



Document d'enregistrement universel

Incluant le rapport financier annuel

Sommaire



Agent de service chez Elis

1.

Présentation du Groupe et de ses activités **03**

1.1	Elis en 2022	04
1.2	Stratégie	19
1.3	Nos Clients	33
1.4	Gouvernance	51

2.

Gouvernement d'entreprise **RFA** **55**

2.1	Gouvernance	56
2.2	Rémunération des mandataires sociaux	90
2.3	Participation des actionnaires aux assemblées générales	120
2.4	Éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique	120
2.5	Tableau récapitulatif des délégations de compétence et de pouvoir au bénéfice du directoire	121
2.6	Observations du conseil de surveillance sur le rapport du directoire	123

3.

Notre responsabilité environnementale, sociale et sociétale **RFA** **125**

3.1	Qui est Elis ?	127
3.2	Notre stratégie	131
3.3	Planète et produits	136
3.4	Nos Femmes et nos Hommes	163
3.5	Société	179
3.6	Annexes	193
3.7	Rapport de l'un des commissaires, désigné organisme tiers indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière	212

4.

Gestion des risques et contrôle interne **217**

4.1	Facteurs de risques RFA	218
4.2	Dispositif de contrôle interne et de gestion des risques au sein du groupe Elis RFA	230
4.3	Assurances du Groupe	234
4.4	Plan de vigilance RFA	235

Remarques générales : dans le présent document d'enregistrement universel, sauf indication contraire, le terme « Société » ou « Elis » désigne Elis, société anonyme dont le siège social est situé au 5, boulevard Louis Loucheur à Saint-Cloud (92210), et qui est immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 499 668 440 et le terme « Groupe » désigne ensemble la Société et ses filiales consolidées.

Arrondis : certaines données chiffrées (y compris les données exprimées en milliers ou millions) et pourcentages présentés dans le présent document d'enregistrement universel ont fait l'objet d'arrondis. Par conséquent, la somme des montants arrondis peut présenter des écarts non significatifs par rapport au total reporté.

5.

Commentaires sur l'exercice 2022	239
5.1 Faits marquants de l'exercice 2022 RFA	240
5.2 Résultats du Groupe RFA	241
5.3 Événements postérieurs à la clôture RFA	249
5.4 Développements récents	249
5.5 Perspectives RFA	249
5.6 Investissements futurs	250
5.7 Activités en matière de recherche et développement RFA	250
5.8 Résultats de la société Elis RFA	251
5.9 Résultats de la Société au cours des cinq derniers exercices RFA	251
5.10 Informations juridiques, financières et fiscales de la Société RFA	252

6.

États financiers de l'exercice clos le 31 décembre 2022 RFA	255
6.1 Comptes consolidés	256
6.2 Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés	335
6.3 Comptes annuels de la société Elis (société mère)	338
6.4 Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels	357

7.

Autres informations sur la Société, son capital et l'actionariat	361
7.1 Informations concernant la Société	362
7.2 Capital et actionariat RFA	362
7.3 Marché du titre	372
7.4 Relations investisseurs	373
7.5 Calendrier prévisionnel de la communication financière	373
7.6 Contrats importants	373
7.7 Organigramme simplifié du Groupe et principales filiales	374

8.

Informations complémentaires	377
8.1 Personnes responsables RFA	378
8.2 Responsables du contrôle des comptes	378
8.3 Tables de correspondance	379

Tables de correspondance	381
— Table de concordance du document d'enregistrement universel	381
— Table de concordance avec le rapport de gestion du directoire (auquel sont joints le rapport sur le gouvernement d'entreprise et la déclaration de performance extra-financière)	381

Le document d'enregistrement universel incluant le rapport financier annuel est une reproduction de la version officielle du document d'enregistrement universel qui a été établie en XHTML et déposée le 29 mars 2023 auprès de l'Autorité des marchés financiers ; cette version est également disponible sur le site Internet du groupe Elis.



Le présent document d'enregistrement universel a été déposé le 29 mars 2023 auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'AMF), en sa qualité d'autorité compétente au titre du règlement (UE) 2017/1129, sans approbation préalable conformément à l'article 9 dudit règlement.

