhicules poids lourds ;
- › le Brésil a commencé un inventaire des énergies dangereuses sur chaque machine pour créer des modes opératoires adaptés à chaque équipement indiquant aux opérateurs et à l'équipe de maintenance où mettre les cadenas et étiquettes de consignation avant une intervention.

## 3.4.3 Attirer et développer nos salariés

### Contexte

L'attractivité et le développement des salariés est un enjeu clé pour le Groupe afin d'assurer son développement et sa croissance. En effet, compte tenu des spécificités du modèle économique du Groupe, certains métiers ne peuvent s'acquérir que dans la durée. Le Groupe investit donc sur ses équipes afin d'assurer leur bien-être et leur développement dans la durée.

### Politique : objectifs et performance

La stratégie de développement du Groupe passe notamment par sa capacité à recruter et fidéliser des collaborateurs méritants performants. Elis veille ainsi à ce que chaque collaborateur puisse évoluer dans le Groupe, selon ses compétences, ses envies de formation et les métiers que compte Elis. De plus, le Groupe promeut des valeurs de proximité, d'autonomie et de confiance tout en offrant à ses collaborateurs les perspectives de carrière d'un grand groupe international.

Pour assurer la croissance durable du Groupe, la politique ressources humaines du Groupe s'appuie sur deux piliers :

- › attirer les meilleurs talents ;
- › les former aux métiers du Groupe et les accompagner dans leur développement.

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021	
<b>Attirer les meilleurs talents</b>	Taux d'embauche <sup>(a)</sup>	21 %	20 %	27 %
	Part des jeunes dans les embauches <sup>(a)(b)</sup>	30 %	41 %	43 %
<b>Développer nos salariés</b>	Jour de formation par employé <sup>(c)</sup>	1	1	1
	Part de managers issus de promotions internes	36 %	26 %	16 %

(a) Nouvelles embauches permanentes rapportées à l'effectif au 31 décembre de l'année.

(b) Tranche d'âge moins de 27 ans en 2019 modifiée à moins de 30 ans pour être conforme au GRI à partir 2020.

(c) De nombreuses formations dispensées n'ont pu être comptabilisées dans les heures reportées (ex : formations via des plateformes collaboratives).

La part de jeunes dans les embauches augmente en 2021 suite aux actions initiées par le Groupe. La part de managers issus de promotions internes diminue en 2021 sous l'effet de la crise sanitaire limitant les programmes de formation. De plus, l'année 2019 avait été marquée par une réévaluation de certains postes à l'échelle du Groupe.

Le taux d'embauche augmente en 2021 notamment du fait de la conversion de certains contrats à durée déterminée en contrats à durée indéterminée.

### Attirer les meilleurs talents

#### Actions mises en œuvre

##### Se rendre visible

Elis s'attache à renforcer la visibilité de sa marque employeur et sa présence sur tous les canaux de recrutement. Ainsi, les équipes communication et ressources humaines travaillent ensemble de façon à assurer la notoriété de l'entreprise sur les différents réseaux sociaux, notamment LinkedIn. Des articles, vidéos et photos sont ainsi régulièrement postés permettant de développer la marque employeur et de communiquer sur les opportunités d'emplois.

En 2021, Elis France a de plus, développé un partenariat avec le site « Welcome to the jungle », avec la mise en ligne d'une page dédiée au Groupe regroupant des offres d'emploi et des vidéos de présentation de l'entreprise, de ses métiers et de ses collaborateurs.

##### Partenariats ciblés

Dans la perspective de renforcer sa notoriété et d'enrichir en permanence son vivier de candidatures, le Groupe entretient des relations privilégiées avec les meilleures filières de formation

(universités ou écoles) pour l'ensemble de ses métiers. Ainsi, les équipes Elis, notamment en France, en Allemagne, en Suède et au Danemark, participent régulièrement à des forums ou organisent des visites de sites. À titre d'exemple au Danemark, les équipes RH sont en partenariat avec Aalborg University : des salariés, anciens diplômés interviennent régulièrement auprès des étudiants pour leur parler de leur parcours. En France, Elis a participé à l'évènement ARTEM (ART TEchnologie Management) : 10 étudiants ont identifié des actions pour améliorer l'image d'Elis auprès des étudiants ou des jeunes diplômés. Elis est également partenaire des Négociales, un concours organisé par un réseau de 40 centres de qualification en France, Belgique, Suisse et Tunisie, visant à permettre à des étudiants de se confronter et d'évoluer dans des situations de négociations commerciales proches de la réalité devant un jury de professionnels.

De plus, Elis s'attache à créer, au plus près de ses implantations, des partenariats avec les acteurs locaux des marchés de l'emploi, et ainsi gagner en flexibilité en cas d'absentéisme ou de fluctuation saisonnière de certaines activités.

### Des programmes spécifiques pour attirer et développer les jeunes diplômés

Deux programmes spécifiques sont proposés afin d'attirer les jeunes diplômés des meilleures filières de formation et ainsi créer un vivier de futurs leaders :

- › le *Elis Management Trainee Program* est un parcours personnalisé dédié à des jeunes diplômés sur deux ans, pour accéder à des responsabilités managériales. Il comprend quatre missions de six mois, dont une à l'international et une immersion sur un poste en management. Pendant toute la durée du programme, les Management Trainee interagissent avec des collaborateurs de différents métiers et directions opérationnelles, se créant ainsi un réseau et se préparant à des fonctions à fortes responsabilités ;
- › le Programme d'échanges internationaux : des jeunes sont recrutés et formés sur les métiers phares du Groupe (dans les filières production et commerce), puis envoyés 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. Les premiers programmes d'échanges ont débuté en 2013 et ont concerné de jeunes espagnols qui sont venus en France. Des échanges ont ensuite été organisés entre le Brésil, le Portugal, la Suède et la France.

De plus, dans certaines activités du Groupe, des programmes spécifiques peuvent être mis en place. C'est notamment le cas pour Le Jacquard Français, où les nouveaux collaborateurs aux métiers du textile (tisserand, noueur, encolleur, visiteuse...) sont formés via des tutorats par les collaborateurs du Groupe. Ceci contribue notamment à maintenir et développer les connaissances associées à la filière textile en France.

### Politique de recommandation

Afin d'attirer des candidats de qualité, Elis a mis en place des programmes de recommandation, permettant aux salariés de faire la promotion des postes à pourvoir et de recommander des candidats de qualité. Aux Pays-Bas, en Allemagne, en France ou au Royaume-Uni, les collaborateurs qui utilisent leur réseau et permettent le recrutement d'un salarié sont récompensés. En France, les collaborateurs peuvent faire le choix de reverser la somme obtenue en faisant un don à la Fondation Elis.

Cette politique de recommandation est un canal de recrutement précieux et riche pour identifier des candidats et pourvoir des postes, tout en renforçant la marque employeur d'Elis.

### Parcours d'intégration

L'accueil et l'intégration de nouveaux collaborateurs chez Elis sont une priorité essentielle de la politique ressources humaines. Elis assure un accueil et un accompagnement de qualité de ses nouveaux collaborateurs lors leur prise de poste. Son objectif est d'instaurer un climat de confiance et de bienveillance, créer un sentiment d'appartenance à l'organisation et familiariser le collaborateur à la culture d'entreprise, tout en lui facilitant sa prise de poste et en lui fournissant les outils et la formation dont il a besoin pour réussir dans ses nouvelles fonctions.

Ces parcours d'intégration sont systématiquement mis en œuvre pour les nouveaux collaborateurs quelque que soit leur métier.

Ces parcours, d'une durée de quelques jours dans le cadre d'un poste d'opérateur de production, à plusieurs semaines pour les populations managériales, sont élaborés dans chacun des pays, et permettent aux nouveaux embauchés de découvrir les valeurs, la culture, la structure organisationnelle et les fonctions d'Elis, et de se constituer un réseau interne.

Des kits d'intégration sont également élaborés dans les différents pays où le Groupe opère. Ils contiennent des informations pour les nouveaux collaborateurs ainsi que des outils et des ressources pouvant s'adapter à différentes situations.

De nombreux pays ont également mis en place un programme de parrainage pour les nouveaux collaborateurs en fonction du poste concerné pour les aider dans leur nouveau rôle.

## Développer nos salariés

### Actions mises en œuvre

#### Former aux métiers du Groupe

La formation est un facteur clé de réussite pour le Groupe. Les équipes RH, dans chaque pays, ont la possibilité d'adapter leurs formations aux défis et aux opportunités spécifiques à leur périmètre. Cela leur donne la flexibilité nécessaire pour ajuster l'approche en cas de changement de dynamique du marché de l'emploi et pour promouvoir la mobilité interne.

Le Groupe offre une variété de programmes de formation qui permettent aux collaborateurs de se perfectionner. Les programmes couvrent des thématiques diverses telles que la santé et sécurité au travail, les compétences techniques nécessaires au fonctionnement des sites industriels, ou encore le développement de compétences managériales. Les formats proposés diffèrent en fonction des thématiques abordées, des cibles et des objectifs poursuivis. Les sessions de formation peuvent être effectuées en présentiel ou à distance (e-learning, classes virtuelles), en groupe ou en individuel.

En France en 2021, les équipes RH ont mis en place le parcours Expert Manager. Il s'agit d'un parcours de formation de neuf mois, dédié aux managers dont l'expertise métier est reconnue. Le parcours a pour objectif de présenter les ambitions et les grands projets du Groupe, tout en offrant des modules de formation pour renforcer les compétences managériales, mieux appréhender les attentes des nouvelles générations et propose des outils de développement personnel.

En France, le Groupe a fait le choix de disposer d'un centre intégré de formation, certifié Qualiopi. Il joue pleinement le rôle d'organisme de formation, et propose notamment des programmes validés par les équipes métiers. Plusieurs parcours métiers sont déployés pour dispenser les savoirs incontournables du Groupe.

De plus, via Elis Academy créée en 2017, l'ensemble des collaborateurs du Groupe sont formés en présentiel ou digital autour de trois grands domaines le service, l'offre et les ventes.

Pour les ventes, les parcours proposés permettent de se préparer à rencontrer les différentes typologies de clients du Groupe. Tous les nouveaux commerciaux sont intégrés sur une période de quatre semaines cadencée pour découvrir les différents métiers du Groupe de la logistique à la production. À l'issue de ces quatre semaines, une évaluation en ligne est réalisée avec un formateur de la direction commerciale et le responsable pour identifier les points maîtrisés et ceux à améliorer. Le parcours se poursuit quelques semaines plus tard par une immersion dans un centre dédié à Janville pour affiner les compétences ventes.

L'amélioration des techniques de ventes est continue et relayée sur le terrain :

- › à chaque instant via une plateforme collaborative qui met à disposition 25 modules ventes et 37 modules de formation produits. En 2021, près de 6 000 modules ont ainsi été réalisés ;
- › tous les jours, par des managers formés au coaching qui travaillent avec les commerciaux sur des objectifs définis en commun ;
- › tous les mois, par l'organisation via la direction commerciale des « mensuelles des Chefs régionaux des ventes » permettant de faire travailler les équipes sur des thèmes présélectionnés dans une approche de *gaming*.

En 2021, comme en 2020, la formation des équipes du Groupe a été impactée par la crise sanitaire mais reste relativement stable. De plus, de nombreuses formations dispensées n'ont pu être comptabilisées dans les heures reportées (exemple : formations via des plateformes collaboratives).

### Développer la mobilité et les évolutions internes

La promotion et la mobilité interne sont au cœur de la politique ressources humaines d'Elis. Elis encourage ses collaborateurs à évoluer au sein de l'entreprise et considère le développement de la mobilité professionnelle et des évolutions internes comme une priorité, s'assurant ainsi un vivier de futurs leaders.

Dans cette optique, Elis met à disposition de ses collaborateurs en France une « Bourse à l'emploi » en ligne. L'ensemble des postes ouverts sont ainsi visibles par l'ensemble des collaborateurs disposant d'un accès à l'outil Talensoft. Il est possible à chacun de postuler directement via l'outil. Cet outil a vocation à être progressivement étendu à l'ensemble des pays du Groupe.

Le groupe Elis s'attache à développer une politique de gestion des talents unique au sein du Groupe, pour l'ensemble des populations managériales, qui repose sur deux outils principaux : l'entretien individuel de performance et la revue des talents.

Au cours de l'**entretien individuel de performance**, réalisé annuellement, le manager et le collaborateur évaluent l'année écoulée, discutent des mesures à prendre en matière de développement personnel ou professionnel pour l'année à venir et définissent les possibilités de mobilité interne ou de formation ciblée pour aider le collaborateur à s'épanouir dans son domaine d'expertise, à élargir ses compétences, ou changer de fonction. Cet entretien comprend deux parties :

- › la fixation d'objectifs et l'évaluation de la performance annuelle : Pour les fonctions opérationnelles, Elis vise à aligner les contributions individuelles et les objectifs de l'organisation en fixant des objectifs réalistes et en évaluant leur réalisation. Lors de l'entretien individuel, chaque collaborateur et son manager se réunissent pour discuter et convenir d'objectifs individuels au début de l'exercice. La réalisation de ces objectifs est examinée lors de l'entretien annuel suivant ;
- › l'évaluation des compétences : Chaque année, le collaborateur effectue une autoévaluation, le responsable hiérarchique évalue le collaborateur, puis ils se retrouvent pour échanger sur les résultats de leurs évaluations respectives et décider, si nécessaire, des actions de développement à mettre en œuvre.

Depuis 2019, Elis dématérialise progressivement le support d'entretien individuel de performance pour le personnel d'encadrement via l'outil Talensoft, favorisant ainsi un partage des informations au sein de la ligne managériale et la fonction ressources humaines.

**Le processus de la revue des talents** est un processus annuel, mené par les directions ressources humaines de chaque pays, et applicable pour l'ensemble du personnel d'encadrement. Ce processus vise à construire une vision collective et partagée du potentiel des collaborateurs, et de leur évolution au sein du Groupe, ainsi qu'à préparer les prochaines étapes de la carrière des collaborateurs en tenant compte des aspirations exprimées par chacun et des besoins du Groupe. Cette revue permet de clarifier les plans de développement de chacun et d'identifier les compétences à recruter ou à développer. Elle sert également de base pour établir les plans de succession pour les postes clés, à donner une visibilité sur le vivier de leaders et futurs leaders.

Depuis 2019, Elis dématérialise également progressivement au sein de ses différentes géographies le processus de revue des talents, via l'outil Talensoft, favorisant ainsi une information large entre les managers et les équipes ressources humaines pour proposer des plans d'évolutions les plus adaptés au projet et au profil des collaborateurs.

De plus, en France, un comité mobilité se réunit périodiquement pour passer en revue les postes ouverts et les demandes de mobilité du personnel d'encadrement.

### Accompagnement des mobilités

Le Groupe propose également des parcours professionnalisants spécifiques permettant aux collaborateurs en parcours de mobilité de se former à leur nouveau poste. Ainsi, en France, le parcours perfectionnement de la maîtrise vise à permettre aux collaborateurs accédant à des postes d'encadrement intermédiaire d'acquérir les compétences nécessaires pour superviser une unité de production au quotidien.

La Filière d'Excellence Disco (FED) permet à des Agents de service d'accéder à des fonctions d'encadrement à la suite d'un programme de formation s'étalant sur 16 mois en alternant des périodes de formation et de mise en pratique dans l'entreprise.

## 3.4.4 Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances

### Contexte

Le Groupe est convaincu que son développement repose sur la qualité et l'implication des femmes et des hommes qui le composent et qu'un environnement de travail agréable et respectueux des individus profite à tous et est source d'une plus grande efficacité et productivité pour le Groupe. Le respect des personnes et l'égalité des chances sont ainsi des valeurs fondamentales d'Elis. Elis s'attache à mettre en œuvre des relations humaines et professionnelles de qualité et harmonieuses, tant hiérarchiques que fonctionnelles, loyales et respectueuses de tous.

### Politique : objectifs et performance

La politique du Groupe en matière de non-discrimination et d'égalité des chances est présentée dans son Code éthique. Ainsi :

- › Elis ne tolère aucune discrimination : le Groupe fait en sorte que chaque collaborateur puisse s'épanouir dans son travail sans qu'il ne fasse l'objet de discriminations, qu'elle concerne notamment son sexe, sa religion, ses origines, son âge, ses orientations sexuelles, son apparence physique, son état de santé, son handicap ou encore ses orientations politiques ;

- › Elis prohibe tout comportement pouvant porter atteinte à la dignité de l'individu et en particulier tout agissement de harcèlement quelle qu'en soit la forme ;
- › Elis s'attache à promouvoir la diversité au sein de son organisation et considère les différences entre ses collaborateurs et partenaires commerciaux comme une richesse indispensable à la réussite d'un Groupe de dimension internationale ;
- › Elis favorise l'égalité des chances pour chaque collaborateur ou candidat en matière de recrutement, d'accès à la formation, de rémunération, de protection sociale et mène une politique de ressources humaines visant à favoriser la promotion interne, la mobilité interne et l'évolution professionnelle à travers son programme de formation. Seules les compétences, l'expérience et les aptitudes professionnelles et personnelles sont prises en considération.

Le **Code éthique** d'Elis constitue le socle commun du Groupe en matière de non-discrimination, de diversité et d'égalité des chances. De nombreux pays mènent de plus des initiatives et parfois disposent de réglementations locales ou nationales allant au-delà du Code éthique, notamment sur des thèmes comme l'égalité des genres, la lutte contre les écarts de salaire entre les femmes et les hommes et le recrutement de personnes en situation de handicap.

Signe de son engagement sur ce sujet, le Groupe travaille notamment sur la parité femmes-hommes et s'est fixé dans le cadre de son programme ambitieux à horizon 2025 un objectif de :

**40 % de femmes cadres ou managers d'ici à 2025 et 42 % d'ici à 2030**

L'atteinte de cet objectif a notamment été intégrée à la politique de financement du Groupe.

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021
<b>Viser la parité Femme - Homme</b>			
Part de femmes cadres ou managers <b>(objectif : 40 % d'ici à 2025 et 42 % d'ici à 2030)</b>	33 %	34 %	34 %
Part des femmes dans les embauches managers	30 %	30 %	28 %
<b>Inclure les personnes en situation de handicap ou peu qualifiées</b>			
Part d'employés en situation de handicap (France)	6,6 %	6 %	6,2 %
<b>Attirer les jeunes</b>			
Part des jeunes dans les embauches	30 %	41 %	43 %

En 2021, la part de femmes cadres ou managers reste stable après une progression constante ces dernières années (24 % en 2016). Fidèle à sa politique d'égalité des chances et de non-discrimination, le Groupe reporte en 2021 une part relativement stable de jeunes (43 %) et femmes managers (28 %) dans les embauches.

## Viser la parité Femme-Homme

### Actions mises en œuvre

La part des femmes dans l'effectif permanent est restée stable ces dernières années autour de 53 %. Cependant, conscient des bénéfices liés à la diversité, le Groupe souhaite accompagner la parité Femme-Homme dans toute son organisation. Ainsi le Groupe se fixe l'objectif pour 2025 que les équipes de management soient composées à 40 % au moins de femmes.

En 2021, une étude sur la part des femmes au sein des différents postes de management a été menée et un plan d'action proposé au comité exécutif et aux pays afin de contribuer à accélérer les transformations en cours. Différentes actions sont prévues : la révision des processus de recrutement afin de permettre une plus grande diversité à l'embauche ; réalisation d'un suivi spécifique pour les femmes dans le dispositif de revue des talents afin d'identifier les femmes à potentiel et les accompagner dans leur développement et ainsi, accroître leur représentativité au sein des fonctions de top management ; sensibilisation des équipes managériales et ressources humaines sur l'identification et la déconstruction des stéréotypes et les biais décisionnels...

Dans certains pays, une sensibilisation est menée auprès des personnes en charge du recrutement ou de la communication auprès des grandes écoles ou des universités pour faire connaître les différents métiers d'Elis ; une attention particulière est portée aux candidatures du sexe sous-représenté dans la liste finale retenue pour un poste.

De plus, le Groupe dispose dans certains pays d'accords sur ce sujet, comme la France sur l'égalité femme homme (2019) ou l'Espagne sur un plan d'égalité des chances pour les femmes et les hommes (2020).