Le document d'enregistrement universel peut être utilisé aux fins d'une offre au public de titres financiers ou de l'admission de titres financiers à la négociation sur un marché réglementé s'il est complété par une note d'opération et le cas échéant, un résumé et tous les amendements apportés au document d'enregistrement universel. L'ensemble, alors formé est approuvé par l'AMF conformément au règlement (UE) 2017/1129.

En application de l'article 19 du règlement (UE) n° 2017/1129, sont inclus par référence dans le présent document d'enregistrement universel :

- les comptes consolidés du groupe Elis relatifs à l'exercice 2021 et le rapport des contrôleurs légaux correspondant figurent dans les sections 6.1 et 6.2 du document d'enregistrement universel 2021 accessible sur le site internet de la Société : <https://fr.elis.com/sites/fr.elis.com/files/2022/04/11/Elis%20-%202021%20Universal%20registration%20document%20-%20ESEF%20format%20%28AMF%29.zip>
- les comptes consolidés du groupe Elis relatifs à l'exercice 2020 et le rapport des contrôleurs légaux correspondant figurent dans les sections 6.1 et 6.2 du document d'enregistrement universel 2020 accessible sur le site internet de la Société : https://fr.elis.com/sites/fr.elis.com/files/2021/03/30/Elis%20-%20Document%20d%27enregistrement%20universel%202020_0.pdf

Les éléments du rapport financier annuel sont identifiés dans le sommaire à l'aide du pictogramme **RFA**



1

Présentation du Groupe et de ses activités

1.1	ELIS EN 2022	04
	Elis, un leader international de solutions circulaires pour les professionnels	05
	Message des dirigeants	08
	Une présence internationale	10
	Histoire et faits marquants 2022	12
	Chiffres clés 2022	16
1.2	STRATÉGIE	19
	Modèle d'affaires	20
	Focus RSE	22
	Focus excellence opérationnelle	30
	Focus innovation	31
1.3	NOS CLIENTS	33
	Expérience client	34
	Hôtellerie-Restauration	36
	Industrie	40
	Santé et action sociale	44
	Commerce et Services	46
1.4	GOVERNANCE	51
	Le conseil de surveillance	52
	Le comité exécutif	53



1.1 ELIS EN 2022

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 (au 31 décembre 2022)

3 820,9 M€ de chiffre d'affaires

Environ **400 000** clients

54 113 collaborateurs

Présent dans **29** pays

434* usines et centres de distribution

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

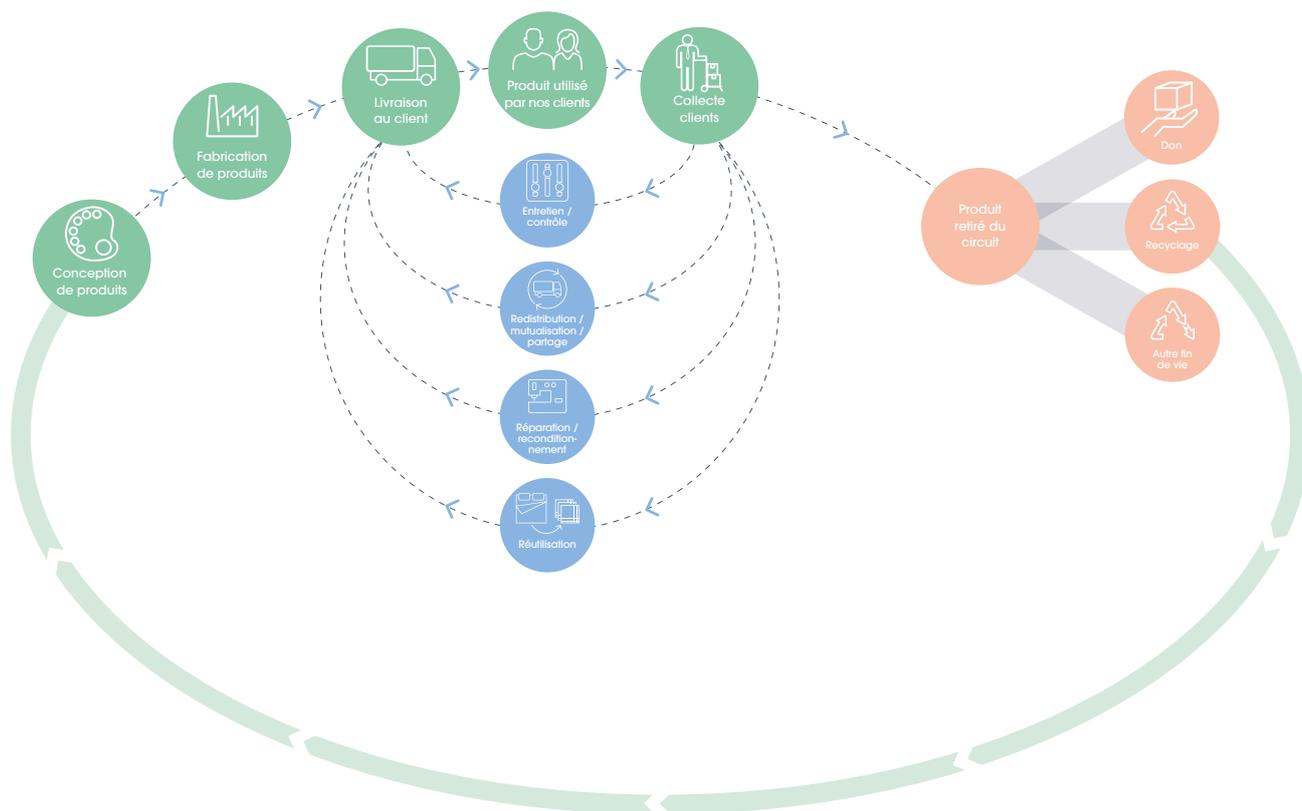
Elis, un leader international de solutions circulaires pour les professionnels

Le modèle d'affaires d'Elis repose sur la location-entretien. Elis vend l'usage du produit plutôt que le produit lui-même. C'est l'économie de fonctionnalité qui constitue 88 % du chiffre d'affaires d'Elis.

Le principe de location-entretien amène le Groupe à veiller à la longévité de ses produits. La rentabilité est intrinsèquement liée à la qualité des articles loués au client.

Ce modèle d'affaires permet également la mutualisation : même si le client n'en a plus l'usage, le produit resservira à un autre client.

Enfin, ce modèle apporte une attention particulière à la relation client par le service et le suivi assuré tout au long du contrat. La pérennité s'inscrit naturellement dans une démarche de qualité.



Notre mission

Leader des « services circulaires de protection, d'hygiène et de bien-être », Elis assure au quotidien et de façon durable un service essentiel à la performance de ses clients.

Nos services circulaires :

- > aident les clients à concentrer leurs efforts sur leur activité principale ;
- > renforcent notre modèle économique de location, d'entretien et de réutilisation ;
- > permettent à nos clients de réduire leur empreinte environnementale.

Nos services circulaires inspirent notre engagement.

Ils créent un lien entre nous, nos clients et notre planète.

Et ils unissent nos collaborateurs dans le monde entier.

Nos valeurs

Respect d'autrui

- > Accepter les différences de chacun
- > Reconnaître l'engagement de tous
- > Valoriser chaque contribution

Intégrité

- > Rester fidèle à nos valeurs
- > Respecter nos engagements
- > Être honnête

Responsabilité

- > Être à l'écoute de nos clients et de nos collaborateurs
- > Ouvrir pour la perfection de l'intervention et être impliqué au niveau local
- > Être responsable de la qualité de notre service

Exemplarité

- > Servir d'exemple à tous, en interne et à l'externe
- > Incarner les valeurs de l'entreprise dans tout ce que l'on fait
- > Rester humble

Les étapes de la location-entretien

Ce sont nos forces de vente, expertes dans leur domaine, qui sont le 1^{er} contact de nos clients. Elles évaluent le besoin et estiment les quantités nécessaires, la fréquence de livraison, le type de produits. Elis prend en charge l'achat et le stockage des articles. En cas d'arrivée ou de départ d'un salarié, en cas de baisse ou hausse d'activité, Elis adaptera son service. Ce service sera assuré selon la périodicité choisie avec

le client de façon à le libérer de toute contrainte : entretien de textiles, service à l'appareil, remplacement de consommables, réparation, collecte et re-livraison le même jour pour ne jamais se déplacer avec un camion vide. C'est une équipe dédiée au suivi clientèle qui prend la suite du contrat une fois la mise en place finalisée. Elle s'assure de la satisfaction du client et peut lui proposer des services additionnels.