Concernant la composition du conseil de surveillance au 8 mars 2022 (hors membres du conseil de surveillance représentant les salariés), le Groupe vise à la parité. Cinq femmes et quatre hommes le composent, et six femmes et cinq hommes en prenant en compte les membres du conseil de surveillance représentant les salariés.

Enfin, le Groupe a pris en compte les dispositions en faveur de l'égalité Femmes - Hommes de la Loi « Avenir professionnel » en France. Il a calculé et publié les notes de l'index égalité professionnelle Femmes - Hommes. Il a calculé et publié les notes de l'index égalité professionnelle Femmes - Hommes. Au regard de la méthodologie de calcul de cet index, huit filiales ont un indice calculable et la moyenne des notes obtenues pour l'ensemble des filiales est de 88,6/100 en 2021. Des actions avec des objectifs de progression seront, le cas échéant, mises en place.

## Intégrer les personnes en situation de handicap

### Actions mises en œuvre

Le Groupe favorise l'emploi et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap via des accords pour encourager la prise en compte du handicap mais également des actions concrètes.

Ainsi, en France, des mesures ont été négociées en 2019 avec les partenaires sociaux, pour encourager l'emploi des personnes en situation de handicap.

Des actions de sensibilisation sont réalisées en direction des managers et des salariés.

Le groupe Elis emploie en France 646 personnes en situation de handicap dans ses sites, ce qui représente 6,2 % de ses collaborateurs permanents. À l'international, il est parfois difficile de comptabiliser précisément les collaborateurs en situation de handicap, compte tenu des réglementations locales.

L'objectif est de permettre à ces personnes de travailler en milieu ordinaire au besoin avec des adaptations de postes ou la mise en place de mesures spécifiques. À titre exceptionnel, afin de maintenir dans l'emploi des personnes en situation de handicap lourd, des solutions de travail à domicile peuvent être mises en œuvre. Des actions sont également menées pour insérer des personnes présentant un handicap mental : accompagnement par leur tuteur et suivi spécifique des managers dans la mesure où ces personnes travaillent dans un environnement industriel avec des contraintes fortes en matière de sécurité.

Elis accueille également des salariés d'Établissements et services d'aide par le travail (ESAT) dans le cadre de stages d'immersion en milieu ordinaire.

Elis conclut des contrats au titre de prestations confiées aux ESAT et aux Entreprises Adaptées. Il s'agit de prestations telles que le nettoyage, le traitement ou réparation du linge, la réparation de chariots ou des cintres, l'achat de fournitures, l'entretien d'espaces verts. Le Jacquard Français de son côté fait confectionner certains de ses produits et les housses de sa nouvelle ligne de maroquinerie par des ESAT en France.

En Espagne, le Groupe a créé deux centres d'emplois spécialisés qui emploient au minimum 70 % de personnes en situation de handicap :

- › un centre dans la région de Madrid qui emploie 54 personnes dont 41 personnes en situation de handicap ;
- › un centre dans le pays basque qui emploie 27 personnes dont 19 personnes en situation de handicap.

Ce sont de petites blanchisseries qui traitent le linge de clients hospitaliers ou de maisons de retraite, mais également le linge de clients qui nécessite une part de traitement manuel important.

**Exemple de l'engagement d'AD3, filiale du Groupe spécialisée dans le linge de résident**

L'association ADAPEI 77 dispose de 11 établissements de type Maison d'accueil spécialisée ou Foyer d'accueil médicalisé destinés à prendre en charge une population d'environ 400 résidents en situation de handicap moteur ou mental. En 2016, sous l'impulsion du Directeur général de l'association débute l'étude de l'implantation d'une nouvelle lingerie. Conformément aux valeurs de responsabilité sociale de l'association, ce projet vise surtout à proposer des emplois aux travailleurs en situation de handicap. Fort de son expertise en matière de conception et d'exploitation de lingerie spécialisée dans le traitement du linge personnel des résidents, AD3 a tout naturellement été choisie pour accompagner l'association dans la phase de mise en œuvre, allant des préconisations d'investissements, implantation, installation du matériel jusqu'à l'exploitation opérationnelle du site. Aujourd'hui, sous la supervision d'un chef de secteur, une équipe AD3 composée d'une responsable de blanchisserie et de trois lingères œuvrent en collaboration avec 14 travailleurs en situation de handicap encadrés par deux moniteurs d'atelier mis à disposition par l'association.

Aux Pays-Bas, le Groupe mène une politique active en matière d'emploi direct ou indirect (via les achats) de personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi. Ainsi, près de 10 000 distributeurs sanitaires ont été assemblés par des personnes éloignées de l'emploi en 2021.

**Perspectives**

Un groupe de travail a été mis en place fin 2021 afin de travailler à une politique commune sur ce sujet et ainsi s'engager davantage en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

**Intégration de personnel peu qualifié**

**Actions mises en œuvre**

Chacun des centres Elis cherche à tisser des liens particuliers avec les différents acteurs locaux de l'emploi. Ainsi, en France, des relations privilégiées sont menées avec Pôle emploi dans les différentes villes où le Groupe est implanté, mais également avec les missions locales. La méthode de recrutement par simulation proposée par Pôle emploi est utilisée depuis de nombreuses années dans différents sites du Groupe en France, de façon à recruter des personnes de profils variés.

Au Danemark, le Groupe participe au programme *Women in jobs* qui vise à accompagner des femmes issues de l'immigration à trouver un emploi, en combinant des périodes d'enseignement et de stage. Le centre de Taastrup a ainsi accueilli plusieurs femmes en 2021 pendant six semaines dans le cadre de leur parcours.

Enfin, de nombreux sites du Groupe, proposent à leurs collaborateurs étrangers des formations linguistiques dans la langue du pays, afin de les accompagner dans leur intégration au sein des équipes Elis et dans la communauté locale.

**Attirer les jeunes**

Les actions du Groupe afin d'attirer les jeunes sont plus particulièrement détaillées en section 3.4.3 « Attirer et développer nos salariés », et s'appuient notamment sur une visibilité accrue dans les médias et outils plébiscités par les jeunes générations, le développement de partenariats ciblés ou le développement de parcours de carrière spécifiques pour les jeunes diplômés.

Du fait de sa culture d'entreprise et de ses valeurs, le Groupe propose de plus, des parcours à progression rapide pour les jeunes diplômés, leur offrant autonomie et responsabilité, avec rapidement des opportunités d'encadrement.

**3.4.5 Respecter les droits humains et du travail**

**Contexte**

Les droits humains sont un sujet essentiel. Leur respect, leur promotion ainsi que la prévention de leurs violations sont au cœur de la responsabilité sociale des entreprises. Le Groupe est concerné par la prise en compte des droits humains fondamentaux au même titre que toutes entreprises et leur chaîne de valeur.

**Politique : objectifs et performance**

Le groupe Elis a formalisé ses engagements dans le cadre du Code éthique autour des valeurs du Groupe : intégrité, responsabilité, exemplarité dans son environnement commercial et respect de chacun de ses collaborateurs. Le Code éthique et ses principes s'appliquent à l'ensemble du Groupe, à toutes les activités de celui-ci, que ce soit avec ses salariés ou dans la conduite des affaires avec ses fournisseurs, ses clients et parties prenantes ou dans ses activités avec tout autre acteur.

Les valeurs du Groupe s'inscrivent dans le cadre des principes fondamentaux édictés par :

- › la Déclaration universelle des droits de l'Homme des Nations unies et la Convention européenne des droits de l'Homme ;
- › la Convention des Nations unies sur les droits de l'enfant ;
- › le Pacte mondial des Nations unies.

Chaque collaborateur du Groupe, quelle que soit sa position hiérarchique, son entité de rattachement ou sa sphère d'intervention géographique, doit être à la fois le promoteur et le gardien de ce Code éthique.

En outre, soucieux du bien-être de ses collaborateurs, le Groupe veille au respect de l'ensemble des normes sociales applicables en droit du travail dans chaque pays où il est présent, ainsi que des grands textes internationaux tels que les Conventions de l'Organisation internationale du travail et celles protectrices des droits de l'enfant.

Le plan de vigilance mis en place par le Groupe en application de la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre est plus particulièrement présenté en section 4.4 « Plan de Vigilance ». Au titre des mesures mises en place dans le cadre du plan de vigilance, le Groupe dispose, en particulier, d'une charte achats responsables et éthiques (autrement intitulé « Code de conduite des fournisseurs ») détaillant les standards imposés par le Groupe à ses fournisseurs et sous-traitants en matière de loyauté des pratiques, de droits de l'Homme, de santé et de sécurité et de protection de l'environnement. Ce document s'appuie sur le Pacte mondial des Nations unies, les conventions fondamentales de l'OIT, la loi britannique sur la lutte contre la corruption (UKBA) et la loi française Sapin 2 et traite des droits de l'Homme, des conditions de travail, de la protection de l'environnement et de la réglementation applicable en matière de lutte contre la corruption.

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021
<b>Respecter les droits Humains et du travail</b>			
Part des salariés permanents implantés dans des pays sans risques Droits de l'Homme <sup>(a)</sup>	99 %	98 %	98 %
Part du chiffre d'affaires réalisé dans des pays sans risques Droits de l'Homme <sup>(a)</sup>	99 %	99 %	99 %

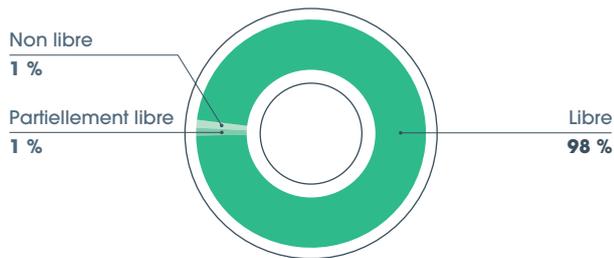
(a) Source : Freedom House.

## Respecter les droits humains dans nos opérations

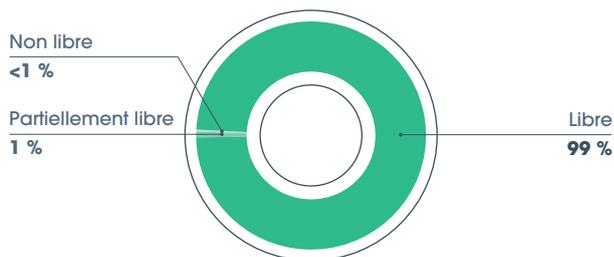
### Actions mises en œuvre

Le Groupe est principalement implanté dans des zones géographiques sans risques Droits de l'Homme (« libres ») selon la source *Freedom House*. Ainsi le Groupe dispose de 98 % de ses effectifs permanents dans ces zones et y réalise 99 % de son chiffre d'affaires.

### RÉPARTITION DES EFFECTIFS PERMANENTS SELON LE NIVEAU DE RISQUE DROITS DE L'HOMME<sup>(1)</sup>



### REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES SELON LE NIVEAU DE RISQUE DROITS DE L'HOMME<sup>(1)</sup>



### Sensibilisation et communication

La large diffusion du Code éthique au sein du Groupe permet à ce dernier de s'assurer que ses collaborateurs sont informés de l'existence et du contenu de la politique du Groupe en la matière, et notamment en termes de travail des enfants, de travail forcé, de conditions de travail décentes (santé et sécurité, temps de travail, salaires et avantages, harcèlement, confidentialité des données) ou encore d'égalité des chances (non-discrimination, diversité et inclusion, développement des compétences). Les actions et politiques du Groupe en matière de conditions de travail et d'égalité des chances sont plus particulièrement détaillées dans les sections précédentes de la présente déclaration de performance extra-financière.

En sa qualité de signataire du Global Compact le Groupe réaffirme ainsi chaque année ses engagements et rend compte de ses progrès dans le cadre de sa communication sur le progrès sur quatre principes fondamentaux : le respect des droits de l'Homme, le respect des normes de travail, la lutte contre toute forme de corruption et le respect de l'environnement.

### Procédure d'alerte

Depuis 2018, le Groupe s'est doté d'un système d'alertes externalisé, qui permet les signalements de toute violation des dispositions énoncées dans le Code éthique d'Elis. Ce dispositif est plus particulièrement présenté en section 3.5.5 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires ».

Aucun incident n'a été reporté via le dispositif d'alerte en lien avec une violation des droits humains en 2021.

### Travail des enfants

Le Groupe est particulièrement vigilant au respect des droits de l'enfant et est d'ailleurs signataire du Global Compact depuis plus de 10 ans. Fidèle à ses valeurs d'égalité des chances, le Groupe s'attache de plus à accompagner les jeunes dans le développement de leurs compétences et leur intégration dans le monde professionnel. En 2021, le Groupe a ainsi embauché 406 jeunes dans le cadre de contrats d'apprentissage, à la suite d'apprentissages réussis, d'emplois d'été ou de contrats courts.

Ces contrats sont strictement encadrés par les réglementations en vigueur et des conventions écolos le cas échéant.

### Engagement en matière de prévention du harcèlement moral

Elis interdit toute attitude qui peut porter atteinte à la dignité des personnes, en particulier toute forme de harcèlement. Des procédures pour traiter de telles situations et des sensibilisations sont prévues localement, en plus de la procédure d'alerte globale du Groupe.

Les Pays-Bas ont mis en place un « numéro vert » que les employés peuvent utiliser s'ils sont victimes d'agression/discrimination ou tout comportement inapproprié/indésirable dont il est victime au travail. Ils peuvent également saisir un comité externe.

En France, des mesures ont été prises dans des accords de prévention des risques psychosociaux.

### Assurer des conditions de travail décentes

#### Actions mises en œuvre

##### L'organisation générale

L'organisation du temps de travail est adaptée aux besoins du Groupe. Au sein des différents sites, le travail des collaborateurs est organisé dans le cadre des réglementations locales, variables d'une législation à l'autre.

Compte tenu de la nature des services fournis aux clients, en France, certains collaborateurs peuvent être amenés à travailler de nuit, l'organisation du travail de nuit étant strictement encadrée par des accords spécifiques conclus au niveau des entités concernées. De la même manière, quelques collaborateurs peuvent être amenés à travailler le dimanche, dans le cadre des exceptions prévues par la loi. Dans les autres pays, selon la réglementation applicable, le temps de travail est régulé par la loi ou le contrat de travail.

##### Les conditions de travail, droit local et négociations

Les éléments associés aux conditions de travail et au dialogue social sont plus particulièrement détaillés dans les sections précédentes. Par ailleurs le Groupe s'engage à respecter les réglementations en matière de conditions de travail (temps de travail, repos, congés...), en sa qualité de signataire du Global Compact et reporte annuellement sa performance et progrès sur ces sujets.

##### Restructurations

Le Groupe doit constamment faire évoluer ses sites afin d'améliorer ses performances opérationnelles et les conditions de travail des salariés. En dehors de la crise sanitaire qui a contraint le Groupe à mettre en place rapidement des mesures d'économies pérennes, c'est principalement dans ce contexte que le Groupe transfère des activités sur d'autres sites et redéploie les emplois sur ces sites avec des mesures d'accompagnement.

(1) Source : *Freedom House*.

## 3.5 SOCIÉTÉ

### 3.5.1 Proposer des produits et services qui contribuent à l'hygiène et à réduire les consommations de ressources

#### Contexte

Le groupe Elis propose des produits et services qui contribuent à l'hygiène. Ainsi, le Groupe propose des produits qui protègent les salariés de leur environnement (notamment vêtement de travail), apporte des solutions d'hygiène renforcée pour les publics les plus vulnérables ou les environnements les plus sensibles mais également des solutions pour les besoins essentiels d'hygiène des clients, des résidents, patients, visiteurs et utilisateurs de ses produits.

Fort de son expérience dans le secteur de la Santé (environ 30 % de son chiffre d'affaires), le Groupe a développé dans plusieurs pays, une expertise répondant aux besoins spécifiques du monde de la santé et de l'hygiène de façon plus générale et propose des gammes de produits adaptées à ces enjeux.

De plus, du fait de son modèle d'économie circulaire basé sur l'économie de fonctionnalité, le Groupe propose des solutions moins consommatrices de ressources à ses clients et donc des solutions moins impactantes (voir section 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire »).

#### Gouvernance

Répondre aux besoins et aux enjeux de ses clients est une priorité pour le Groupe. Conscient de son expertise en matière d'hygiène, et face aux enjeux actuels environnementaux et sanitaires, le Groupe travaille à accompagner ses clients et à leur proposer des solutions et services toujours plus adaptés et plus responsables.

L'ensemble du Groupe est ainsi mobilisé au quotidien pour répondre à ces enjeux.

#### Politique : objectifs et performance

Le Groupe fort de son expertise apporte des solutions à ses clients et les utilisateurs de ses produits qui contribuent à l'hygiène et à réduire les consommations de ressources. Le Groupe vise ainsi à apporter ses solutions sûres et durables au plus grand nombre.

Indicateurs clé de suivi		2019	2020	2021
<b>Protéger les travailleurs</b>	Part du chiffre d'affaires Vêtements de travail et Cleanroom	34 %	38 %	38 %
<b>Apporter des solutions d'hygiène renforcée pour les publics les plus vulnérables ou pour les environnements les plus sensibles</b>	Nombre de résidents servis par Elis dans les 3 principaux pays (Allemagne, France, Irlande)			114 270
<b>Assurer la mise à disposition de systèmes d'hygiène essentielle pour les clients, résidents, patients, utilisateurs ou visiteurs</b>	Part du chiffre d'affaires des activités Sanitaires et Boissons	9 %	10 %	10 %
<b>Proposer des solutions plus responsables et qui contribuent à réduire les consommations de ressources</b>	Part du chiffre d'affaires du Groupe basé sur l'économie de la fonctionnalité	89 %	88 %	89 %

En 2021, l'engagement du Groupe à proposer des produits et services qui contribuent à l'hygiène et à réduire les consommations de ressources s'est poursuivi, couvrant une part importante de ces activités d'une part et en constante augmentation d'autre part, portée par leur croissance.

#### Protéger les travailleurs

##### Actions mises en œuvre

##### Hygiène et protection des salariés

Elis habille chaque jour plusieurs millions de travailleurs dans le respect de l'hygiène et des normes en vigueur. Elis permet ainsi à des millions de salariés de travailler dans des conditions de sécurité et confort optimales. Le Groupe réalise 38 % de son chiffre d'affaires sur ce secteur en 2021. Sur le secteur Industrie, Commerce et Services, cela représente plus de 3,8 millions de porteurs.

Elis a notamment développé une expertise dans le développement et l'entretien d'équipements de protection individuelle (EPI), par exemple, contre les risques :

- › liés aux activités de soudure ;
- › de chaleur et flammes ;
- › de projections limitées de produits chimiques liquides ;
- › des dangers thermiques liés à l'arc électrique ;
- › de mauvaise visibilité ;
- › de risques sanitaires.

Les systèmes de traçabilité en place permettent le suivi du nombre de lavages réalisés et d'assurer le maintien des propriétés de protection des EPI, selon les normes en vigueur dans chaque région.

En plus d'apporter un service contribuant à protéger le salarié de son environnement, les services proposés par le Groupe lui permettent de limiter les risques de contamination de son linge personnel et potentiellement du linge de son foyer.

##### Tenues de bloc : lavable ou jetable ? Quelle solution est la plus hygiénique ?

La crise sanitaire a permis de rappeler au secteur de la Santé les avantages du textile réutilisable en comparaison avec le non-tissé jetable, en particulier pour les pyjamas de bloc. L'hygiène du textile est maîtrisée et contrôlée, et répond aux exigences réglementaires en vigueur ainsi qu'à notre expertise des process industriels d'entretien.

La solution de proximité d'Elis permet de garantir une continuité de service à ses clients, et donc de limiter les risques de rupture d'approvisionnement de produits grand import.

### Ergonomie des produits pour contribuer au bien-être des salariés

Elis propose différents produits qui permettent une amélioration de l'ergonomie au travail, contribuant ainsi à la santé de ses clients et des utilisateurs de ses produits, comme par exemple :

- › **tapis Ergo** : un tapis « anti-fatigue » pour les postes en station debout qui limite les chocs dus au piétinement et diminue les douleurs de dos et d'articulation ;
- › **balai Sloopy** : un balai spécialement conçu, plus léger et avec un manche et une connectique incurvés afin de faciliter le nettoyage des sols et limiter les rotations du poignet ;
- › **housses de couette** : des tailles facilement identifiables par un fil de couleur, avec une confection spécifique afin de faciliter leur mise en place sur le lit (réversibilité, forme droite, ouverture en pied de housse sur toute la largeur et passe-mains) ;
- › **collection Régenca** : pour les femmes de chambre : un design spécifique pour plus de confort et l'utilisation de fibre Tencel pour mieux réguler la transpiration et neutraliser les odeurs.

### Apporter des solutions d'hygiène renforcée pour les publics les plus vulnérables ou pour les environnements les plus sensibles

#### Actions mises en œuvre

##### Nos prestations pour les personnes plus vulnérables

Pour les résidents en situation de handicap, les maisons de retraite ou les structures d'accueil pour la petite enfance, il est essentiel de proposer des solutions d'entretien du linge afin d'accompagner ses personnes plus vulnérables. Le Groupe propose des services spécifiques via son activité de linge de résident.

#### Des actions concrètes pour prendre le relai sur les fonctions linge pendant la crise de la Covid-19

Face à la pandémie, Elis a su assurer une continuité de service auprès de ses clients, et a effectué de nombreux dépannages grâce à la proximité de ses centres, faisant ainsi preuve de plus de réactivité et d'adaptation que les chaînes d'approvisionnement des produits jetables par exemple (pénurie, forte demande...).

AD3, la structure du Groupe en charge du traitement du linge des résidents, a permis de prendre en charge l'entretien du linge des résidents lors de période pendant lesquelles les familles ne pouvaient plus accéder aussi régulièrement à l'établissement de leur proche.

En Espagne, certaines usines ont pu prendre le relais sur la fonction linge dans des établissements qui faisaient face à des difficultés de majeures de personnel absent.

##### Nos prestations pour les environnements les plus sensibles

Le Groupe intervient pour des secteurs d'activité nécessitant des niveaux d'exigences particulières sur certains aspects. C'est notamment le cas des activités de Cleanroom ou auprès d'acteurs de l'agroalimentaire, de la pharmaceutique, micro-électronique, industries des sciences de la vie ou du secteur de la Santé.

Elis accompagne de nombreux établissements de santé qui nécessitent du linge d'hébergement et des vêtements professionnels à l'hygiène irréprochable. Cette expertise en matière de santé et d'hygiène concerne la prise en compte des besoins des patients, des résidents ainsi que des professionnels de santé, aussi bien dans le secteur sanitaire que médico-social. Elis met à disposition des produits qui respectent les normes d'hygiène strictes qui s'appliquent à ce secteur, pour limiter les risques de contamination croisée. Ces lieux de vie en collectivité, qui rassemblent des personnes vulnérables, très âgées, très jeunes, en situation de handicap ou atteintes d'une maladie, nécessitent en effet une vigilance accrue en termes d'hygiène.

### Assurer la mise à disposition de systèmes d'hygiène essentielle pour les clients, résidents, patients, utilisateurs ou visiteurs

#### Actions mises en œuvre

##### Des produits pour assurer l'hygiène des personnes et contribuer à assurer la santé de tous

Le Groupe propose des services permettant de contribuer à la lutte contre les risques sanitaires et de contamination, notamment via des distributeurs de savons ou gel hydroalcoolique. Cette activité du Groupe a notamment connu un essor particulier pendant la crise sanitaire.

#### Accompagner les clients pendant la crise de la Covid-19

Elis a accompagné ses clients dans la réouverture de leurs établissements avec la mise en place d'offres spécifiques. Ainsi, une offre dédiée à l'hygiène des mains a naturellement été proposée. Celle-ci est composée d'appareils destinés au lavage des mains avec savon et eau, puis séchage ou de distribution de solution hydroalcoolique, appelée également hygiène des mains par friction sur des mains propres et sèches pour une désinfection des mains sur une couverture large des virus : coronavirus, grippe, hépatites B et C. Des protocoles ont été créés pour tous les secteurs d'activité pour apporter de la pédagogie sur l'hygiène des mains aux utilisateurs des appareils.

En 2021, Elis a continué d'accompagner ses clients dans un contexte sanitaire exigeant, en leur apportant par exemple des solutions d'appareil sanitaire No Touch, produits en très grande partie par sa filiale Kennedy au Royaume-Uni. Ces distributeurs associés, au service d'Elis, ainsi qu'au support d'Elis pour apporter de la pédagogie sur l'hygiène des mains aux utilisateurs, permettent aux clients de protéger leurs salariés, clients ou patients. En 2021, des systèmes de pédales sur certaines des fontaines ont notamment pu être proposés.

Le Groupe propose également des distributeurs automatiques de vêtements (DAV). Ces dispositifs sans contact, permettant aux porteurs un accès simplifié à ses tenues, pliées ou sur cintre. Grâce à sa carte indiquant sa dotation autorisée, l'employée retire les vêtements dont il a besoin à sa prise de poste, et les dépose au sale en fin de journée.

##### Un service pour assurer les besoins essentiels en matière d'hygiène

Le Groupe propose également des produits dans sa gamme sanitaire permettant à ses clients une gestion facilitée des stocks de produits répondants aux besoins essentiels en matière d'hygiène (papier toilette par exemple). Au-delà de la mise à disposition de ces produits et de leurs consommables, le Groupe via ses prestations de service et en développant des produits équipés de réserve, contribue sans cesse à assurer un service sans rupture à ses clients et utilisateurs. Le Groupe a ainsi lancé en 2021 de nouveaux produits équipés de réserve sur ses marchés, notamment distributeurs de savon ou de papier. La famille d'appareils avec réserve au-delà d'une plus grande autonomie permet de limiter les déchets en réduisant le gaspillage de consommables et en les utilisant jusqu'à leur consommation complète.

### Proposer des solutions plus responsables et qui contribuent à réduire les consommations de ressources

#### Actions mises en œuvre

Le groupe Elis est engagé dans l'économie circulaire depuis plus de 75 ans, notamment via son modèle d'affaires basé sur la vente de l'usage d'un produit plutôt que sur la vente du produit lui-même (économie de la fonctionnalité). Au-delà de l'économie de la fonctionnalité, le Groupe travaille sur d'autres champs de l'économie circulaire comme la réutilisation, la réparation, le reconditionnement ou le recyclage afin de prolonger la durée de vie de ses produits et ainsi garder en utilisation les matières le plus longtemps possible.

Le groupe Elis est convaincu que le modèle d'économie circulaire, notamment en réduisant les consommations de ressources naturelles et en maintenant en utilisation les produits, est une solution durable pour répondre aux enjeux environnementaux actuels et aux limites de la planète.

Le modèle d'Elis et son approche pour répondre aux enjeux de durabilité sont plus particulièrement présentés en section : 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire » et 3.3.2 « Éco-concevoir nos produits et services ».

## 3.5.2 Satisfaire et engager nos clients

### Contexte

La création en 2015 d'une direction de l'expérience client au sein de la direction marketing traduit la volonté renforcée du Groupe d'adopter une démarche plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Cette volonté est notamment incarnée par le programme de Satisfaction Client « 5 stars » qui mobilise l'ensemble des collaborateurs autour de cinq engagements majeurs :

- › s'assurer que les services mis en place donnent totale satisfaction ;
- › assurer une prestation conforme aux attentes des clients ;
- › assurer un suivi personnalisé et de proximité ;
- › s'engager sur un service réactif et tangible ;
- › être proactif et force de proposition.

De plus, le Groupe travaille sur ses outils de communication à destination de ses clients afin de communiquer les engagements du Groupe, répondre aux attentes de ses clients et les accompagner dans des choix plus responsables.

### Gouvernance

Le programme de satisfaction du client, nommé Satisfelis, est piloté par une équipe dédiée au siège d'Elis qui est en étroite collaboration avec des référents locaux. Le pilotage s'effectue à un niveau central afin de standardiser au mieux les outils de mesure, permettre un benchmark international et partager les

bonnes pratiques. Le référent local qui est expert de son pays et proche des préoccupations spécifiques de ses clients est en mesure d'exploiter les résultats et d'avoir une action locale adaptée.

La direction de la communication est en charge du développement et du déploiement de tous les outils de communication du Groupe, incluant le rapport RSE, les présentations aux clients ou des films. Dans cette optique, des échanges hebdomadaires ont lieu entre la direction de la communication et la direction RSE. Les projets sont menés conjointement et sont présentés régulièrement aux responsables communication de chaque pays. La direction de la communication s'assure ainsi que les 28 pays du Groupe utilisent les mêmes outils.

### Politique : objectifs et performance

La satisfaction des clients est une des priorités du Groupe. L'objectif est d'atteindre au global 87 % de clients satisfaits. Les pays ou les agences peuvent cependant se fixer des objectifs locaux plus ambitieux afin de toujours progresser. En 2021, le Groupe a atteint son objectif de 87 %.

De plus, conscient de l'importance des partenariats sur les sujets de RSE et pour faire face aux enjeux actuels, le Groupe vise à toujours engager davantage ses clients sur ces sujets, en leur présentant les engagements du Groupe en la matière, les bénéfices des modèles d'économie circulaire, ou en leur proposant des alternatives plus responsables.

Indicateur clé de suivi	2019	2020	2021	
<b>Satisfaire nos clients</b>	Viser un taux de satisfaction > 87 %	87 %	86 %	87 %

### Satisfaire nos clients

#### Actions mises en œuvre

Soucieux d'écouter au mieux la voix de ses clients, le programme Satisfelis est composé de plusieurs dispositifs adaptés aux différences culturelles ou aux besoins de certaines typologies de clients :

- › un dispositif par téléphone actif tout au long de l'année (France, Espagne, Brésil...) ;
- › un dispositif par mail actif tout au long de l'année (Danemark, Pays-Bas...) ;
- › des dispositifs ad hoc (clients Cleanroom, entreprises de propreté...).

Ces dispositifs ont tous la même ambition : offrir des résultats actionnables pour répondre aux attentes des clients locaux et faire progresser Elis.

Pour y parvenir, trois principes essentiels sont recherchés :

- › l'envoi d'une notification à l'agence locale tout de suite après une enquête ;
- › l'appel systématique des clients insatisfaits, par l'agence locale, pour comprendre les enjeux et mettre en place des actions correctrices sur le long terme ;
- › l'exécution d'une seconde enquête auprès des clients insatisfaits afin de s'assurer que la solution apportée par l'agence répond à leurs attentes.

Intégrés au centre de ce programme unique, trois centres d'appels pilotent la production :

- › l'un situé à Villeurbanne, près de Lyon qui fait partie intégrante du groupe Elis ;

- › deux autres, à Barcelone et Londres, qui sont gérés par un partenaire historique.

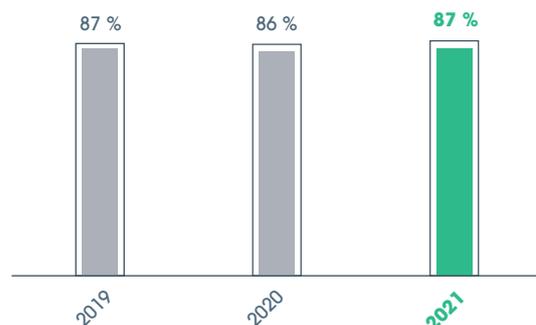
Les téléconseillers ont une position neutre et ne sont pas rémunérés sur le niveau de satisfaction de leurs enquêtes. Leur rôle est clé puisqu'ils ont pour mission de collecter la voix du client de la manière la plus précise et factuelle. À la fin de chaque enquête, ils prennent le temps d'ajouter des remarques complémentaires pour toujours offrir aux agences le retour le plus complet.

Selon les années, entre 45 000 et 50 000 enquêtes sont réalisées à travers le monde.

Les indicateurs de pilotage sont :

- › le taux de satisfaction dans les pays intégrés au dispositif par téléphone ;
- › le *Net Promoter Score* (indicateur de recommandation) dans les pays intégrés au dispositif par mail.

En 2021, et selon les dispositifs, le taux de Satisfaction est de 87 %.



### Adapter les actions à chaque territoire au plus proche des équipes et de nos clients

Pour une adaptation locale des résultats, l'ensemble des collaborateurs du Groupe a accès via un portail dédié aux résultats des enquêtes conduites sur leur portefeuille, leur agence, leur région ou leur pays.

Chaque acteur local a ainsi la possibilité d'avoir une vision par client ou une vision plus globale de son portefeuille clients. Cette vision plus globale lui permet de contrôler la qualité d'un service (Vêtement de travail par exemple) et les motifs d'insatisfaction mis en exergue.

Pour une vision plus internationale, une analyse Groupe est effectuée et communiquée à l'ensemble des pays et du Top management. Cette vision centrale permet de mettre en avant des tendances générales et peut générer des actions plus transverses.

### Perspectives

Le contenu du programme Satisfelis s'améliore chaque année afin de rendre vertueux les investissements de chacun. Les clients prenant du temps pour répondre aux sollicitations d'Elis, il est indispensable de tenir compte de leurs retours. Ces axes d'améliorations portent autant sur l'optimisation du process que sur l'évaluation de nouveaux sujets.

En 2022, les questionnaires de tous les pays seront adaptés afin d'évaluer de manière plus tangible la qualité du service rendu lors de chacun des passages.

Tous les dispositifs existants seront par ailleurs pilotés par un seul indicateur qui est le taux de satisfaction. C'est un indicateur simple, actionnable et qui s'adapte aux différences culturelles. Mesurer le même indicateur dans tous les pays permettra ainsi d'avoir un taux de satisfaction client harmonisé.

## Communiquer de manière responsable et engager nos clients

### Actions mises en œuvre

#### Convertir nos clients à l'économie circulaire et à des offres plus responsables

Le Groupe travaille continuellement à engager ses clients à passer sur des modèles basés sur l'économie de la fonctionnalité (« location-entretien »). Ainsi, tous les supports du Groupe incluent des éléments liés aux bénéfices de l'économie circulaire et les équipes de vente sont sensibilisées à ce sujet. Les présentations commerciales du Groupe mettent de plus en avant les avantages de la location-entretien comparée à l'achat ou à des solutions à usage unique. Cet état d'esprit fait partie de l'ADN du Groupe. Ainsi, à titre d'exemple, depuis le rachat de sa filiale au Brésil, le Groupe a progressivement transféré son portefeuille de client de solution d'entretien (environ 50 % de son chiffre d'affaires en 2014) à des solutions de location-entretien (près de 85 % de son chiffre d'affaires).

Au-delà d'engager ses clients vers des modèles d'affaires plus soutenables, le Groupe travaille à leur proposer des alternatives de produits et services plus responsables. Ainsi, les présentations des offres produits intègrent systématiquement une mise en avant d'éléments liés au développement durable. Exemple : offre bio-équitable, Ecolabel, utilisation de fibres recyclées, gourdes réutilisables... De cette façon les clients sont informés des options plus durables qui peuvent leur être proposées.

Enfin, des outils pédagogiques (brochures, présentation powerpoint, vidéos) pour sensibiliser et engager les clients sur les sujets RSE ont été développés, comme par exemple : qu'est-ce que le commerce équitable ? Qu'est-ce que le coton/le café biologique ? Comment le polyester est-il recyclé pour en faire du tissu ?

#### Accompagner nos clients et utilisateurs à des comportements plus responsables

Afin de sensibiliser les clients aux enjeux liés aux produits, des analyses en cycle de vie peuvent être réalisées en partenariat avec des clients. Ce travail conjoint permet d'accroître la connaissance de chacun, et d'accompagner la prise de décision vers des solutions plus respectueuses de l'environnement.

Le Groupe utilise de plus des *nudges* pour sensibiliser les clients ou les utilisateurs des produits à une meilleure utilisation. C'est notamment le cas sur le linge afin d'optimiser sa durée de vie. Ces *nudges* peuvent prendre la forme d'affiches, de stickers ou de tapis à messages visibles chez les clients.

#### Communiquer de manière responsable

Afin de toujours engager davantage ses parties prenantes sur les sujets liés au développement durable, le Groupe promeut ses engagements en la matière, les bénéfices des modèles d'économie circulaire ou propose des alternatives plus responsables.

Le Groupe travaille à choisir le meilleur média pour ses communications. Ainsi les impressions se font le plus souvent sur du papier provenant de forêts gérées durablement et le Groupe privilégie des supports digitaux pour remplacer le papier.

Le Groupe travaille également à intégrer de façon croissante les principes de communication responsable au quotidien. En 2021, une formation aux équipes communication Groupe a été réalisée en ce sens.

### Perspectives

Le Groupe a initié fin 2021, un travail visant à analyser les attentes des clients en matière de développement durable afin de mieux y répondre d'une part, mais également de les engager davantage sur ces sujets. Des entretiens avec les forces de vente seront ainsi réalisés dans certains pays du Groupe et des outils développés.

## 3.5.3 Travailler de manière responsable avec les tiers

### Contexte

Depuis 2006, l'engagement du Groupe est détaillé dans une charte achats responsables et éthiques, également appelé Code de conduite des fournisseurs, qui décrit les relations d'Elis avec ses fournisseurs dépassant le simple achat de biens et de services. Les directions des achats et des approvisionnements jouent un rôle important en sélectionnant des fournisseurs de produits et de services dans le monde entier. La priorité du groupe Elis est de garantir la qualité des produits livrés dans une démarche responsable et éthique. En 2021, près de 60 % des achats du Groupe viennent d'Europe.

Le Groupe scinde ses achats en trois segments : les achats directs (textile et hygiène et bien-être), indirects et industriels. Les achats indirects (énergie, IT...) et industriels (construction, machine...) sont principalement associés à de grandes entreprises européennes produisant en Europe et présentant des facteurs de risques RSE limités. Les achats de produits textiles et d'appareils d'hygiène et de bien-être sont une préoccupation clé pour le

Groupe. Le panel fournisseur est large et se compose de fournisseurs gérés au niveau central dénommés « corporate » et de fournisseurs gérés au niveau local, c'est-à-dire au niveau des pays, voire des entités locales. Dans le cadre des achats textiles ainsi que des produits d'hygiène et de bien-être, Elis s'approvisionne principalement en Europe (37 %), en Asie (29 %) et en Afrique (14 %). De plus, le Groupe dispose en Europe d'une usine de confection de vêtement de travail (700 000 vêtements par an), et d'une usine en France de production d'article de linge de table (Le Jacquard Français).

L'analyse de risque des fournisseurs principaux est basée sur la localisation géographique de ces derniers afin de garantir une relation d'affaires stable fondée sur des responsabilités sociales, éthiques et environnementales représentant les piliers du Code de conduite des fournisseurs.

## Gouvernance

Le Directeur achat du Groupe rend directement compte au Directeur industriel, achats et supply chain, qui est membre du comité exécutif.

La structure des achats et de leur responsabilité sont gérées au niveau du Groupe avec le support des acheteurs locaux basés dans chaque pays. L'équipe centrale des achats épaula les acheteurs sur l'évaluation et le suivi des fournisseurs sur les thèmes éthiques, sociaux ou environnementaux détaillés dans le Code de conduite des fournisseurs du Groupe.

## Politique : objectifs et performance

Elis œuvre pour garantir une relation stable et de long terme avec ses fournisseurs en améliorant la gestion et la consolidation des relations tout en respectant les Droits humains et du travail au

même titre que la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. De plus, Elis adhère aux huit conventions fondamentales de l'OIT.

Les standards imposés par le Groupe à ses fournisseurs et sous-traitants en matière de loyauté des pratiques, de droits de l'Homme, de santé et de sécurité et de protection de l'environnement sont formalisés dans une charte achats responsables et éthiques. Ce Code, d'autres documents d'orientation et les mesures qui en découlent permettent de réduire les risques de pratiques contraires à l'éthique. Le Code de conduite encourage de plus les fournisseurs à la prise en compte des défis environnementaux et à la mise en œuvre de certifications internationales reconnues en matière sociale, d'environnement, de qualité ou d'énergie. Elis encourage de plus la certification Oeko-Tex pour tous les textiles livrés.

Le Groupe s'est fixé pour objectif d'ici à 2025 de :

**Disposer de 95 % des fournisseurs liés aux achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années**

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021	
<b>Disposer d'une approche intégrée d'achats responsables</b>	Part des fournisseurs d'achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années <b>(objectif 2025 : 95 %)</b>	94 %	92 %	93 %
	Part de fournisseurs « Top100 » ayant signé le Code de conduite des fournisseurs			78 %
	Nombre d'audits RSE réalisés sur site pendant l'année	16	14	28 <sup>(a)</sup>

(a) En 2021, les audits sur site réalisés pour compte de tiers sont intégrés.