Nos solutions

Elis s'est diversifié tout au long de son existence en développant de nouveaux services complémentaires qui peuvent répondre aux différents besoins d'un même client. Le multiservice est au cœur de la stratégie d'Elis. Il permet non seulement d'optimiser le passage chez le client dans un souci d'économie

d'échelle mais aussi de réduction de l'impact de la livraison sur l'environnement. Il permet d'apporter de la valeur à notre client en lui offrant un service global qui le décharge de soucis d'organisation pour lui permettre de concentrer ses efforts sur son cœur de métier tout en gardant la maîtrise de son budget.

Nos services

Nous proposons des solutions sur-mesure de linge plat, vêtement professionnel, sanitaire, sol, boissons, salles propres, prévention nuisibles et DASRI.

 Linge plat	Linge de restauration, de cuisine et d'hébergement	+ 1 milliard de pièces livrées chaque année	
 Vêtement professionnel	Vêtement de travail et EPI	+ de 3,8 millions de porteurs dans le monde	
 Sanitaire	Essuyage et lavage des mains, diffusion de parfums, hygiène des toilettes et hygiène féminine	+ de 2,6 millions d'équipements sanitaires dans le monde	
 Boissons	Fontaine à eau et machines à café	+ de 130 000 appareils en Europe et Amérique latine	
 Sol	Large choix de tapis	+ de 13 millions de tapis livrés chaque année	
 Essuyage industriel	Serviettes industrielles	+ 60 millions de serviettes entretenues chaque année	
 Pest Control	Dératisation, désinsectisation, désinfection	+ de 40 000 clients	
 Cleanroom	Tenues pour salles propres	+ de 1 million de tenues salles propres livrées par semaine	
 DASRI	Collecte et élimination des DASRI	Près de 16 000 conteneurs en France	

Nos marchés

Nous travaillons pour des organismes publics et privés de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activités.

Industrie, Commerce et Services

Principaux secteurs :
industrie, commerce de détail et services

Clients :

des PME (petites et moyennes entreprises) aux multinationales

Principaux services :

vêtements professionnels (uniformes, vêtements de protection et à haute visibilité), hygiène des sanitaires, boissons et tapis (solutions de protection des sols, tapis confort et à logo)



Santé

Principaux secteurs : hôpitaux et maisons de retraite



Hôtellerie et Restauration

Principaux secteurs : hôtels et restaurants



Message des dirigeants



Déclaration de
**Thierry
Morin**
Président
du Conseil
de Surveillance

Dans un contexte macroéconomique pourtant très difficile, la force et la flexibilité du modèle d'Elis ont permis au Groupe d'atteindre des niveaux record pour la quasi-totalité de ses indicateurs financiers.

Après deux années de pandémie, l'année 2022 fut à bien des égards une nouvelle année hors du commun, marquée par une grande instabilité géopolitique ainsi qu'une très forte inflation. Et, comme en 2021, Elis a démontré la valeur et la robustesse de son modèle.

La stratégie du Groupe se fonde sur un modèle décentralisé qui valorise, partout dans le monde, la proximité entre Elis et ses clients. Cette proximité et la fiabilité du service permettent de tisser avec les clients une relation commerciale durable, dans laquelle Elis est un partenaire à part entière de leur activité.

Cette relation commerciale privilégiée, ainsi que la fiabilité et la qualité de service du Groupe, ont permis de mettre en place, tout au long de l'année, des ajustements de prix pour compenser les pics d'inflation enregistrés en 2022. De plus, les nombreux gains de contrats en Industrie et en Commerce & Services, le rebond de l'Hôtellerie-Restaurant et les ajustements de prix permettent d'atteindre un chiffre d'affaires record à plus de 3,8 milliards d'euros, porté par une croissance organique de + 21 %.

Si la marge d'EBITDA affiche, comme attendu, un léger tassement en lien avec l'inflation, les autres indicateurs financiers sont en forte

progression et le Groupe a nettement accéléré son désendettement, avec un levier d'endettement financier de 2,5x au 31 décembre 2022. Ce désendettement se poursuivra en 2023 et devrait permettre au Groupe de bénéficier de meilleures conditions de financement dans un marché de la dette fortement chahuté.

En 2022, Elis a également poursuivi sa stratégie d'acquisitions en ouvrant son 29^e pays, 4^e pays en Amérique latine, avec le rachat du leader du marché mexicain, seul acteur du pays disposant d'une couverture nationale. Le Mexique est un marché en très forte croissance, où la concurrence est particulièrement fragmentée ; cette acquisition contribuera à renforcer le profil de forte croissance du Groupe.