En 2021, le Groupe a maintenu sa performance et évalué 93 % de ses fournisseurs d'achats directs sur les trois dernières années.

## Développer des relations d'affaires pérennes

### Actions mises en œuvre

#### Des relations dans la durée

La direction des achats s'oriente naturellement vers de véritables partenariats, favorisés par la récurrence des collections et la stabilité des cycles de production. La plupart des fournisseurs ont établi et continuent d'entretenir une solide relation avec Elis, certains d'entre eux depuis plus de 20 ans. Ces relations sont essentielles au succès à long terme du Groupe et à la satisfaction des clients.

Ainsi en 2021, sur le segment Textile (linge plat et vêtement de travail), les relations commerciales ont été maintenues avec les tiers déjà engagés sur des accords cadre. Le panel fournisseur a donc été préservé pour assurer la continuité. Concernant le segment hygiène et bien-être, la stratégie est demeurée similaire. L'évolution du marché et la mise en œuvre de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire ont toutefois nécessité de solliciter trois nouveaux fournisseurs pour répondre à de nouvelles demandes client.

#### Approches partenariales

Le Groupe met en œuvre une approche partenariale auprès des fournisseurs avec lesquels il travaille parfois depuis plus de 20 ans. Cette approche partenariale peut notamment contribuer à développer de nouvelles solutions pour répondre aux enjeux actuels de développement durable ou soutenir le Groupe dans sa stratégie RSE. C'est notamment le cas sur le développement de nouvelles technologies de lessives permettant de réduire les consommations d'eau et d'énergie lors des processus de lavage ou l'identification et le développement de filières de recyclage pour ses produits en fin de vie.

### Contrat cadres, Code de conduite et outil de référencement

Les exigences d'Elis vis-à-vis de ses fournisseurs sont définies dans ce Code de conduite des fournisseurs, aussi appelé charte achats responsables et éthiques. Ce document s'appuie sur le Pacte mondial des Nations unies, les conventions fondamentales de l'OIT, la loi britannique sur la lutte contre la corruption (UKBA) pour le Royaume-Uni et la loi Sapin 2 pour la France et traite des droits de l'Homme, des conditions de travail, de la protection de l'environnement et de la réglementation applicable en matière de lutte contre la corruption. Ce Code de conduite des fournisseurs s'applique à l'ensemble des fournisseurs (directs, indirects ou industriels), qu'ils soient de nouveaux partenaires ou des partenaires existants.

De plus, lors de la signature ou du renouvellement d'un contrat cadre, chaque fournisseur est invité à formellement signer le Code de conduite des fournisseurs. Sur le périmètre des achats directs et du Top 100 fournisseurs du Groupe, 77 % des tiers sont aujourd'hui signataires du Code de conduite.

En 2020, Elis a déployé un outil logiciel, « Supplier On-boarding Claim system » pour l'intégration des fournisseurs et la gestion des réclamations. Les documents tels que les attestations de certification Oeko-tex, les Codes de conduite fournisseurs signés, les engagements Reach, seront à terme consultables dans cet outil. Ce système sera d'abord implémenté pour les fournisseurs directs de préférence et permettra de les prévenir lorsqu'un document approchera de sa date d'expiration.

Ce Code est de plus intégré au système documentaire ISO 9001 de la direction des achats, qui accompagne son déploiement au niveau de l'ensemble des fournisseurs de rang 1 (c'est-à-dire les fournisseurs avec lesquels une relation d'affaires directe est établie) et des fournisseurs de rang 2 (dans les cas où le tisseur est imposé au confectionneur par Elis, ce qui correspond à plus de 90 % des cas sur le vêtement de travail pour les fournisseurs Groupe catalogue).

Les fournisseurs du Groupe sont régulièrement évalués sur la mise en œuvre du Code de conduite au travers d'un questionnaire spécifique afin de disposer d'une démarche commune d'amélioration continue sur les pratiques sociales, éthiques et environnementales.

### Formation de nos salariés

L'équipe achat, incluant les acheteurs pays locaux, réalise quatre fois par an un séminaire au cours duquel une partie est dédiée au partage des nouvelles pratiques en terme de maîtrise de la chaîne de valeur et notamment de la connaissance des fournisseurs. Ainsi, une méthodologie de *sourcing* de nouveaux tiers a été présentée incluant des aspects liés à la RSE. Cette méthodologie ne se substitue pas aux audits mandatés mais permet de réaliser une première étape de validation confortant la suite du processus de *sourcing*.

Les cadres du service achats participe de plus à la formation anti-corruption organisée par le service conformité du Groupe au cours de leur première année suivant leur prise de poste.

## Disposer d'une approche intégrée d'achats responsables

### Actions mises en œuvre

#### Évaluation des risques et des fournisseurs

Les fournisseurs d'achats directs, compte tenu de leurs spécificités, font l'objet d'évaluations particulières. L'évaluation des risques réalisée s'appuie sur des paramètres tels que la zone géographique, le niveau de risque (droits humains, corruption...), les volumes ou les enjeux associés aux produits concernés et la maturité du fournisseur en matière de RSE. Les zones géographiques sont ainsi classées en zone de risque limité, moyen ou modéré. La matrice ainsi réalisée définit la conduite d'un audit externe sur site. La maturité des fournisseurs opérant dans des zones à risque moyen ou élevé est pré-évaluée sur la base d'un questionnaire donnant des informations détaillées sur leur positionnement au regard de standards internationaux comme les certifications ISO 26000, SA 8000 ou ISO 14001.

Les audits externes peuvent être commandités par Elis ou pour le compte d'autres tiers, si les standards satisfont les critères du Groupe. En particulier les audits Sedex/SMETA ou BSCI sont acceptés. Le Groupe vise 95 % de fournisseurs liés aux achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les trois dernières années.

Pour assurer l'efficacité des contrôles et assurer une couverture maximale, les fournisseurs sont évalués en priorité selon le volume et l'importance des produits et des services qu'ils fournissent à Elis, selon des cycles de trois ans.

Le processus d'évaluation des fournisseurs du Groupe se base sur les dépenses de l'année précédente. Le calendrier est lui défini en fonction du cycle mais aussi de l'évolution de la dépense avec certains tiers. En effet, un fournisseur dont la dépense devient significative et situé dans un pays identifié à risque sera audité de façon prioritaire.

Ces audits RSE s'inscrivent dans la continuité du Code de conduite des fournisseurs et traitent donc des éléments tels que l'hygiène et la sécurité du site de production, la gestion des déchets, l'analyse des effectifs pour confirmer l'inexistence d'employés mineurs ou de travail forcé, la gestion des salaires et avantages sociaux, les impacts environnementaux. À ce questionnaire formel, s'ajoutent des aspects plus spécifiques liés au management de la qualité ou encore à l'application du Code de conduite des fournisseurs du groupe Elis.

Elis s'assure ensuite de la mise en œuvre des plans d'action définis à la suite de ces audits, toujours dans une démarche d'amélioration continue. Une procédure de suivi plus particulière peut être déclenchée si le niveau d'exigence du groupe Elis n'est pas atteint. Des actions correctives sont identifiées, un plan de mise en conformité est alors appliqué avec des délais définis et enfin un nouvel audit est organisé afin de confirmer la remise en conformité. Le Groupe échange régulièrement avec les fournisseurs sur les non-conformités et les accompagne dans l'identification des plans correctifs. Le nombre de cas où les audits montreraient des non-conformités majeures reste extrêmement limité compte tenu des relations pérennes et partenariales que le Groupe entretient avec ses fournisseurs.

Tout nouveau fournisseur d'articles pour tout service ou produit Elis doit disposer d'une évaluation satisfaisante en termes de responsabilité sociale et environnementale pour être référencé. La politique de gestion de la RSE et la politique de gestion des fournisseurs d'Elis décrivent en détail la procédure de sélection des fournisseurs.

En 2021, 19 audits RSE ont été mandatés par Elis, neuf audits ont été réalisés sous l'initiative de tiers et réalisés par un organisme accrédité. De plus, 11 fournisseurs directs sont labellisés SA 8000 ou ISO 26000.

Plus de 90 % des vêtements de travail catalogue distribués par Elis, sont développés avec des tissus connus et validés par le Groupe permettant une maîtrise complète de la chaîne de valeur depuis le tisseur (fournisseur de rang 2) jusqu'au confectionneur (fournisseur de rang 1).

### Produits certifiés

Le fait de s'engager sur une chaîne d'approvisionnements permettant de proposer des produits certifiés permet d'assurer le respect d'exigences sociales et environnementales chez les tiers partenaires. Ce point est plus largement développé en section 3.3 « Planète et Produits ».

### Perspectives

Depuis 2020, tous les fournisseurs évalués via un audit RSE sont suivis précisément afin de s'assurer que les plans d'actions identifiés sont mis en œuvre. En 2022, le Groupe ajoutera de nouvelles questions afin de toujours mieux évaluer sa chaîne d'approvisionnement, notamment au regard de sujets d'actualité.

Les marchés sur lesquels Elis est implanté sont en constante évolution. Elis souhaite donc renforcer les connaissances de ses équipes sur certains sujets comme les labellisations (enjeux, outils...) afin de toujours rester à l'écoute et en avance de ses marchés et des demandes clients.

## 3.5.4 Contribuer à nos territoires et aux causes qui nous tiennent à cœur

### Contexte

Le groupe Elis est présent dans 28 pays et dispose de plus de 425 sites. Le Groupe conçoit de façon intrinsèque ses opérations afin d'être au plus proche de ses clients (généralement dans des rayons de 30 à 100 km) et densifier ses flux. Ce positionnement unique, permet au Groupe de disposer d'un ancrage territorial fort et de contribuer à ses territoires tant de façon directe (via l'emploi, les partenariats locaux, les dons, la fiscalité) que de façon indirecte (via la contribution au tissu économique local ou ses achats).

### Gouvernance

La Gouvernance en matière de ressources humaines est détaillée en section 3.4 « Nos Femmes et nos Hommes ».

Concernant l'engagement du Groupe auprès de ses communautés, le Groupe privilégie une approche locale,

Le Groupe s'est ainsi fixé pour objectif :

### Tripler l'impact de la Fondation Elis d'ici à 2025

En 2021, le Groupe a poursuivi son engagement auprès de ses communautés et accueilli la 3<sup>e</sup> promotion de sa Fondation.

### Soutenir l'ascenseur social via notre fondation

#### Actions mises en œuvre

##### La Fondation Elis

La Fondation Elis, lancée en 2019 est fondamentalement ancrée dans la philosophie et la culture d'Elis d'accompagner le développement de ses collaborateurs et de contribuer à en faire les leaders de demain en leur confiant de larges responsabilités. Elle vise ainsi à identifier et soutenir de jeunes bacheliers motivés et émérites à réaliser un projet académique à la hauteur de leurs ambitions. Le Groupe met ainsi à leur disposition une bourse d'étude et l'accompagnement d'un parrain, collaborateur d'Elis durant leur cursus.

Le parrain accompagne ainsi l'étudiant régulièrement, agissant comme un mentor, et lui procurant conseil et soutien. Ce soutien est attribué pour un an et peut être renouvelé en fonction des résultats scolaires, des difficultés rencontrées ou de l'évolution de sa situation.

En 2021, la Fondation a pu réunir parrains et filleuls des trois promotions au sein du siège du Groupe à Saint-Cloud à l'occasion d'un cocktail de rentrée. Ce moment convivial a permis à chacun de se retrouver après une année 2020 marquée par la crise sanitaire. Ce cocktail a également été l'occasion pour le Groupe de rappeler son engagement à soutenir des jeunes aux parcours scolaires exemplaires visant des études longues, complexes ou compétitives.

Cette jeune Fondation, qui se concentre aujourd'hui sur la France, a accueilli en septembre 2021 sa troisième promotion.

#### Perspectives

Fort de ses trois années d'expérience, la Fondation Elis poursuit son développement en France. Elle étudie de plus des possibilités d'étendre son impact dans les années à venir.

### Renforcer notre impact et ancrage local

#### Actions mises en œuvre

##### Ancrage de nos activités dans les territoires

Du fait de son modèle économique, de ses activités et de son positionnement, le Groupe opère des activités non délocalisables et qui contribuent au développement économique, direct

permettant aux sites et pays de répondre au mieux aux enjeux de leurs territoires et de s'impliquer dans les causes qui leur tiennent à cœur.

Le Groupe a de plus lancé en 2019 une Fondation d'Entreprise en France présidée par le Président du directoire du Groupe.

### Politique : objectifs et performance

Conscient de son ancrage territorial, le Groupe vise à accompagner les transformations de ses territoires et être un acteur de proximité contribuant à accompagner ses communautés locales et leur développement.

De plus, La Fondation d'Entreprise Elis, fidèle à sa culture d'entreprise, vise à accompagner des jeunes dans leur projet académique.

(emplois, fiscalité, partenariats locaux...) ou indirect (via la contribution au tissu économique local ou ses achats) de ses territoires. Une étude réalisée en 2016 évaluait ainsi, pour l'activité Vêtement de travail, à plus de quatre fois le nombre d'emplois directs et indirects générés, dont plus de 30 % en Europe.

Cet ancrage territorial se traduit notamment par un engagement à accompagner le maintien des expertises et savoir-faire localement, comme en témoigne la filiale Le Jacquard Français, située à Gérardmer en France. De plus, le Groupe dispose en Europe d'une usine de confection de vêtement de travail (700 000 vêtements par an).

#### Le Jacquard Français labellisé Entreprise du Patrimoine Vivant

Le label Entreprise du Patrimoine Vivant (EPV) est une marque de reconnaissance de l'État, mise en place pour distinguer des entreprises françaises aux savoir-faire artisanaux et industriels d'excellence. Attribué pour une période de cinq ans, ce label rassemble des fabricants attachés à la haute performance de leur métier et de leurs produits. Créé par la loi en faveur des PME du 2 août 2005 (article 23), le label Entreprise du Patrimoine Vivant peut être attribué à toute entreprise qui détient un patrimoine économique, composé en particulier d'un savoir-faire rare, renommé ou ancestral, reposant sur la maîtrise de techniques traditionnelles ou de haute technicité et circonscrit à un territoire. Il a été mis en place en mai 2006. Ce label est décerné depuis 2010 au Jacquard Français par le Ministre de l'Économie et des Finances.

### Engagement auprès des communautés locales

L'engagement du Groupe auprès de ses communautés se décide et se réalise localement afin de rester toujours au plus près des besoins et enjeux des territoires où il est implanté. Cette philosophie se traduit notamment par un soutien à ses communautés en période difficile. Entre don de linge et aide aux populations défavorisées, quelques exemples d'actions menées en 2021 sont détaillés ci-dessous :

- en France, Le Jacquard Français a réalisé à l'occasion d'Octobre Rose une opération visant à reverser une part du chiffre d'affaires réalisé sur le site internet et en boutique pour l'achat de produits roses. De plus, suite à une action solidaire au siège du Groupe, plus de 1 000 repas ont été offerts aux Restos du Cœur ;

- en Espagne, un site a fait don de 50 ensembles complets de draps, couvertures et serviettes de bain et de lavabo qui feront partie des kits d'accueil pour les réfugiés, les migrants et les personnes en risque d'exclusion sociale ;
- aux Pays-Bas, 6 000 distributeurs de savon et 60 000 bouteilles individuelles de gel hydroalcoolique ont été distribués à la Banque Alimentaire afin de les soutenir dans le cadre de la crise sanitaire ;
- en Suède, chaque année les équipes sont mobilisées pour offrir à l'occasion de Noël des cadeaux pour les enfants atteints de cancer. Cela vient en complément de dons réguliers de couvertures, vêtements et serviettes à des organisations venant en soutien à des personnes sans domicile ou des réfugiés ;
- en Colombie, le Groupe a offert plus de 40 kg de vêtements à une organisation en charge de soutenir les familles, jeunes et seniors en situation de précarité. D'autres dons ont également été réalisés à destination des pompiers, de la police ou des hôpitaux. Ainsi plus de 125 kg de vêtements ont été donnés à l'hôpital Mario correa Rengifo afin de les soutenir face à la crise sanitaire ;
- au Danemark, le Groupe met à disposition son linge et ses services de blanchisserie à des associations ou à l'occasion de certains événements comme les Camps d'été de la Croix Rouge. De plus, l'activité Cleanroom donne à *Global Medical Aid* entre 2 500 et 3 000 pièces textiles tous les mois qui sont ensuite utilisées dans des pays où ils peuvent manquer (exemple : Burundi, Népal, Sri Lanka, Kenya ou Afghanistan).

### Sourcing local

Concernant les achats directs et plus précisément sur le périmètre des achats Hygiène et bien-être, le *sourcing* local européen est privilégié notamment sur des segments tels que les tapis, les fontaines ou encore le papier. En 2021, près de 100 % des fournisseurs directs en hygiène et bien-être sont domiciliés en Europe. Le Jacquard Français a de plus en 2021, rapatrié la confection de ses tabliers en France dans un ESAT qu'il accompagne.

Sur le périmètre des achats directs, Elis source près de 40 % de ses achats auprès de fournisseurs locaux européens pour le textile et les produits d'hygiène et bien-être.

**Près de 40 %** des fournisseurs directs d'articles Vêtements sont européens

**Près de 100 %** des fournisseurs directs en Hygiène et bien-être sont européens

## 3.5.5 Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires

### Contexte

La conduite éthique et responsable du Groupe est un gage de succès et de pérennité, et Elis est attaché à construire un lien de confiance avec ses parties prenantes internes et externes. Les principes de respect, d'intégrité, de responsabilité, et d'exemplarité constituent un pilier fondamental des engagements du Groupe, rappelés par ce dernier dans son Code éthique. Ainsi, le Groupe a souhaité s'inscrire dans le mouvement actuel de renforcement des attentes de la société, du régulateur et des différentes parties prenantes à l'égard des opérateurs économiques en matière d'éthique, de transparence et de lutte contre la corruption.

Présent dans 28 pays et réalisant 68 % de son chiffre d'affaires consolidé à l'international, Elis est soumis à un nombre croissant de réglementations en matière d'éthique et visant notamment à lutter contre la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent, l'esclavage moderne ou encore les atteintes aux droits humains. Un descriptif des réglementations contraignantes auxquelles le Groupe est soumis figure à la section 4.1.4 « Risques juridiques, réglementaires et fiscaux » du chapitre 4 du présent document d'enregistrement universel.

Cette multiplicité d'enjeux et la nécessaire prise en compte des exigences et attentes locales sont intégrées dans les orientations stratégiques du Groupe, qui s'emploie à mettre en œuvre un programme de conformité adapté à chaque pays, le cas échéant, et visant à identifier, prévenir et atténuer les risques de corruption et de trafic d'influence, et reposant sur les textes de référence internationaux et les législations nationales en vigueur.

Elis a de plus pris des engagements volontaires en matière d'éthique, et est par exemple membre du Pacte mondial des Nations Unies, dont le dixième principe concerne la lutte contre la corruption.

### Gouvernance

Les dirigeants du Groupe incarnent la culture d'intégrité du Groupe et portent notamment le message de « tolérance zéro » à l'égard de toutes formes de corruption. Ce message est relayé à tous les niveaux managériaux du Groupe grâce notamment au Code éthique, préfacé par le Président du directoire.

Les grandes orientations du programme de conformité en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence ainsi que sa mise en œuvre font l'objet d'une revue et d'un examen par le comité exécutif. Le comité exécutif a ainsi été directement

impliqué dans la préparation et la validation de la cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence, la détermination de certaines composantes essentielles du programme de conformité, et peut être sollicité pour se prononcer sur certaines décisions opérationnelles.

La mise en œuvre du programme est placée sous la responsabilité de la direction juridique du Groupe. Durant l'exercice 2021, Elis a fait le choix de renforcer les ressources mobilisées sur ce sujet et de se doter d'un Responsable conformité Groupe, rattaché directement au Directeur juridique et *Compliance Officer*, afin de poursuivre l'élaboration et l'amélioration continue du dispositif de prévention et de détection de la corruption et du trafic d'influence, d'en superviser l'implémentation à l'ensemble des activités et des collaborateurs du Groupe, et d'assurer le reporting à l'instance dirigeante et, comme cela figure ci-dessous, au comité d'audit de la Société.