Le modèle d'affaires d'Elis assure non seulement une grande résilience financière, mais est aussi vertueux du point de vue environnemental. Je veux souligner à cet égard la poursuite des initiatives du Groupe en lien avec l'économie circulaire, récompensée par de nombreuses distinctions d'agences spécialisées. Par ailleurs, les objectifs de réduction des émissions, alignés avec l'Accord de Paris, seront annoncés au second semestre 2023.

Nous regardons l'année 2023 avec confiance, conscients des potentiels dangers macro-économiques mais certains des atouts majeurs que le Groupe possède. La grande résilience dont Elis a fait preuve à travers les différentes crises récentes, son savoir-faire opérationnel, son profil de croissance organique renforcé et son modèle fondé sur les principes de l'économie circulaire permettront au Groupe de continuer à affirmer son leadership dans tous les pays où il est présent.

“
Le modèle d'affaires d'Elis assure non seulement une grande résilience financière, mais est aussi vertueux du point de vue environnemental.
”



Au terme d'une année pourtant perturbée par de nombreux événements, Elis a réussi à dégager des résultats en nette hausse. Comment l'expliquez-vous ?

Certes, l'année a été perturbée mais il y a aussi eu des facteurs favorables pour le groupe, comme le rebond du secteur de l'hôtellerie. Au premier trimestre 2022, le variant du Covid a coûté à Elis 50 millions d'euros de chiffre d'affaires. Mais ensuite, nous sommes revenus assez vite au niveau de 2019 quasiment partout, et ce regain d'activité nous a permis de faire face aux événements macroéconomiques. Chiffre d'affaires, Ebitda et résultat opérationnel ont atteint des niveaux record et le niveau de flux de trésorerie disponible est proche de son pic de 2021.

Comment avez-vous géré l'envolée des prix énergétiques ?

Nous venons d'une situation où les prix du gaz et de l'électricité étaient peu volatils et nous avons démarré l'année avec des contrats ne couvrant que 50 % de nos approvisionnements. Mais en 2022, le prix du gaz est allé jusqu'à décupler ! Ce poste de dépense a représenté 9 % du chiffre d'affaires en 2022, contre 5 % d'ordinaire. Nous avons besoin de gaz pour laver et sécher le linge dans nos blanchisseries mais aussi de carburant pour notre flotte de véhicules afin de livrer nos clients, même si nous basculons de plus en plus vers des véhicules électriques.

Dans ces cas-là, il faut aller voir les clients et discuter. Il y a toujours un délai, le temps de se mettre

d'accord. Mais, en 2022, nous ne sommes pas loin d'avoir couvert l'inflation de nos coûts, de l'ordre de 275 millions d'euros, par la hausse des prix, de 260 millions d'euros. Toutefois, en termes de marge, l'effet est négatif puisque cette facturation supplémentaire s'est faite sans marge. Heureusement, nous avons bénéficié du rebond de l'hôtellerie et réalisé des gains de productivité, avec un plan d'actions dans nos 29 pays pour faire des économies en termes de logistique ou encore optimiser la productivité de nos blanchisseries. Nous avons également travaillé sur leur consommation énergétique avec à la clé des économies assez sensibles, proches de 8 % à volume équivalent. Si nous n'avions rien fait, la hausse des prix énergétiques nous aurait coûté 3 points de marge d'Ebitda au lieu de 150 points de base.

La transition énergétique favorise-t-elle vos activités ?

Nous avons fait des études comparatives de nos solutions. Par rapport à un modèle où les entreprises achètent les stocks de vêtements, qui sont ensuite lavés par les salariés à leur domicile, l'offre de location-entretien d'Elis permet une économie de CO₂ de 35 %. Ce gain se fait principalement sur la gestion du stock de vêtements, dont la production est consommatrice d'énergie. Or dès la conception de nos vêtements, notre intérêt est qu'ils soient le plus durables possible, donc à renouveler moins souvent. Par ailleurs, les blanchisseries optimisées comme les nôtres permettent de diviser par deux la consommation d'eau et de détergents. Depuis 2010, pour un même volume de linge lavé, nous avons réduit de 43 % la consommation d'eau et nous avons encore des projets pour aller plus loin.

Où en êtes-vous dans le désendettement du Groupe ?