Dans le cadre de sa mission, la fonction conformité du Groupe s'appuie sur un réseau de référents anticorruption nommés dans chaque pays où le Groupe est actif. Ces référents sont, sauf exception, des salariés du Groupe disposant d'un statut hiérarchique confirmé, soit spécialement dédiés à ce sujet comme cela est le cas dans certains pays, soit occupant par ailleurs d'autres fonctions au sein du Groupe. Quel que soit leur statut, les référents disposent des moyens d'action et de l'indépendance nécessaires à l'exercice de leur mission. La fonction conformité du Groupe veille, dans ce cadre, à impliquer les référents anticorruption dans les mises à jour de la cartographie des risques de corruption, la veille sur les sujets de nature à nécessiter l'adaptation du programme aux spécificités réglementaires locales, la réalisation des enquêtes des incidents éthiques et l'assistance aux dirigeants locaux pour promouvoir les principes éthiques.

Enfin, le comité d'audit, émanation du conseil de surveillance, assure le suivi du dispositif de prévention et de détection des risques de corruption et de trafic d'influence, ainsi que de l'efficacité des systèmes de contrôle et d'audit interne, et de l'avancée des plans d'actions.

Les questions fiscales sont dûment couvertes et gérées par une fonction fiscale Groupe, rattachée à la fonction Finance. Le Groupe fait appel à des conseils externes dans le cadre de transactions importantes et lorsque l'expertise nécessaire n'est pas disponible en interne. La fonction fiscale Groupe interagit régulièrement avec les Directeurs administratif et financier de chaque pays afin de s'assurer de la bonne application de la stratégie fiscale du Groupe.

### Politique : objectifs et performance

Afin de répondre aux obligations de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (la « loi Sapin II ») et dans le cadre de sa stratégie de gestion des risques, le Groupe a entrepris la mise en place d'un programme de prévention et de lutte contre les risques de corruption et de trafic d'influence destiné à couvrir la France et l'ensemble des pays au sein desquels le Groupe est présent.

Ce programme est adapté aux spécificités propres à certains pays du Groupe. Ainsi, le dispositif existant pour l'ancien périmètre Berendsen en application notamment de la réglementation britannique en matière de lutte contre la corruption a par exemple été fusionné au sein du programme de prévention et de lutte contre les risques de corruption du Groupe.

Elis est attentif à ce que les programmes de conformité soient en adéquation avec les prescriptions légales, régulièrement mis à jour, et adaptés à la réalité de l'exposition du Groupe aux risques de corruption et de trafic d'influence

Le Groupe est attaché à développer une culture de l'anticorruption, dont les principes sont formalisés dans le Code éthique, véritable cadre de référence sur ce que le Groupe attend de l'ensemble de ses collaborateurs, de ses dirigeants et de ses partenaires :

- le Groupe et l'ensemble des collaborateurs entendent se conformer aux réglementations applicables en matière de concurrence ;
- les collaborateurs d'Elis ne peuvent offrir ou recevoir que des cadeaux ou invitations autorisés par la Procédure cadeaux, invitations, dons ou parrainage ;

- les paiements de facilitation, ainsi que l'utilisation des fonds ou actifs du Groupe au profit d'un parti politique ou d'une personne ayant ou cherchant un mandat électif, sont prohibés ;
- les collaborateurs doivent prévenir ou éviter toute situation de conflit d'intérêts, et doivent suivre une procédure basée sur les principes de déclaration spontanée et de déport le cas échéant ;
- la représentation d'intérêts est strictement encadrée ;
- Elis s'efforce de respecter et de faire respecter par ses fournisseurs les différentes lois et réglementations en vigueur et les valeurs énoncées dans le Code éthique.

Des politiques et procédures viennent compléter le Code éthique, afin d'apporter aux collaborateurs des outils pratiques d'accompagnement dans la conduite de leurs opérations et projets, l'ensemble constituant le programme de conformité du Groupe.

Au sens de la cartographie générale des risques du Groupe, les risques de corruption n'ont pas été retenus comme figurant parmi les risques les plus significatifs, ce d'une part, du fait des modalités mises en œuvre pour lutter contre les risques de corruption et de trafic d'influence au sein du Groupe, en particulier au sein des pays de présence du Groupe considérés comme sensibles, et d'autre part, compte tenu de la part limitée que représentent les activités et implantations pouvant être considérées comme sensibles de ce point de vue à l'échelle du Groupe. Au cours de l'exercice 2021, la part des pays présentant un risque significatif de corruption selon l'indice de perception de la corruption de *Transparency International* (note inférieure à 50/100) représentait moins de 8 % du chiffre d'affaires du Groupe.

En matière de fiscalité, le Groupe poursuit également l'objectif de se conformer aux lois locales et s'inscrit dans une démarche transparente à l'égard des autorités fiscales.

Indicateurs clé de suivi	2019	2020	2021
Nombre d'incidents reportés via le <i>Whistleblower</i>	175	173	187
Pourcentage d'incidents pertinents	57 %	57 %	52 %
<b>Assurer la conformité du Groupe à la réglementation sapin II et autres législations locales</b>			
Sur la base du nombre d'incidents pertinents, pourcentage d'incidents avérés	59 %	52 %	55 %
Pourcentage d'incidents avérés ayant fait l'objet d'une sanction ou d'un rappel disciplinaire de quelque nature que ce soit	88 %	96 %	93 %

En 2021, 187 incidents ont été signalés, parmi lesquels 52 % ont été jugés pertinents, et dont 55 % ont été jugés avérés 93 % ayant fait l'objet de sanctions disciplinaires de diverses natures.

### Lutter contre la corruption, le blanchiment d'argent et les pratiques anti-concurrentielles

#### Actions mises en œuvre

Au cours de l'exercice 2021, en se basant sur les huit piliers que requiert le dispositif Sapin II, le Groupe a poursuivi le déploiement des mesures qui composent son dispositif interne de prévention et de détection des risques de corruption et de trafic d'influence, cherchant le cas échéant à prioriser les territoires géographiques.

#### Cartographie et évaluation des risques

L'évaluation des risques de corruption et de trafic d'influence est réalisée grâce à un outil de cartographie spécifiquement dédié à cette thématique, déployé depuis 2017. Cette cartographie a pour but l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des risques de corruption et de trafic d'influence pour chaque processus métier et dans chacun des pays dans lesquels le Groupe mène ses activités, dans le but de refléter fidèlement les risques auxquels le Groupe est spécifiquement exposé. Cette méthodologie est appliquée uniformément au sein du Groupe, afin de permettre un suivi de l'évolution des résultats de l'évaluation des risques, et de définir des actions prioritaires. Elle constitue le fondement du dispositif interne anticorruption d'Elis, dont les mesures sont notamment adaptées et proportionnées aux résultats de l'évaluation des risques.

À l'issue de l'exercice 2021, 8 % des scénarios ont été évalués comme particulièrement à risques, c'est-à-dire représentant un

risque brut dont la criticité (mesurée en termes de risque d'occurrence et d'impact potentiel) appartient au quart le plus élevé de l'échelle de mesure.

La cartographie a été élaborée et est régulièrement actualisée avec le concours des fonctions exécutives, contribuant ainsi à son amélioration continue.

#### Code éthique

Les principes éthiques du Groupe sont énoncés dans le Code éthique Groupe, diffusé une première fois en 2012 à l'ensemble des collaborateurs et refondu en 2018 pour intégrer de façon extensive la lutte contre la corruption et le trafic d'influence.

Ce Code réaffirme l'obligation du respect des législations locales, et fixe les règles de conduite à adopter par l'ensemble des parties prenantes, à savoir, ses collaborateurs, ses clients et les consommateurs, ses partenaires commerciaux et ses concurrents, l'environnement et la société civile. Il fournit des exemples concrets permettant aux collaborateurs d'adopter les réflexes appropriés en cas de dilemme.

Ce Code a vocation à constituer le socle sur lequel s'appuie l'ensemble des référentiels internes et des Codes adoptés par le Groupe, dont notamment le Code de conduite des fournisseurs, la charte de déontologie boursière ou encore les moyens développés par le Groupe pour lutter contre les risques de corruption. Ces documents sont accessibles par le public sur le site internet du Groupe ([www.elis.com](http://www.elis.com)) à la rubrique « Notre engagement responsable ».

Il fait l'objet d'une adhésion formelle de la part de tous les cadres supérieurs du Groupe et des entités nationales. Les principaux fournisseurs de l'entreprise sont informés de la stratégie de lutte contre la corruption du Groupe et s'engagent à suivre cette stratégie, notamment par leur adhésion au Code de conduite des fournisseurs tel que cela est indiqué au paragraphe « gestion des risques dans la relation avec les tiers » figurant ci-après. Les violations avérées du Code éthique sont sanctionnées selon le principe de proportionnalité, et ce Code est intégré au régime disciplinaire partout où la législation nationale en vigueur le permet.

Chaque fois que cela est nécessaire, le Code éthique Groupe est adapté aux spécificités locales. Il a vocation à être diffusé dans l'ensemble des pays du Groupe et a été traduit dans l'ensemble des langues locales.

Chaque collaborateur du Groupe, quelle que soit sa position hiérarchique, son entité de rattachement ou sa sphère d'intervention géographique, doit être à la fois le promoteur et le gardien de ce Code éthique.

### Procédures cadeaux

La procédure cadeaux, invitations, dons et parrainage est mise en œuvre depuis 2018. Elle fixe notamment les principes qui encadrent le fait d'offrir ou d'accepter des avantages, de toute nature que ce soit, et limite la valeur de ces derniers en définissant des plafonds. Dans les circonstances définies par la procédure, les cadeaux et invitations échangés doivent faire l'objet de déclaration auprès des managers, qui en assurent l'archivage. Une attention particulière est portée aux relations avec les Agents Publics et l'approbation préalable du *Compliance Officer* peut être requise.

### Gestion des risques dans la relation avec les tiers

La charte achats responsables et éthiques, plus souvent intitulée « Code de conduite des fournisseurs » reprend les standards imposés par le Groupe à ses fournisseurs et sous-traitants en matière de loyauté des pratiques, de droits humains, de santé et de sécurité et de protection de l'environnement.

Elis s'attache notamment à maîtriser les risques de corruption et de trafic d'influence en lien avec les tiers :

- › Elis interdit à ses fournisseurs de sous-traiter tout ou partie du marché qui leur est confié sans son accord écrit. Le Code de conduite des fournisseurs est systématiquement intégré en annexe des contrats-cadres du Groupe, et les contrats avec des fournisseurs stratégiques évalués à risques élevés font l'objet d'audits réguliers incluant des éléments de conformité et de lutte contre la corruption. (cf. section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers ») ;
- › Elis intègre dans ses conditions générales de vente et ses contrats-cadres avec ses clients des clauses éthiques à chaque fois que cela est possible ;
- › le Groupe est particulièrement attentif à ses opérations de fusions-acquisitions, et applique des procédures de vérification préalable sur les sujets spécifiques d'éthique et conformité à chaque fois que cela est nécessaire.

Dans un but de renforcement de son dispositif d'évaluation des tiers, et dans une perspective d'amélioration continue, Elis poursuit sa démarche de classification de ses tiers en fonction de leur niveau de risque et d'évaluation des tiers les plus à risque en incluant le respect des sanctions économiques internationales.

### Formations

La large diffusion du Code éthique au sein du Groupe permet d'assurer que les collaborateurs sont informés de l'existence et du contenu de la politique anticorruption d'Elis.

Les personnels identifiés comme exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence sur la base des résultats de la cartographie visée plus haut sont formés au dispositif de conformité interne, en priorisant les territoires et les fonctions les plus sensibles. Ces personnels sont essentiellement les cadres dirigeants, les cadres des sièges et des centres opérationnels, ainsi que les fonctions commerciales et achats.

La formation est assurée par les référents au sein des pays, afin de prendre en compte les spécificités des programmes de conformité

locaux et de la législation nationale en vigueur. À ce titre, certaines zones géographiques sont particulièrement priorisées, tel qu'au Brésil, en France ou au Royaume-Uni, où un cursus complet de formation est déployé, en présentiel et/ou en e-learning, et obligatoire pour certaines catégories considérées comme les plus exposées aux risques de corruption.

### Procédure d'alerte

Depuis 2018, le Groupe s'est doté d'un système d'alertes externalisé, qui permet les signalements de toute violation des dispositions énoncées dans le Code éthique d'Elis. Le dispositif d'alerte permet d'adresser un message via un site internet (et éventuellement un message vocal) et est accessible 24/24 et 7/7 à l'ensemble des collaborateurs, clients, fournisseurs, dans l'ensemble des langues locales, soit dix-huit langues différentes. Ce système permet l'anonymat et garantit la confidentialité des informations à toutes les étapes du processus. L'existence de ce dispositif de recueil des alertes est activement communiquée à toutes les parties prenantes internes et externes, à travers notamment le Code éthique et les Code de conduite des fournisseurs.

Le Groupe s'engage à protéger les lanceurs d'alertes de toute conséquence négative, pourvu que les alertes aient été lancées de bonne foi et qu'elles s'appuient sur des éléments vérifiables.

Toutes les alertes recevables font l'objet d'une enquête conforme aux principes établis dans la procédure de traitement des alertes, qui peut donner lieu à sanctions, et font l'objet d'un reporting deux fois par an au comité d'audit.

Au cours de l'exercice 2021, 187 incidents ont été signalés, parmi lesquels 52 % ont été jugés pertinents, et dont 55 % ont été jugés avérés 93 % ayant fait l'objet de sanctions disciplinaires de diverses natures.

### Contrôle interne et comptable

Les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière font partie intégrante du dispositif de prévention de la corruption du Groupe.

La fonction conformité du Groupe assure l'implémentation des différentes mesures du dispositif anticorruption, en apportant un soutien aux référents locaux et en assurant un suivi de la mise en œuvre des plans d'actions.

Au cours de l'exercice 2021, une démarche de structuration et de formalisation a été engagée conjointement avec la direction de l'audit interne, dans le but d'intégrer au dispositif de gestion des risques des contrôles spécifiques liés à l'éthique, à la lutte contre la corruption et au système d'alerte.

### S'engager à une fiscalité responsable

#### Actions mises en œuvre

Le Groupe s'engage à se conformer et respecter strictement les lois locales et à payer les impôts qui lui incombent dans les pays où il exerce ses activités.

Les principes fiscaux du Groupe sont énoncés ci-après :

- › les impôts et taxes sont payés conformément à toutes les règles et réglementations applicables dans les pays dans lesquels le Groupe opère. Le Groupe s'engage à respecter à la fois l'esprit et la lettre de la loi. Le Groupe paie l'impôt sur les sociétés, les retenues à la source, les droits de douane et autres taxes auxquels il est soumis dans les pays où il opère, conformément aux règles nationales et internationales (à savoir les directives de l'OCDE, les législations fiscales locales, les conventions fiscales internationales, les directives européennes) ;
- › le Groupe favorise des relations ouvertes, respectueuses et constructives avec les autorités fiscales de toutes les juridictions où il opère. Il communique des informations factuelles et informatives conformes aux recommandations édictées par l'OCDE (*Country by Country Reporting*) ;
- › le Groupe est transparent sur sa stratégie fiscale. Les déclarations sont réalisées conformément aux réglementations nationales applicables ainsi qu'aux exigences de reporting en vigueur.

Le Groupe exclut toute évasion fiscale et la mise en place de tout dispositif fiscal artificiel qui pourrait compromettre la bonne réputation du Groupe et ses valeurs. De plus, le Groupe n'utilise pas de structures fiscales dans un objectif d'évasion fiscale et n'investit pas dans des structures fiscales implantées dans des paradis fiscaux dans le but de ne pas acquitter ses impôts.

Par principe, le Groupe exploite son activité opérationnelle via des entités juridiques établies dans chacun des pays concernés.

La décision d'investir dans un pays spécifique est prise par la Société, principalement portée par des objectifs commerciaux et des logiques d'investissement ainsi que la volonté de la Société de développer la meilleure offre et de servir au mieux ses clients.

Les transactions intervenant entre les filiales du Groupe poursuivent un objectif strictement commercial. Elles respectent le principe de pleine concurrence conformément aux normes internationales (directives de l'OCDE) ainsi qu'aux règles locales de prix de transfert afin d'assurer la juste imposition de ces opérations, à savoir, la taxation des profits à l'endroit où la valeur est créée.

Par principe également, le Groupe exclut toute acquisition dans les paradis fiscaux ou considérés comme États ou Territoires Non Coopératifs (« ETNC ») au regard de la loi française ou de l'OCDE.

Zones géographiques	2019		2020		2021	
	EBIT (en %)	Impôt versé (en %) <sup>(a)</sup>	EBIT (en %)	Impôt versé (en %) <sup>(a)</sup>	EBIT (en %)	Impôt versé (en %) <sup>(a)</sup>
Amérique latine	8,3 %	17,6 %	12,3 %	20,3 %	9,2 %	15,9 %
Royaume-Uni & Irlande	3,3 %	1,1 % <sup>(b)</sup>	-3,9 %	3,8 % <sup>(b)</sup>	2,5 %	5,8 % <sup>(b)</sup>
Europe du Sud	4,6 %	3,7 %	-6,6 %	2,8 %	2,0 %	-0,3 %
Scandinavie & Europe de l'Est	23,3 %	24,8 % <sup>(b)</sup>	29,5 %	38,9 % <sup>(b)</sup>	22,8 %	30,3 % <sup>(b)</sup>
France	45,7 %	26,5 % <sup>(b)</sup>	44,6 %	12,4 % <sup>(b)</sup>	46,4 %	29,1 % <sup>(b)</sup>
Europe Centrale	17,4 %	26,3 %	26,1 %	21,9 %	20,5 %	19,1 %
Autres <sup>(c)</sup>	-2,5 %	N/A	-2,0 %	N/A	-3,3 %	N/A

(a) Impôt versé hors impôt dont la base diffère du résultat net (par ex. CVAE en France, IRAP en Italie).

(b) L'impôt versé par pays inclut la charge d'impôt correspondant aux holdings ou entités manufacturières existant dans le pays, le cas échéant.

(c) Autres = holdings + entités manufacturières.

### 3.5.6 Assurer la sécurité du système d'information pour nous et nos salariés

#### Contexte

La digitalisation croissante des activités et des usages entraîne une transformation de l'environnement d'Elis, créant de nouveaux enjeux. Afin d'y répondre, le Groupe a développé des politiques visant à renforcer sa cybersécurité et assurer le respect des données personnelles et de la vie privée.

Les enjeux concernent plus particulièrement :

- › la perte d'exploitation liée à une cyberattaque ciblant les systèmes informatiques qui pourraient avoir un impact sur l'activité d'Elis ;
- › la protection des données personnelles qu'Elis traite. Il s'agit essentiellement des données de ses salariés et des candidats et les données collectées auprès de ses clients, des fournisseurs et des parties prenantes.

#### Gouvernance

Les orientations stratégiques en termes de cybersécurité sont déterminées par la direction des systèmes d'information (DSI). Au sein de la DSI, la direction de la sécurité des systèmes d'information est en charge de la définition et la mise en œuvre de la politique de sécurité.

Elis développe l'organisation de la cybersécurité par la construction d'une équipe globale multi-pays et des partenariats externes notamment pour la surveillance des cyberattaques 24/7/365. Cette organisation couvre les domaines de gouvernance, risques, conformité, intégration de la sécurité dans les projets ou le maintien en condition de sécurité des actifs.

L'approche pour la gestion de la cybersécurité s'appuie sur une analyse des risques. Ces risques sont identifiés avec l'ensemble des départements de l'organisation, métiers et IT. Elis s'assure que les risques associés aux systèmes d'information sont cartographiés et que les mesures pour protéger les actifs sont définies et proportionnées aux risques, puis mises en œuvre.

Concernant la protection des données personnelles, chaque pays s'est doté d'une structure pour mettre en œuvre les règles en la

matière. La déléguée à la protection des données France (DPO) assure la coordination pour une mise en conformité homogénéisée. Un comité de pilotage se réunit régulièrement au niveau central. Le dispositif mis en place par le Groupe a été revu par le comité d'audit.

#### Politique : objectifs et performance

La politique de sécurité couvre les grands thèmes de la sécurité des systèmes d'information, notamment la protection des données personnelles, décrivant pour chacun d'entre eux les principes généraux qui doivent s'appliquer. Elle permet de partager des objectifs clairs, des bonnes pratiques et des niveaux de contrôle adaptés aux risques encourus, notamment les risques de cyberattaques.

La politique du Groupe en matière de gestion des données personnelles est décrite sur les différents sites internet du Groupe et est communiquée à ses collaborateurs et ses clients. Le Groupe explicite ainsi ses engagements en matière de collecte, traitement, utilisation ou stockage, et précise les modalités d'exercice des droits.

La politique de cybersécurité s'appuie sur la norme ISO 27001 et des référentiels internationaux tels que le « National Institute of Standards and Technologies » (NIST) ou le « Center for Internet Security » (CIS). Elle inclut des directives, standards, procédures et guides d'accompagnement qui s'appliquent et se déclinent à l'ensemble des pays du Groupe.

En matière de cybersécurité, le Groupe vise notamment à assurer :

- › la continuité des opérations : le système d'information doit être prêt à rétablir les services interrompus en cas d'attaque ;
- › la protection des données des utilisateurs et des clients ;
- › la conformité du système d'information à la politique de sécurité et aux réglementations ;
- › le conseil et le support des directions métiers d'Elis afin qu'elles puissent développer de nouveaux services de manière sécurisée.

La priorité est donnée à :

- › la protection des centres contre les pertes d'exploitation (interruption du service liée à une cyberattaque) via la maîtrise des systèmes et des processus de sauvegarde (connectées et isolées du réseau), l'isolation des réseaux afin de limiter l'impact d'une attaque, la capacité de réponse aux incidents de sécurité en 24/7/365 sur l'ensemble des pays où Elis est implanté ;
- › la protection de systèmes de gestion des transactions financières ;
- › la conformité aux réglementations sur les données personnelles.

Cette politique est revue périodiquement selon l'évolution de la menace, les incidents, le niveau de conformité, l'évolution de l'organisation et les exigences réglementaires.

Le Groupe déploie sur l'ensemble des pays Elis la politique cybersécurité et les outils standardisés.

## Sensibiliser et former

### Actions mises en œuvre

#### Charte informatique interne

Lors de l'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données, la charte de bon usage des technologies de communication électronique a été revue et déployée dans le Groupe. Cette charte reprend notamment les mesures relatives à la protection des données personnelles ainsi que les mesures de sécurité.

#### Sensibilisation et formation des salariés

Des actions de sensibilisation sur les principes de la protection des données personnelles sont renouvelées périodiquement. En 2021, l'accent a été porté sur les durées de conservation et la gestion des boîtes mails ainsi que le renforcement des connaissances des collaborateurs de la DSI.

Le Groupe rappelle régulièrement à ses salariés les enjeux liés à la cybersécurité. Un processus de sensibilisation à la sécurité des systèmes d'information est ainsi mis en œuvre en rappelant les principes d'hygiène-sécurité aux utilisateurs. Des campagnes de faux-*phishing* sont également réalisées régulièrement et des formations vidéo sur les bonnes pratiques de sécurité déployées pour l'ensemble des pays Elis.

### Perspectives

Dans une démarche d'amélioration continue du dispositif, Elis continue de développer son plan de sensibilisation et de formation à la cybersécurité avec de nouveaux contenus spécifiques aux différents métiers et de nouveaux outils de *e-learning*.

## Assurer la sécurité de nos systèmes informatiques

### Actions mises en œuvre

#### Prévention

Elis met en place un processus de gestion des risques de sécurité du système d'information, et s'assure que ces risques sont identifiés, qualifiés et traités : la nature et le niveau du risque déterminent une priorité de mise en œuvre de mesures de sécurité pour protéger les actifs. La cartographie des risques IT est revue périodiquement et mise à jour au regard des retours d'expérience et de la mise en évidence de nouveaux risques.

Afin d'assurer un respect des réglementations en vigueur en matière de gestion des données personnelles, cette étape est anticipée dès les phases de conception (« Privacy-by design ») de tout nouveau projet ou demande de changement : identification et évolution des risques, définition de mesures de sécurité organisationnelles et techniques.

Des principes régissant l'accès aux systèmes d'information sont mis en œuvre au sein d'Elis. Ainsi, l'accès aux systèmes d'information

est limité aux seuls utilisateurs et systèmes autorisés. De plus, le Groupe s'assure que les données des tiers (ex : clients, fournisseurs, partenaires) sont isolées. Des mécanismes complémentaires (tel que le chiffrement) peuvent également être utilisés.

Des mécanismes d'évaluation, de traitement et de suivi des vulnérabilités des produits sont mis en œuvre pour le Groupe.

Elis renforce et standardise la sécurité de son infrastructure afin de réduire le risque de propagation des cyberattaques et d'assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des services et des données du système d'information.

### Détection

Des mécanismes et une organisation surveillent les événements susceptibles de provoquer un incident de sécurité. En cas d'incident, des actions de remédiations sont immédiatement engagées. Ces outils spécifiques sont déployés sur l'ensemble des pays et permettent en temps réel un suivi des attaques et tentatives d'attaques. Des audits de sécurité sont également réalisés chaque année sur les actifs critiques. Les rapports issus des audits et outils de contrôle de conformité donnent lieu à l'établissement d'un plan de remédiation formalisé et suivi jusqu'à la résolution des manquements constatés. Elis réalise enfin des tests d'intrusion sur ses applications et réplique cette pratique à tout système présentant des risques élevés.

Le centre opérationnel de sécurité (« Security Operation Center » ou SOC) d'Elis surveille en 24/7/365 les événements malveillants intervenant sur les systèmes d'information (ex : réseaux, les systèmes collaboratifs) et déclenche les interventions appropriées selon la criticité de l'incident.

### Réponse aux incidents de sécurité

L'équipe de réponse à incidents a la capacité d'intervenir à distance ou sur site à n'importe quel moment et sur l'ensemble des pays où Elis est implanté. Elis a identifié les sources de risques et a construit un plan de réponse adaptée, des procédures dédiées pour y répondre rapidement et efficacement. La gestion des incidents de sécurité fait l'objet d'une amélioration continue. Elis forme régulièrement les équipes impliquées aux nouvelles attaques et aux moyens d'y répondre.

### Perspectives

L'évolution des menaces cyber conduit à mettre à jour le plan stratégique du Groupe et sa feuille de route cybersécurité. Ceux-ci incluent de nouveaux programmes et projets visant l'amélioration des mécanismes de prévention et protection, de détection, de réaction aux incidents et aux crises ainsi que l'intégration de nouvelles technologies au service de la cybersécurité comme l'intelligence artificielle. Elis continuera de veiller à ce que le plan de sécurisation du SI soit étroitement lié au plan de modernisation de son infrastructure, de ses applications, et s'assurera notamment du bon niveau de sécurité dans la transition vers le Cloud.

## Assurer le respect et la sécurité des données personnelles

### Actions mises en œuvre

#### Assurer le respect et la sécurité des données personnelles

Les processus en place visant à assurer la sécurité des données personnelles sont présentés dans le paragraphe ci-dessus « assurer la sécurité de nos systèmes informatiques ». De plus, les collaborateurs du Groupe sont sensibilisés aux concepts du « privacy by design » et du « privacy by default » afin que ces paramètres soient inclus dès les phases amont de tout projet impliquant le traitement de données personnelles.

Elis a entamé la refonte de la structuration de sa politique de flux internationaux de données personnelles. Sur la base des mesures déjà en place, Elis les complète par d'autres garanties de façon à prendre en considération les dernières obligations en la matière.

### Informier les personnes concernées

Dès qu'il est envisagé de collecter des données personnelles, les personnes concernées sont informées de la finalité du traitement et de la base légale qui conduit à la collecte des données. Des mécanismes clairs et accessibles permettent aux personnes concernées de s'informer et de questionner la protection des données personnelles. Si une violation de données personnelles les concernant devait se réaliser, le Groupe mettrait en œuvre la procédure établie conformément à la réglementation.

### Suivi des incidents et des demandes de droits d'accès

Une procédure de réponse aux incidents de sécurité est applicable dans l'ensemble des pays du Groupe. Un registre d'incidents sur les données personnelles et un registre des

incidents de sécurité sont également conservés et comprennent les rapports d'incident ainsi que les axes d'amélioration identifiés.

Les exercices de droits d'accès aux données personnelles sur l'année concernent majoritairement les sujets ressources humaines et sont traités.

### Perspectives

Elis continuera de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour protéger les données personnelles et suivra l'évolution des réglementations dans les pays où Elis intervient.

## 3.6 ANNEXES

### 3.6.1 Déclaration de performance extra-financière (DPEF)

#### Présentation du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires du Groupe est présenté au chapitre 1, section 1.2 du présent document d'enregistrement universel.

#### Méthodologie d'analyse des risques et présentation des risques majeurs

La direction RSE, en relation avec les directions ressources humaines, juridique, qualité-sécurité-environnement et achats, a réalisé en 2021 une revue approfondie des enjeux du Groupe en matière de RSE afin de cartographier les risques mais également les opportunités pour le Groupe.

Cette analyse qui vise à évaluer les enjeux tant pour l'entreprise que pour ses parties prenantes a considéré des enjeux de court, moyen et long terme autour des domaines suivants :

- › l'environnement ;
- › les aspects sociaux ;
- › les aspects sociétaux ;
- › le respect des droits de l'Homme et l'Éthique des affaires ;
- › les clients et utilisateurs des produits et services ;
- › les achats ;
- › la gouvernance.

Ils ont été individuellement analysés et évalués au regard de leurs impacts (financiers, stratégiques, de réputation, sur l'environnement, la santé et sécurité ou les populations locales) et de leur probabilité d'occurrence.

Cette revue des enjeux s'est appuyée sur des entretiens avec des acteurs clés de l'entreprise, en contact direct avec les parties prenantes, la conduite d'entretiens avec certains acteurs externes (investisseurs notamment), une revue documentaire approfondie (questionnaires ESG, questionnaires clients...) et la matrice de

risque du Groupe établie en 2020. Cette matrice d'enjeux a de plus été présentée au comité exécutif, au comité RSE et au conseil de surveillance.

Ces enjeux sont le fondement de la stratégie RSE du Groupe grâce à une priorisation des risques non financiers à court, moyen et long terme. Les plus impactants sont, ainsi, intégrés dans l'évaluation des risques Groupe présentée en chapitre 4 du présent document d'enregistrement universel. Une table de correspondance dans le cadre de la DPEF est présentée ci-après.

D'autres risques dont le Groupe n'a actuellement pas connaissance ou qui sont considérés à la date du présent document d'enregistrement universel comme non significatifs pourraient exister, et s'ils devaient se concrétiser être susceptibles d'avoir un impact défavorable significatif sur le Groupe, ses activités, sa situation financière, ses résultats, sa capacité à réaliser ses objectifs ou sa réputation.

#### Correspondance entre les risques DPEF et les sections du chapitre 3

Elis présente sa stratégie en matière de RSE afin de répondre tant aux exigences réglementaires (Déclaration de Performance Extra-Financière ou Taxonomie par exemple) qu'aux attentes de ses parties prenantes. Des politiques, objectifs, indicateurs de performance et actions sont ainsi présentés afin d'éclairer l'engagement du Groupe sur ces sujets.

Le tableau ci-dessous explicite l'articulation entre les principaux risques extra-financiers et les enjeux majeurs du Groupe. L'ensemble des politiques mises en œuvre, indicateurs de performance et résultats afin de prévenir, d'identifier et d'atténuer la survenance de ces risques sont présentés dans les sections référencées.

Les risques significatifs associés ont été intégrés dans l'évaluation des risques du Groupe présentée au chapitre 4.

Risques majeurs	Description détaillée du risque	Enjeux associés	Indicateur clé de performance et résultats	Section
Risque de renforcement des attentes des parties prenantes en termes de contribution à l'atténuation au changement climatique et aux perturbations des opérations associés	<p><b>Risque principal</b> Le Groupe du fait de ses activités est soumis aux risques liés au changement climatique.</p> <p>D'une part sur <b>des aspects de transition</b>, afin de limiter ses émissions et de s'adapter aux attentes croissantes de ses parties prenantes et d'autre part sur des aspects d'adaptation.</p> <p><b>Sous-risques</b> 1) risques liés à la <b>consommation d'énergie</b> dans les opérations, de variabilité des coûts directs et indirects du fait de taxes carbone par exemple, ou de changement de réglementation (véhicules) ;</p> <p>2) risques liés à l'évolution des attentes des parties prenantes en matière de <b>produits et services</b> (matières utilisées, recyclage des produits en fin de vie...). Les produits du Groupe se positionnent de plus en plus comme des alternatives responsables, le plus souvent moins consommatrices de ressources et émettrices de CO<sub>2</sub>, du fait des principes de l'économie circulaire mis en œuvre ;</p> <p>3) risques liés à la <b>perturbation des opérations</b> du fait d'événements d'origine naturelle. Compte tenu des effets liés au changement climatique, il est possible que la fréquence de certains événements extrêmes soit plus importante (ex. tempêtes, inondations) ou que les conditions climatiques locales soient impactées plus durablement (hausse de la température, sécheresses plus fréquentes, réduction de la ressource en eau locale...). Les activités du Groupe pourraient en particulier être impactées par la disponibilité de la ressource en eau.</p>	<p><b>De façon transversale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Lutter contre et s'adapter au changement climatique</li> </ul> <p><b>1) Transition sur les opérations directes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Limiter nos consommations énergétiques</li> </ul> <p><b>2) Transition sur les produits et services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Éco-concevoir nos produits et services</li> <li>› Être acteur de l'économie circulaire</li> <li>› Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets</li> </ul> <p><b>3) Adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes</li> </ul>	<p><b>De façon transversale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Émissions directes de CO<sub>2</sub>eq (Scope 1)</li> <li>› Émissions indirectes de CO<sub>2</sub>eq (Scope 2) – <i>location based</i></li> <li>› Émissions indirectes de CO<sub>2</sub>eq (Scope 2) – <i>market based</i></li> <li>› Autres émissions directes de CO<sub>2</sub>eq (Scope 3)</li> </ul> <p><b>1) Transition sur les opérations directes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Émissions de CO<sub>2</sub> par tonne de linge livré</li> <li>› % de réduction en intensité des émissions de CO<sub>2</sub> depuis 2010</li> <li>› Ratio d'énergie thermique des usines européennes par kg de linge livré</li> <li>› % de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe)</li> <li>› Nombre de véhicules alternatifs</li> </ul> <p><b>2) Transition sur les produits et services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables</li> <li>› Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie</li> </ul> <p><b>3) Adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Consommation d'eau des usines européennes par kg de linge livré</li> <li>› % de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe)</li> </ul>	3.3
Risque lié à la perturbation des opérations du fait de la pression sur la ressource en eau	<p>L'eau est une ressource stratégique mondiale, c'est un véritable enjeu de durabilité pour les communautés, les entreprises, et en particulier pour Elis.</p> <p>Pour Elis, la gestion de la ressource en eau présente un double enjeu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› limiter au maximum les consommations d'eau ;</li> <li>› maîtriser les impacts de ses rejets.</li> </ul> <p>L'approvisionnement en eau est en effet essentiel à l'exploitation d'une blanchisserie industrielle, notamment en raison de l'activité de lavage de linge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Consommation d'eau des usines européennes par kg de linge livré</li> <li>› % de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe)</li> </ul>	3.3.3

Risques majeurs	Description détaillée du risque	Enjeux associés	Indicateur clé de performance et résultats	Section
Risque lié à la perturbation des opérations du fait de la pression sur la ressource en eau	<p>À la différence des modes de consommation classiques, le modèle de location-entretien, faisant partie intégrante de l'économie de fonctionnalité, permet aux clients du Groupe de bénéficier des services Elis sans avoir à acquérir les produits. Simplifiant la vie de ses clients, ce modèle permet aussi de réduire la pression sur les ressources naturelles et l'environnement. En effet, grâce à l'optimisation des procédés, la location-entretien permet de réduire de façon très significative les consommations d'eau, par rapport à une solution d'achats avec un entretien internalisé.</p>			3.3.3
Risque lié à l'inadéquation du portefeuille produit avec les attentes environnementales des clients	<p>Globalement, compte tenu des enjeux associés aux consommations de ressources, changement climatique et dépassement des limites planétaires, les modèles de consommation traditionnels sont remis en cause et les produits challengés sur leurs modes de production, utilisation et fin de vie.</p> <p>Le Groupe observe donc cet enjeu sur ses produits avec une attente croissante du marché et de ses clients en matière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› d'éco-conception des produits (intégration de matières recyclées ou alternatives, <i>design to recycle...</i>) ;</li> <li>› d'allongement de la durée de vie des produits (en lien avec les principes d'économie circulaire) ;</li> <li>› de recyclabilité des produits ;</li> <li>› de chaîne d'approvisionnement (méthode de production, engagement responsable...)</li> </ul> <p>Compte tenu de son modèle économique, basé sur l'économie circulaire, le Groupe propose des produits et services disposant d'un impact environnemental réduit et favorisant l'utilisation durable et la longévité des produits par rapport à des approches plus traditionnelles.</p> <p>De plus, les modèles d'économie circulaire sont soutenus notamment par les acteurs institutionnels (exemple Taxonomie).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Éco-concevoir nos produits et services</li> <li>› Être acteur de l'économie circulaire</li> <li>› Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets</li> <li>› Travailler de manière responsable avec les tiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables</li> <li>› Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie</li> <li>› Part des fournisseurs d'achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années</li> </ul>	3.3 et 3.5.3
Risque de perte d'attractivité et de moindre rétention des salariés	<p>Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à attirer, recruter et retenir des salariés sur certains postes majeurs et dans un contexte global de tension du marché.</p>	Attirer et développer nos salariés	Part de managers issus de promotions internes	3.4.3

Risques majeurs	Description détaillée du risque	Enjeux associés	Indicateur clé de performance et résultats	Section
Risque opérationnel et d'image liés à un manque de diversité dans les équipes	Le Groupe pourrait connaître des difficultés dans la mise en œuvre de ses stratégies et actions en matière d'égalité des chances et de diversité, impactant potentiellement son image de marque, sa capacité à attirer ou ayant de potentielles conséquences en matière de réglementation.	Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances	Part de femmes cadres ou managers	3.4.4
Risque de réputation du Groupe lié à des pratiques environnementales et sociales détaillantes dans la chaîne de valeur	Le Groupe vise à respecter les réglementations en matière d'Environnement et de Droits de l'homme, sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. Toutefois, si des cas d'infractions devaient apparaître chez un fournisseur, la réputation notamment du Groupe pourrait être impactée durablement.	Travailler de manière responsable avec les tiers	Part des fournisseurs d'achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années	3.5.3

Les sujets d'évasion fiscale, lutte contre la corruption et droits de l'Homme sont présentés dans ce document aux sections 3.4.5 « Respecter les droits humains et du travail » et 3.5.5 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires ». Ils n'ont cependant pas été identifiés comme des risques significatifs à la date du présent document.

De plus, certains sujets (gaspillage alimentaire, alimentation responsable et durable, précarité alimentaire, respect du bien-être animal ou utilisation de minéraux de conflits) ne sont pas inclus dans ce document, ne constituant pas aujourd'hui des enjeux majeurs pour le Groupe.

Enfin, les sujets liés aux accords collectifs sont présentés en section 3.4.1 « Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés ».

## 3.6.2 Taxonomie

### Contexte

Le règlement de l'UE sur la taxonomie<sup>(1)</sup> est un élément clé du plan d'action de la Commission européenne sur la finance durable visant à réorienter les flux de capitaux vers une économie plus durable. La taxonomie européenne étant un système de classification des activités économiques « durables » sur le plan environnemental, elle représente une étape importante vers l'objectif européen de neutralité carbone d'ici à 2050.

Le groupe Elis publie ainsi en 2021 pour la première fois, les indicateurs relatifs à la taxonomie européenne sur les deux objectifs d'adaptation et d'atténuation du changement climatique.

Afin de définir les activités éligibles au sens de la taxonomie européenne, le Groupe a examiné toutes les activités économiques éligibles à la taxonomie énumérées dans le règlement délégué sur le climat, au regard des activités opérées par le Groupe dans ses différentes géographies et filiales.

Le règlement délégué sur le climat se concentre en premier lieu sur les activités et les secteurs économiques qui ont le plus grand potentiel de contribution à l'objectif d'atténuation du changement climatique, c'est-à-dire d'éviter la production d'émissions de gaz à effet de serre, de réduire ces émissions ou d'augmenter leur absorption et le stockage du carbone à long terme. Les secteurs couverts concernent ainsi principalement l'énergie, certaines activités manufacturières, les transports et les bâtiments.