La trajectoire du levier d'endettement financier d'Elis (dette financière nette/Ebitda) est assez spectaculaire. Il était de 3 fois fin 2021, il a fini l'exercice 2022 à 2,5 fois et s'oriente vers 2,1 fois à la fin de 2023. A ces niveaux et compte tenu de la résilience de notre modèle économique et de la régularité de nos flux de trésorerie, nous pourrions prétendre à une amélioration de notre rating financier courant 2023. L'intérêt serait double : accéder à la liquidité quel que soit l'environnement économique, et réduire le coût des futurs refinancements. Sur longue période, on observe que la différence de taux entre un émetteur BB et un émetteur BBB se situe aujourd'hui entre 150 et 200 points de base.

Interview réalisée en collaboration avec le magazine **investir**



Questions à

Xavier Martiré

Président du directoire



Chiffre d'affaires, Ebitda et résultat opérationnel ont atteint des niveaux record et le niveau de flux de trésorerie disponible est proche de son pic de 2021.



Une présence internationale

69 %
du chiffre d'affaires 2022 hors de France



ROYAUME-UNI ET IRLANDE

13 %

6 585
collaborateurs

476,5 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 34 %
Santé : 37 %
Industrie : 17 %
Commerce & Services : 12 %

AMÉRIQUE LATINE

9 %

14 839
collaborateurs

347,3 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 9 %
Santé : 70 %
Industrie : 21 %
Commerce & Services : 1 %

EUROPE DU SUD

9 %

4 824
collaborateurs

330,5 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 49 %
Santé : 16 %
Industrie : 19 %
Commerce & Services : 17 %

Chiffre d'affaires : en pourcentage du chiffre d'affaires consolidé, hors autres secteurs et divers
Effectifs : données au 31/12/2022
Pictogrammes : services mentionnés lorsqu'ils génèrent au moins 10 % du chiffre d'affaires 2022 du pays.
 🍷 Linge 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

15 %

4 841
collaborateurs

580,7 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 17 %
Santé : 14 %
Industrie : 51 %
Commerce & Services : 17 %

Irlande

Royaume-Uni

Norvège

Suède

Finlande

Danemark

Estonie

Russie

Lettonie

Lituanie

Pays-Bas

Allemagne

Belgique

Luxembourg

France

Suisse

Pologne

République tchèque

Slovaquie

Autriche

Hongrie

Portugal

Espagne

Andorre

Italie

EUROPE CENTRALE

23 %

10 030
collaborateurs

870,0 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 13 %
Santé : 39 %
Industrie : 33 %
Commerce & Services : 16 %

FRANCE

31 %

12 994
collaborateurs

1 185,0 M€
de chiffre d'affaires

Marchés
Hôtellerie : 33 %
Santé : 16 %
Industrie : 18 %
Commerce & Services : 33 %

Histoire et faits marquants 2022

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 innove constamment 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.

2022

Extension en Amérique latine avec l'acquisition du leader mexicain : Lavartex



Mexique

Après le Brésil, le Chili et la Colombie, Elis s'implante dans un nouveau pays d'Amérique latine grâce à l'acquisition d'un leader du marché mexicain, le seul opérateur ayant une couverture nationale.

Acteur **établi sur le marché mexicain et ayant une couverture sur tout le territoire**, ce business familial, créé il y a près d'un siècle, fournit essentiellement du **linge plat et des vêtements professionnels**. Opérant dans **11 usines et 12 centres de distribution**, son **chiffre d'affaires en 2022 s'élève à 92 millions d'euros** essentiellement avec des **clients du secteur de la**

santé, mais également en hôtellerie-restauration et industrie. Ce sont ainsi **2 600 salariés qui rejoignent le groupe Elis**. Le Mexique devient ainsi le **29^e pays dans la liste d'implantations d'Elis**. L'équipe managériale reste en place pour continuer le développement de l'activité.

Le process d'intégration a déjà commencé et de nombreux groupes de travail se sont formés autour de 10 sujets. Parmi les objectifs : la recherche de rationalisation, de bonnes pratiques communes et d'économies d'échelle.