Après un examen approfondi, impliquant différentes fonctions du Groupe (finance, développement durable, QHSE, projets industriels, logistique, informatique...), le Groupe n'est que peu concerné par ces deux premiers objectifs. Le Groupe anticipe cependant qu'une part significative de ses activités devrait entrer dans le champ de la réglementation dans le cadre de l'objectif sur la transition vers une économie circulaire, notamment au titre de ses activités de location-entretien des vêtements de travail.

Les indicateurs liés à la part des activités éligibles au regard de la taxonomie ont été reportés conformément aux dispositions présentées en Annexe 1 de l'article 8 du règlement délégué C (2021) 4987 complétant le règlement européen 2020/852. En particulier, compte tenu de la faible exposition du Groupe aux activités éligibles au titre de la taxonomie sur les objectifs climat et des définitions de ces indicateurs :

- › le Groupe reporte un chiffre d'affaires nul d'activités éligibles ;
- › les opex éligibles ont été jugés non matériels ;
- › les capex éligibles s'établissent à 21 % et sont exclusivement composés de capex individuellement éligibles et non rattachés à l'activité commerciale d'Elis en l'absence de chiffres d'affaires éligibles.

### PART DES CAPEX ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE



(1) Règlement (UE) 2020/852 établissant un cadre pour faciliter les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088.

### Méthodologie de reporting

Afin de reporter et publier les informations relatives aux activités éligibles à la taxonomie européenne en 2021, le Groupe a :

- › analysé de façon détaillée les activités éligibles à la taxonomie, en confrontant chacune des activités listées en annexe du règlement avec les opérations d’Elis (activités commerciales, opérations, investissements...);
- › revu les investissements industriels du Groupe et pré-identifié les capex rattachés à des activités éligibles du règlement en 2021 (capex individuellement éligibles);
- › réalisé des sessions de formation dans les principales langues du Groupe auprès de ses interlocuteurs clés dans les différentes géographies et filiales;
- › mis à disposition de ses filiales un outil leur permettant de reporter les informations financières pour chacune des activités éligibles pouvant concerner le Groupe;
- › mis en place une équipe transversale en charge d’accompagner et répondre aux questions des équipes locales et revoir les données reportées;
- › échangé avec des experts sectoriels externes et des pairs afin d’assurer la correcte interprétation des textes.

### Capex individuellement éligibles

Le Groupe ne disposant pas d’activité économique génératrice de chiffre d’affaires éligible à la taxonomie, seules les dépenses d’investissement liées à l’achat de produits et de services éligibles ou à la réalisation d’activités éligibles pour ses propres besoins ont été considérées.

De plus, au regard des deux objectifs faisant l’objet du reporting en 2021, le Groupe a choisi d’allouer ses activités éligibles au titre de l’objectif climat sur l’atténuation. À noter qu’au regard des activités concernées, et indépendamment de critères d’alignement, ces activités auraient pu être allouées au titre de l’objectif d’adaptation.

Code	Activité	Montant des Capex (en millions d’euros)	Pourcentage de Capex (en %)	Atténuation du changement climatique	Adaptation aux changements climatiques
4.1	Production d’électricité au moyen de la technologie solaire photovoltaïque	0,0	0,0 %	✓	
4.14	Réseaux de transport et de distribution pour gaz renouvelables et à faible intensité de carbone	0,0	0,0 %	✓	
4.16	Installation et exploitation de pompes à chaleur électriques	0,0	0,0 %	✓	
4.21	Production de chaleur/froid par chauffage solaire	0,0	0,0 %	✓	
4.23	Production de chaleur/froid à partir de combustibles gazeux et liquides renouvelables d’origine non fossile	0,9	0,1 %	✓	
4.24	Production de chaleur/froid par bioénergie	0,2	0,0 %	✓	
4.25	Production de chaleur/froid par utilisation de chaleur fatale	7,2	1,1 %	✓	
5.3	Construction, extension et exploitation de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées	1,3	0,2 %	✓	
5.4	Renouvellement de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées	20,4	3,0 %	✓	
6.5	Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	16,7	2,4 %	✓	
6.6	Transport routier de fret	0,0	0,0 %	✓	
6.15	Infrastructures favorables aux transports routiers et aux transports publics à faible intensité de carbone	29,0	4,3 %	✓	
7.2	Rénovation de bâtiments existants	24,6	3,6 %	✓	
7.3	Installation, maintenance et réparation d’équipements favorisant l’efficacité énergétique	10,2	1,5 %	✓	
7.4	Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l’intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	0,0	0,0 %	✓	
7.5	Installation, maintenance et réparation d’instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments	0,2	0,0 %	✓	
7.6	Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables	0,2	0,0 %	✓	
7.7	Acquisition et propriété de bâtiments	32,2	4,7 %	✓	
8.1	Traitement de données, hébergement et activités connexes	0,1	0,0 %	✓	
<b>CAPEX ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>		<b>143,1</b>	<b>21,0 %</b>		
<b>CAPEX NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE</b>		<b>539,3</b>	<b>79,0 %</b>		
<b>TOTAL CAPEX</b>		<b>682,4</b>	<b>100 %</b>		

### Explicatios et principales hypothèses liées aux Capex

Une activité a été considérée comme éligible sur la base de la description de son activité et indépendamment de toute évaluation des critères techniques d'alignement, des préjudices causés sur les autres objectifs environnementaux ou de garanties sociales minimales. Par conséquent, la part des activités alignées au sens de la taxonomie, à présenter à partir de 2022 sera inférieure à la part des activités éligibles du fait des critères techniques retenus par l'Europe.

Dans son reporting, le Groupe a pris les principales hypothèses suivantes :

- › activités 4.23 et 4.24 : les investissements dans des dispositifs éligibles de production de chaleur (à partir d'énergie renouvelable notamment) ont été pris en compte dans leur intégralité, y compris s'ils occupent des fonctions complémentaires (exemple sécher le linge). En effet, leur capacité à produire in situ de la chaleur (à partir d'énergie renouvelable notamment) intervient en remplacement d'un système centralisé et peut procurer davantage de flexibilité et d'efficacité ;
- › activités 5.3 et 5.4. : les investissements associés à la rénovation ou la construction de système de traitement des eaux usées ont été reportés par le Groupe, ceux-ci venant en complément ou en remplacement de systèmes collectifs ;
- › activité 7.7 : les investissements associés à des nouveaux bâtiments acquis ou détenus par le Groupe en 2021 ont été intégrés indépendamment de la performance énergétique du bâtiment concerné ;
- › lorsque plusieurs activités éligibles pouvaient être retenues au regard de l'activité concernée, les dépenses concernées ont été associées à une seule activité. Ainsi, certains investissements liés à des projets industriels majeurs n'ont pu être considérés de façon séparée au sein de différentes catégories éligibles. Dans le cadre de la construction d'un bâtiment neuf, l'ensemble des investissements ont été alloués sur l'activité 7.7.

Conformément aux définitions européennes, l'indicateur de performance clé capex est défini comme les capex éligibles à la taxonomie (numérateur) divisé par le capex total (dénominateur). Le total des dépenses d'investissement comprend les ajouts aux immobilisations corporelles et incorporelles au cours de l'exercice, avant amortissements et réévaluations éventuelles, y compris celles résultant de dépréciations, ainsi que les variations de juste valeur. Il comprend les ajouts aux immobilisations (IAS 16 - 555,1 millions d'euros tels que figurant à la note 6.2 des comptes consolidés 2021), aux immobilisations incorporelles (IAS 38 - 21,1 millions d'euros tels que figurant à la note 6.1 des comptes consolidés 2021) et aux actifs au titre du droit d'utilisation (IFRS 16 - 71,1 millions d'euros tels que figurant à la note 6.4 des comptes consolidés 2021). Les ajouts résultant de regroupements d'entreprises sont également inclus (35,1 millions d'euros tels que figurant à la note 2.4 des comptes consolidés 2021). Le goodwill n'est pas inclus dans les dépenses d'investissement car il n'est pas défini comme une immobilisation incorporelle conformément à IAS 38. Pour plus de détails sur nos méthodes comptables concernant nos dépenses d'investissement, se référer aux introductions des notes précitées des comptes consolidés figurant au chapitre 6.1 du présent document d'enregistrement universel.

### Opex éligibles

Conformément aux définitions européennes, l'indicateur de performance clé opex est défini comme les opex éligibles à la taxonomie divisés par le total des opex. Le total des opex est composé des coûts directs non capitalisés liés à la recherche et au développement, aux mesures de rénovation des bâtiments, à la location à court terme, à l'entretien et à la réparation, ainsi qu'à toute autre dépense directe liée à l'entretien quotidien des actifs d'immobilisations corporelles. Compte tenu de l'activité du Groupe et de l'exemption prévue par le règlement, l'indicateur clé d'opex a été jugé non matériel (<10 % des charges d'exploitation du Groupe).

## 3.6.3 Notations extra-financières et prix

Le groupe Elis est évalué par plusieurs agences de notation extra-financière sur sa performance ESG (environnement, social, gouvernance).

Ces évaluations annuelles ou tous les deux ans, permettent au Groupe de communiquer son engagement, identifier des axes d'amélioration et se positionner vis-à-vis de ses pairs.

En particulier, en 2021, Elis :

- › a maintenu sa médaille « OR » au questionnaire EcoVadis et amélioré sa performance globale (score de 72 contre 70 en 2020). Ce questionnaire structurant pour la relation client-fournisseur évalue les entreprises sur 21 enjeux regroupés en 4 thèmes (Environnement, Social & Droits de l'Homme, Éthique, Achats Responsables). Cette médaille positionne Elis dans le top 5 % des 75 000 entreprises évaluées par EcoVadis ;
- › a atteint le score de B au questionnaire Climat du CDP (*Carbon Disclosure Project*), une organisation à but non lucratif, qui réalise des évaluations indépendantes (de A leadership à D-) sur la base des informations mises à disposition par les entreprises sur leur stratégie, gestion, performance ou même leur rôle dans l'engagement de leurs parties prenantes sur le climat. Le groupe Elis se positionne ainsi au-delà de la moyenne de son secteur en Europe (score C) pour ce premier exercice de reporting. Le groupe Elis a également été évalué B, sur son engagement des fournisseurs en matière de changement climatique ;

- › dispose d'une performance reconnue par l'agence de notation Gaïa, avec un score de 83 en 2021 en augmentation (80 en 2020) ;
- › a amélioré sa performance auprès de MSCI en passant de 5,6 en 2020 à 6,7 fin 2021.

De plus, certaines entités du Groupe ont reçu des prix pour leur engagement en matière de développement durable. Ainsi, la Suède a été désignée parmi les finalistes et distinguée dans le cadre du *Environmental Strategy Award*, visant à récompenser la stratégie environnementale la plus exemplaire.



## 3.6.4 Performances détaillées du Groupe

### Synthèse des informations environnementales

	Unité	Groupe 2021	Groupe 2020	Groupe 2019
<b>Périmètre</b>				
Chiffre d'affaires brut des sites du périmètre	Millions d'euros	3 047,6	2 646,4	3 200,7
Nombre de sites inclus dans le périmètre	Nombre de sites	425	425	419
<b>Politique générale en matière environnementale</b>				
Sites certifiés ISO 50001	Nombre de sites	78	81	81
Sites certifiés ISO 14001		141	143	139
% de sites industriels certifiés ISO 14001 <sup>(a)</sup>	%	39 %		
Montant des dépenses engagées au titre de la mise en conformité	Millions d'euros	8,1	5,6	7,5
Montant des provisions et garanties environnementales	Millions d'euros	71,2	72,1	70,7
Montant des indemnités versées pour litiges environnementaux	Millions d'euros	0	0	0,03
<b>Prévention de la pollution et gestion des déchets</b>				
Quantité totale de déchets générés	Tonnes	37 925	35 733	34 794
Part de déchets valorisés		60 %	61 %	65 %
Quantité de déchets dangereux générés	Tonnes	6 766	6 958	6 367
Part des déchets dangereux dans le total des déchets	%	18 %	19 %	18 %
Part de déchets dangereux valorisés	%	42 %	56	67
Quantité de déchets non dangereux générés	Tonnes	31 159	28 775	28 428
Part de déchets non dangereux valorisés	%	64 %	63	65
Montant dépensé pour le traitement des déchets	Millions d'euros	7,6	7,1	6,6
Montant généré par la valorisation de déchets	Millions d'euros	1,0	0,7	1,20
<b>Utilisation durable des ressources</b>				
Volume total d'eau consommée	Millions de m <sup>3</sup>	14,4	13,0	15,6
Consommation d'eau en litre par kg de linge livré (tout site ; périmètre Groupe)	L/kg	9,0	9,4	8,9
Proportion d'eau provenant d'une source publique	%	47	48,5	46
Proportion d'eau provenant de nappes phréatiques	%	51	50,5	52
Proportion d'eau provenant d'eaux de surface	%	2	1	2
Montant dépensé pour la consommation d'eau	Millions d'euros	11,2	10,5	12,2
Volume des effluents industriels rejetés	Millions de m <sup>3</sup>	12,3	10,8	13,7
Volume des effluents industriels traités	Millions de m <sup>3</sup>	12,3	10,8	13,7
Proportion d'effluents industriels traités dans des installations de traitement municipales	%	90	92	90
Proportion d'effluents industriels traités en interne avant d'être déversés au milieu naturel	%	10	8	10
Consommation totale d'énergie (à l'exclusion des véhicules)	MWh (PCS)	2 433 931	2 196 145	2 696 704
Consommation en électricité	MWh	300 357	289 827	324 787
Consommation en énergies renouvelables (thermiques)	MWh (PCS)	497 458	435 649	454 655
Consommation en gaz naturel/propane/butane	MWh (PCS)	1 555 254	1 390 895	1 810 510
Consommation en fioul (hors carburant)	MWh (PCS)	43 497	50 658	64 276
Consommation en autres sources d'énergie	MWh (PCS)	40 471	29 116	42 477
Montant dépensé pour la consommation en énergie	Millions d'euros	106,7	88,4	109,4
Consommation totale de carburant pour les véhicules (livraisons et services)	Milliers de litres	43 560,7	39 674,3	43 992,4
Consommation en essence	Milliers de litres	933,0	594,3	773,6
Consommation en gasoil	Milliers de litres	42 178,0	38 749,4	43 068,1
Montant dépensé pour la consommation en carburant	Millions d'euros	43,6	35,6	50,6
Consommation d'énergie thermique par kg de linge livré (tout site ; Groupe)	kWh/kg	1,34	1,38	1,34
<b>Lutte contre le changement climatique</b>				
Émissions directes de GES – Scope 1	Kt eq. CO <sub>2</sub>	413,8	381,2	474,8
Émissions indirectes de GES – Scope 2 ( <i>location based</i> )	Kt eq. CO <sub>2</sub>	54,3	58,6	71,1
Émissions indirectes de GES – Scope 2 ( <i>market based</i> )	Kt eq. CO <sub>2</sub>	76,5		
Émissions indirectes de GES – Scope 3	Kt eq. CO <sub>2</sub>	1 500		
Émissions totales de GES – Scope 1 et 2 ( <i>location based</i> )	Kt eq. CO <sub>2</sub>	468,2	439,8	545,9

(a) Les sites industriels sont définis comme les sites de production ou fabrication.

## Synthèse des informations sociales

3

	Unité	Groupe 2021	Groupe 2020	Groupe 2019
<b>Effectif total</b>	<b>Nombre de salariés</b>	<b>48 738</b>	<b>44 496</b>	<b>48 173</b>
<b>Effectif permanent</b>		<b>42 292</b>	<b>40 171</b>	<b>41 701</b>
Effectif permanent femmes		22 292	21 297	22 073
Effectif permanent hommes		20 000	18 874	19 628
Effectif permanent cadres ou managers		3 592	3 209	3 147
Effectif permanent de femmes cadres ou managers		1 213	1 082	1 027
<b>Effectif non permanent</b>		<b>6 446</b>	<b>4 325</b>	<b>6 472</b>
Effectif total France		12 385	11 575	13 235
Effectif total Europe (hors France)		24 135	21 611	23 652
Effectif total Amérique latine		12 218	11 310	11 286
Effectif permanent de 17 ans ou moins inscrit au 31 décembre		45	11	4
Effectif permanent 18-29 ans inscrit au 31 décembre				
<i>Changement des tranches en 2020 pour être conforme au GRI</i>				
<i>* En 2019 : Effectif permanent 18-26 ans inscrit au 31 décembre</i>		7 114	6 406	4 502*
Effectif permanent 30-49 ans inscrit au 31 décembre				
<i>Changement des tranches en 2020 pour être conforme au GRI</i>				
<i>* En 2019, effectif permanent 27-49 ans inscrit au 31 décembre</i>		21 294	20 505	23 949*
Effectif permanent 50 ans et + inscrit au 31 décembre		13 839	13 249	13 246
<i>Sur la base du périmètre du reporting social</i>				
<b>Nombre d'embauches de l'effectif permanent</b>		<b>13 070</b>	<b>7 955</b>	<b>9 969</b>
Taux de recrutement dans l'effectif permanent				
<i>Nouvelles embauches permanentes en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>	%	26,8	17,9	20,6
Nouvelles embauches de salariés permanents femmes	Nombre de salariés	5 786	3 732	4 410
Nouvelles embauches de salariés permanents hommes	Nombre de salariés	7 284	4 223	5 559
Nouvelles embauches permanentes de 17 ans ou moins inscrites	Nombre de salariés	157	13	28
Nouvelles embauches permanentes de 18-29 ans inscrites				
<i>Changement des tranches en 2020 pour être conforme au GRI</i>				
<i>* En 2019 : Nouvelles embauches 18-26 ans inscrit</i>	Nombre de salariés	5 424	3 262	2 906*
Nouvelles embauches permanentes de 30-49 ans inscrites				
<i>Changement des tranches en 2020 pour être conforme au GRI</i>				
<i>* En 2019 : Nouvelles embauches 27-49 ans inscrit au 31 décembre</i>	Nombre de salariés	5 970	3 811	5 687*
Nouvelles embauches permanentes de 50 ans et + inscrites au 31 décembre	Nombre de salariés	1 519	869	1 261
Nouvelles embauches permanentes en France	Nombre de salariés	1 764	1 052	1 494
Nouvelles embauches permanentes en Europe (hors France)	Nombre de salariés	5 458	2 294	4 230
Nouvelles embauches permanentes en Amérique latine	Nombre de salariés	5 848	4 609	4 245
Nombre de départs dans l'effectif permanent				
<i>Salarié(e)s permanent(e)s qui quittent l'organisation volontairement</i>	Nombre de salariés	6 436	4 136	4 765
Taux de renouvellement dans l'effectif permanent en France				
<i>Embauches et départs dans l'effectif permanent en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>	%	10,4	6,9	8,8
Taux de renouvellement dans l'effectif permanent en Europe (hors France)				
<i>Embauches et départs dans l'effectif permanent en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>	%	17,5	9,6	14
Taux de renouvellement dans l'effectif permanent en Amérique latine				
<i>Embauches et départs dans l'effectif permanent en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>	%	34,7	28,1	25,6
Départs dans l'effectif permanent en France	Nombre de salariés	817	548	838
Départs dans l'effectif permanent en Europe	Nombre de salariés	2 998	1 841	2 395
Départs dans l'effectif permanent en Amérique latine	Nombre de salariés	2 621	1 747	1 532
Taux de départ				
<i>Départs des salariés quittant volontairement en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>		13,21	9,30	11,43
Rémunérations	Euros			

	Unité	Groupe 2021	Groupe 2020	Groupe 2019
<b>Rémunération fixe et variable, collective et individuelle</b>		<b>897 722 964</b>	<b>861 799 365</b>	<b>978 436 212</b>
Dont les bonus et collectifs et intéressements hors obligation légale		15 463 972	14 523 813	17 343 534 86
Organisation du travail	%			
Part des salariés permanents à temps plein		93,50	94,20	93,8
<b>Part des salariés permanents à temps partiel</b>		<b>6,50</b>	<b>5,80</b>	<b>6,2</b>
Taux d'absentéisme		7,19	6,64	6,37
Nombre d'absences inférieures à 7 jours (rémunérées ou non)	Nombre	106 561	78 518	48 246
Nombre moyen de jours de formation par employé				
<i>Nombre de jours de formation en proportion de l'effectif permanent et non permanent</i>	Nombre	1	1	1
<b>Accidents du travail</b>				
Nombre d'accidents mortels		0 <sup>(a)</sup>	0	0
Nombre d'accidents du travail avec arrêt		1 370	1 140	1 529
Taux de fréquence des accidents				
<i>[Nombre d'accidents avec arrêt de travail (hors accidents de trajet) par rapport au nombre d'heures travaillées pendant l'année] x 1 000 000</i>		15,84	14,31	16,90
Taux de fréquence en Europe (y compris France)		17,97	15,98	18,66
Taux de fréquence en Amérique latine		10,24	9,71	11,15
Taux de gravité des accidents				
<i>[Nombre de jours calendaires d'arrêt de travail liés à des accidents avec arrêt de travail de plus d'un jour (hors accidents de trajet) par rapport au nombre d'heures travaillées pendant l'année] x 1 000</i>		0,67	0,70	0,66
Taux de gravité en Europe (y compris France)		0,85	0,87	0,77
Taux de gravité en Amérique latine		0,20	0,23	0,29

(a) En 2021, le Groupe déplore un décès d'un salarié suite à un malaise durant son temps de pause.

### 3.6.5 Note méthodologique

La période de reporting couverte par le présent document d'enregistrement universel est celle du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021.

Un protocole de reporting précisant les règles de collecte, de calcul et de consolidation est remis à jour chaque année et partagé aux contributeurs clés.

#### Périmètre de reporting des indicateurs

La déclaration de performance extra-financière (DPEF) porte sur la totalité de l'activité d'Elis, soit l'ensemble de ses filiales dans tous les pays d'implantation.

Les entités acquises ou créées en 2021 (MAB Industria e Comercio Eireli, BEPE Administradora de Bens Ltda, et Nortelav Lavanderia Industrial Ltda au Brésil, Scaldis Saint-Martin en Belgique, Arvo

Protect BV aux Pays-Bas, Eliteq Sanidad Ambiental, S.L., Logralimp, S.L. Lavanderia Lizzara, et S.L. en Espagne, Pure Washrooms Ltd au R-U, Pestguard Ltd. en Irlande, Chrisal Skadedyrsservice A/S au Danemark, et Viga 65, Rentex-Service et Dionix en Russie, Elis Supply Chain Centre Sp. Zoo en Pologne) sont exclues du périmètre de reporting 2021 (à l'exception du chapitre 3.6.2 « Taxonomie »). Conformément au protocole de reporting du Groupe, ces entités seront intégrées au plus tard dans les deux ans, soit au plus tard dans le reporting 2023.

Le cas échéant, de nouvelles entités ont été intégrées dans le périmètre du reporting 2021 liées à des acquisitions des années antérieures.

Quelques sites logistiques mineurs sont exclus du périmètre de reporting environnement.

### 3.6.6 Tables de correspondance : GRI, TCFD, Pacte mondial, SASB

Le chapitre 3 du document d'enregistrement universel suit les lignes directrices et principales recommandations d'approches internationales, telles que celles de la *Global Reporting Initiative* (GRI), de la *Task Force on Climate Disclosure* (TCFD), du *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), les objectifs de développement durable (ODD) ou le Pacte Mondial des Nations Unies.

Des tables de correspondance détaillées sont présentées dans les pages suivantes.

#### Table de correspondance GRI

Le Groupe a choisi de se conformer au niveau essentiel du référentiel *Global Reporting Initiative* (GRI) et à ce titre présente une table de correspondance avec les éléments généraux et les éléments spécifiques liés à ses enjeux les plus matériels.

Risques majeurs	Correspondance avec les éléments spécifiques GRI
Risques liés au changement climatique	Énergie (302), Émissions (305), Eau et effluents (303), Matières (301)
Risques liés aux ressources humaines (attractivité & rétention)	Recrutement et rétention des collaborateurs (401)
Risques liés aux ressources humaines (diversité)	Diversité et égalité des chances (405)
Risques liés à la chaîne de valeur	Pratiques d'achat (204), Évaluation des fournisseurs sur l'environnement (308), Évaluation des fournisseurs sur les aspects sociaux (414)

## ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Source GRI	Disclosure	Référence
<b>102-1</b>	Nom de l'organisation	7.1
<b>102-2</b>	Activités, marques, produits et services	1.1 ; 1.3
<b>102-3</b>	Lieu géographique du siège	7.1
<b>102-4</b>	Lieux géographiques des sites d'activités	1.1
<b>102-5</b>	Capital et forme juridique	1.1 ; 7.1 ; 7.2
<b>102-6</b>	Marchés desservis	1.1 ; 1.3
<b>102-7</b>	Taille de l'organisation	1.1 ; 6.1 ; 7.2
<b>102-8</b>	Effectif de l'organisation	3.1
<b>102-9</b>	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	3.2 ; 3.5.3
<b>102-10</b>	Modification significative de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	1.1 ; 5.1.2 ; 6.1.7 (note 2.4) ; 4.1.3
<b>102-11</b>	Principe de précaution	3.1, 3.2 ; 3.3
<b>102-12</b>	Chartes, principes et autres initiatives externes	Code éthique, charte achats responsables et éthiques, politique RSE, politique QHSE
<b>102-13</b>	Adhésion à des associations nationales ou internationales	1.1
<b>102-14</b>	Déclaration du décideur le plus haut placé sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie	3.1
<b>102-16</b>	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation tels que les Codes de conduite et Codes d'éthique	1.1, 3.1 ; 3.2 ; 3.5.3 ; 3.5.5
<b>102-18</b>	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance.	1.4, 3.2.1
<b>102-40</b>	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	3.2.2
<b>102-41</b>	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective	3.4.1
<b>102-42</b>	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	3.2.2
<b>102-43</b>	Approche de l'implication des parties prenantes	3.2.2
<b>102-44</b>	Enjeux et préoccupations majeures soulevées	3.2.2
<b>102-45</b>	Entités incluses dans la consolidation financière : incluant les justifications d'exclusion	3.6.5, 6.1.7 (notes 2 et 11)
<b>102-46</b>	Définition du contenu du rapport et des périmètres des enjeux	3.6.6
<b>102-47</b>	Liste des enjeux pertinents	3.6.6
<b>102-48</b>	Réaffirmation des informations	3.6.4
<b>102-49</b>	Modifications relatives au reporting	Annexes, chapitre 3
<b>102-50</b>	Période de reporting	1 <sup>er</sup> janvier 2021-31 décembre 2021
<b>102-51</b>	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	2020
<b>102-52</b>	Cycle de reporting	Annuel
<b>102-53</b>	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	3.6.4
<b>102-54</b>	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	3.6.6
<b>102-55</b>	Table de correspondance GRI	3.6.6
<b>102-56</b>	Vérification externe du rapport	3.7

## ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX RISQUES MAJEURS D'ELIS

Source GRI	Disclosure	Référence
<b>204 - Pratiques d'achat</b>		
<b>204-1</b>	Proportion des achats locaux	3.5.4
<b>301 - Matières</b>		
<b>301-3</b>	Produits et matériaux d'emballage valorisés	3.3.4 et 3.3.1
<b>302 - Énergie</b>		
<b>302-1</b>	Consommation énergétique au sein de l'organisation	3.3.5
<b>302-2</b>	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	3.3.5
<b>302-3</b>	Intensité énergétique	3.3.5
<b>303 - Eau et effluents</b>		
<b>303-1</b>	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	3.3.3
<b>305 - Émissions</b>		
<b>305-1</b>	Émissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1)	3.3.6
<b>305-2</b>	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie	3.3.6
<b>305-3</b>	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3)	3.3.6
<b>305-4</b>	Intensité des émissions de gaz à effet de serre	3.3.6
<b>308 - Évaluation des fournisseurs sur l'environnement</b>		
<b>308-1</b>	Nouveau fournisseur analysé et sélectionné au regard de critères environnementaux	3.5.3
<b>401 - recrutement et rétention des collaborateurs</b>		
<b>401-1</b>	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	3.4.3, 3.6.4
<b>405 - Diversité et égalité des chances</b>		
<b>405-1</b>	Diversité des organes de gouvernance et des employés	1.4, 2.1.2, 3.2
<b>414 - Évaluation des fournisseurs sur les aspects sociaux</b>		
<b>414-1</b>	Nouveau fournisseur analysé et sélectionné au regard de critères sociaux	3.5.3

### Table de correspondance TCFD

La table de correspondance avec les recommandations de la TCFD est présentée ci-dessous.

La réponse au CDP du groupe Elis détaille également certains éléments de façon plus approfondie.

Recommandation de la TCFD (Task Force on Climate Disclosure)	Correspondance	
<b>Gouvernance</b>	Description de la supervision par le conseil des risques et opportunités climat	3.3.6
	Description du rôle de la direction dans l'évaluation et la gestion des risques et opportunités climatiques	3.3.6
<b>Stratégie</b>	Description des risques et opportunités climat à court, moyen et long terme	3.3.6
	Description de l'impact des risques et opportunités climat sur l'entreprise, sa stratégie et sa planification financière	3.3.6
	Description de la résilience de la stratégie de l'organisation, face à différents scénarios climatiques, notamment 2°C ou inférieur	3.3.6
<b>Gestion du risque</b>	Description des processus de l'organisation pour identifier et évaluer les risques climat	3.3.6, 3.6.1
	Description des processus de l'organisation pour gérer les risques climat	3.3.6
	Description des modalités d'intégration des processus d'identification, évaluation et gestion des risques climat au sein des processus globaux de gestion des risques	3.3.6
<b>Performance et objectifs</b>	Communication des indicateurs de performance de l'entreprise pour évaluer les risques et opportunités climat en lien avec la stratégie et la gestion des risques	3.3.6, 3.6.1
	Communication des émissions du Scope 1, Scope 2, et si pertinent Scope 3 et des risques associés	3.3.6
	Description des objectifs retenus par l'entreprise pour gérer les risques et opportunités climat et communication de la performance au regard de ces objectifs	3.3.6

### Table de correspondance avec le Pacte mondial des Nations unies

Le Groupe communique de plus chaque année sa « Communication sur le progrès » (CoP) qui fait l'objet d'une publication annuelle sur le site des Nations Unies.

Catégorie	Principes du Pacte mondial des Nations unies	Sections
<b>Droits de l'Homme</b>	1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence.	3.4.5, 3.5.3, 3.5.5
	2 Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.	3.4.5, 3.5.3, 3.5.5
<b>Droit du travail</b>	3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.	3.4.1, 3.4.5, 3.5.3, 3.5.5
	4 Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	3.4.5, 3.5.3, 3.5.5
	5 Les entreprises sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants.	3.4.5, 3.5.3, 3.5.5
	6 Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.	3.4.4, 3.4.5, 3.5.3, 3.5.5
<b>Environnement</b>	7 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.	3.3
	8 Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.	3.3
	9 Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	3.3
<b>Lutte contre la corruption</b>	10 Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	3.5.3, 3.5.5

## Table de correspondance SASB

Compte tenu de la spécificité de nos activités, basé sur le modèle d'économie circulaire, le Groupe n'appartient à aucune catégorie spécifique du *Sustainable Accounting Standards Board* (SASB). Le Groupe a retenu les deux secteurs les plus représentatifs suivants :

- › Vêtements, accessoires et chaussures ;
- › Household & Personal Products.

La table de correspondance s'établit ainsi :

Enjeu (SASB)	Topic (SASB)	Indicator (SASB)	Code	Section
Gestion de l'eau & Effluents	Gestion de l'eau	(1) Total d'eau prélevée, (2) total d'eau consommée, pourcentage de chaque total dans les régions où le stress hydrique de référence est élevé ou extrêmement élevé	CG-HP-140a.1	3.3.3 Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les éco-systèmes
		Description des risques liés à la gestion de l'eau et discussion des stratégies et pratiques visant à atténuer ces risques	CG-HP-140a.2	
Qualité et Sécurité produit	Gestion des substances chimiques contenues dans les produits	Discussion sur les processus permettant d'assurer la conformité aux réglementations sur les substances faisant l'objet de restrictions	CG-AA-250a.1	Le Code de conduite des fournisseurs s'applique à l'ensemble des fournisseurs du Groupe (directs, indirects ou industriels), qu'ils soient de nouveaux partenaires ou des partenaires existants. De plus les contrats cadres intègrent un document signé par les tiers s'engageant sur le respect des exigences REACH pour les produits livrés au Groupe.
		Discussion sur les processus d'évaluation et de gestion des risques et/ou des dangers associés aux produits chimiques contenus dans les produits	CG-AA-250a.2	
	Performance du produit en matière d'environnement, de santé et de sécurité	Recettes des produits contenant des substances REACH extrêmement préoccupantes (SVHC)	CG-HP-250a.1	Non applicable (compte tenu de son modèle d'affaires le Groupe reste propriétaire du produit tout au long de son utilisation).
		Recettes des produits contenant des substances présentes sur la California DTSC Candidate Chemicals List (Liste des produits chimiques candidats du DTSC de Californie)	CG-HP-250a.2	Non applicable (pas de présence sur la marché américain)
		Discussion sur le processus visant à identifier et gérer les matériaux émergents et produits chimiques préoccupants	CG-HP-250a.3	Le Groupe réalise une veille régulière via ses équipes et ses associations professionnelles. 3.2 ; 3.3.1
Recettes des produits conçus selon les principes de la chimie verte	CG-HP-250a.4	Elis communique la part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables. 3.3.1 ; 3.3.2		
Cycle de vie et conception produit	Gestion du cycle de vie de l'emballage	(1) Poids total des emballages, (2) pourcentage d'emballages composés de matières recyclées et/ou renouvelables et (3) pourcentage d'emballages recyclables, réutilisables et/ou compostables	CG-HP-410a.1	Le Groupe ne vend pas de produits, mais l'usage des produits. Dans le cadre de ses opérations, le Groupe limite les emballages et ceux-ci sont le plus souvent réutilisables. 3.3.1 ; 3.3.2 ; 3.3.3
		Discussion sur les stratégies de réduction des répercussions environnementales des emballages au cours de leur cycle de vie	CG-HP-410a.2	3.3.1 ; 3.3.2 ; 3.3.3

Enjeu (SASB)	Topic (SASB)	Indicator (SASB)	Code	Section
Gestion de la chaîne d'approvisionnement	Répercussions environnementales dans la chaîne d'approvisionnement	Pourcentage des (1) installations des fournisseurs de niveau 1 et (2) des installations des fournisseurs supérieurs au niveau 1 conformes aux autorisations de rejet des eaux usées et/ou aux accords contractuels	CG-AA-430a.1	Le % de fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE est présentée en 3.5.3
		Pourcentage (1) d'installations de fournisseurs de niveau 1 et (2) d'installations de fournisseurs de niveau supérieur au niveau 1 ayant réalisé l'évaluation de l'indice Higg Facility Environmental Module (Higg FEM) de la Sustainable Apparel Coalition (SAC), ou une évaluation des données environnementales équivalente	CG-AA-430a.2	Le % de fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE est présentée en 3.5.3
Conditions de travail dans la chaîne d'approvisionnement		Pourcentage (1) d'installations de fournisseurs de niveau 1 et (2) d'installations de fournisseurs de niveau supérieur au niveau 1 ayant fait l'objet d'un audit selon un code de conduite au travail et (3) pourcentage du nombre total d'audits réalisés par un auditeur tiers	CG-AA-430b.1	Le % de fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE est présentée en 3.5.3
		Taux de non-conformité prioritaire et taux de mesures correctives associés aux audits du code de conduite au travail des fournisseurs	CG-AA-430b.2	Le % de fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE est présentée en 3.5.3
		Description des risques liés (1) au travail et (2) à l'environnement, à la santé et à la sécurité les plus importants au sein de la chaîne d'approvisionnement	CG-AA-430b.3	3.3.2 ; 3.3.3 ; 3.5.3 ; 3.5.5
Impacts environnementaux et sociaux de la chaîne d'approvisionnement en huile de palme		Quantité d'huile de palme obtenue, pourcentage certifié par les chaînes d'approvisionnement de la Table ronde sur l'huile de palme durable (RSPO) comme (a) Identité préservée, (b) Ségrégation, (c) Équilibre des masses, ou (d) Commande et demande	CG-HP-430a.1	Non applicable
Approvisionnement en matière première & Performance	Approvisionnement en matières premières	Description des risques environnementaux et sociaux associés à l'approvisionnement de matières premières prioritaires	CG-AA-440a.1	3.3.2 ; 3.3.3 ; 3.5.3 ; 3.5.5
		Pourcentage de matières premières certifiées par un tiers selon une norme de durabilité environnementale et/ou sociale, par norme	CG-AA-440a.2	Elis communique la part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables. 3.3.1 ; 3.3.2 ; 3.3.3

## 3.7 RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

### (Exercice clos le 31 décembre 2021)

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Elis (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection, n° 3-1060, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

### Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

### Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

### Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

### Responsabilité de l'entité

Il appartient au directeur :

- › de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- › d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et le cas échéant les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- › ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

### Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- › la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- › la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- › le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale) ;
- › la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- › la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et février 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 10 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE.

## Notre responsabilité environnementale, sociale et sociétale

Rapport de l'un des commissaires, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

3

### Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- › nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- › nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- › nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- › nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- › nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- › nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et

- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Pour certains risques : « éco concevoir nos produits » et « travailler de manière responsable avec les tiers », nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante ; pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités - Site de Clisson (France) - Site de Fürstenwalde (Allemagne) ;
- › nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- › nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- › pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices, à savoir - Site de Clisson (France) - Site de Fürstenwalde (Allemagne), et couvrent entre 33 % et 48 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- › nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 8 mars 2022

L'un des commissaires aux comptes

**PricewaterhouseCoopers Audit**

Bardadi Benzeghadi

Associé

Pascal Baranger

Directeur au sein du Département Développement Durable

## Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

### Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs

- › nombre de fontaines à eau rénovées
- › chiffres sur GOOD (un papier recyclé de qualité)
- › nombre de pièces labélisés Fairtrade / Max Havelaar
- › nombre de commandes de papier certifiées Eco label
- › consommation d'eau en litre par kg de linge livré
- › quantités de déchets générés
- › nombre de véhicules alternatifs
- › consommations énergétiques
- › certifications ISO 14001
- › consommation de carburant
- › émissions de GES scope 1
- › émissions de GES scope 2 : market based et location based
- › émissions de GES scope 3 France et extrapolation
- › nombre de recrues
- › nombre de managers issus de promotion interne
- › pourcentage d'employés en situation d'handicap France
- › part des femmes dans les embauches managers
- › nombre d'audits RSE réalisés en 2021
- › pourcentage de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80%)
- › pourcentage des familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables (objectif 100% en 2025)
- › pourcentage de consommation d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (objectif 2030 : - 30 %)
- › pourcentage de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80 %)
- › pourcentage de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré (objectif 2025 : 35 %)

- › pourcentage de réduction en intensité des émissions de CO2 des opérations depuis 2010 (Objectif : - 20 % émissions scope 1 et 2 / tonne de linge livré entre 2010 et 2025)
- › taux d'embauche
- › pourcentage femmes cadre ou managers (objectif : 40 % d'ici 2025 et 42 % d'ici 2030)
- › pourcentage d'achats directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE (objectif de 95 %)

### Informations qualitatives (actions et résultats)

- › bourse au linge : outil de visualisation de données par usine
- › groupe de travail en Suède "du linéaire au circulaire"
- › analyse de cycle de vie pour la revue scientifique
- › offre de café sans emballage individuel (mise en place en 2021)
- › programme de vérification des consommations d'eau spécifique aux tunnels de lavage a été conduit sur les articles vêtements de travail et santé
- › réutilisation des eaux utilisées lors de l'étape de rinçage
- › réorganisation fin 2021 de la collecte de déchets textiles
- › action Le Jacquart Français
- › outil GLAD
- › code de conduite avec les fournisseurs
- › participation aux forums école
- › programme de recommandation
- › kit d'intégration nouveaux arrivants
- › étude sur la part des femmes au sein des différents postes de management
- › actions en faveur des personnes en situation de handicap en Allemagne
- › maintien des tiers avec qui il y a des accords cadre
- › audits d'évaluation des tiers





[elis.com](http://elis.com)