Autres acquisitions importantes de l'année

ALLEMAGNE

Jöckel

CHILI

Golden clean

DANEMARK

Centralvaskeriert



Nouvelles usines

Länna en Suède

Création d'une usine traitant du vêtement professionnel à côté de l'usine de tapis existante

Capacité hebdomadaire : **50 000 vêtements** – **120 tonnes de tapis**

Superficie : **extension de 2 300 m²**



Tarnow en Pologne

Construction d'une nouvelle usine traitant du vêtement professionnel et du tapis

Capacité hebdomadaire : **42 000 vêtements** – **42 tonnes de tapis**

Superficie : **3 300 m²**



Brétigny en France

Extension de l'usine traitant du linge plat. Restauration de l'usine existante et transfert de l'activité de rénovation dans un nouvel atelier plus spacieux, récemment aménagé.

Capacité hebdomadaire : **470 tonnes de linge plat** – **70 tonnes de linge de restauration**



10 ans du Pest Control : retour sur une *success story*

Notre business unit dédiée à la dératisation, désinsectisation et désinfection a fêté ses 10 ans en 2022.

En 2012, Elis faisait l'acquisition d'une société de dératisation et désinsectisation en Italie. À l'époque, son chiffre d'affaires était d'un million d'euros. Année après année, Elis Pest Control s'est développé dans 10 pays en étendant son expertise dans de nombreux domaines : désinfection, lutte contre les guêpes, contre les punaises de lit, dépiégeonnisation.

En parallèle, la business unit innove avec des solutions de traçabilité et de prévention ainsi que des solutions alternatives plus responsables. Dans certains pays, l'offre s'élargit aux particuliers.

Elis Pest Control se professionnalise avec le lancement de la Pest Control Academy qui permet de former et faire monter en compétence les collaborateurs.

Elis Pest Control compte aujourd'hui plus de 200 techniciens, 46 centres régionaux et plus de 52 Chargés d'affaires pour un chiffre d'affaires de 47,4 millions d'euros.



Chiffres clés 2022

1

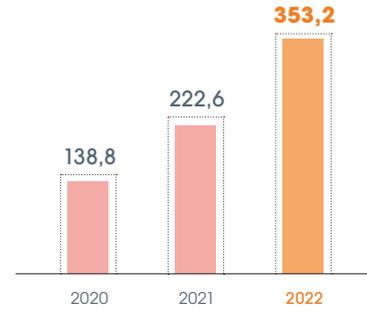
CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros



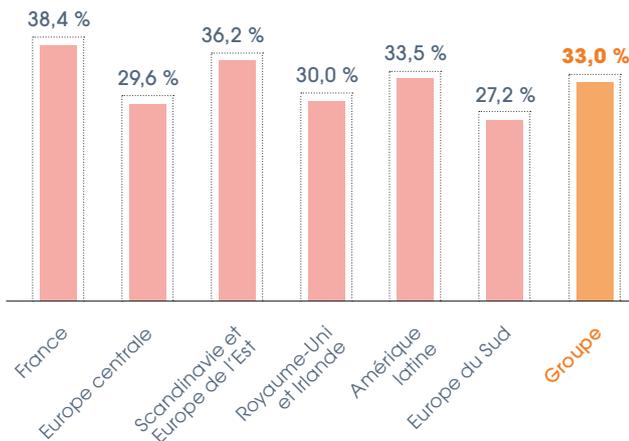
RÉSULTAT NET COURANT

En millions d'euros



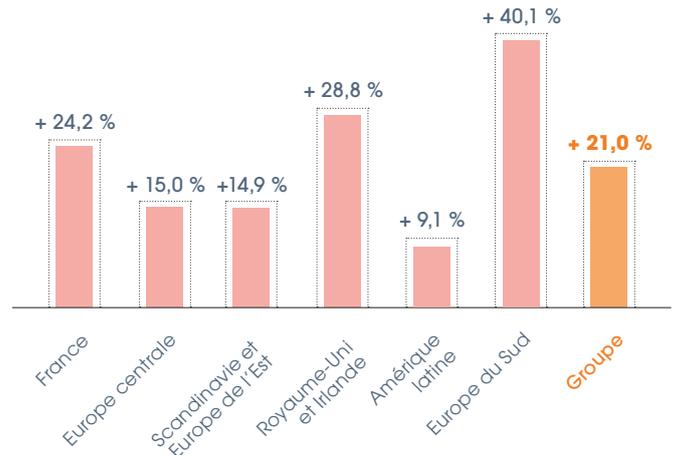
EBITDA 2022 PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

En % du chiffre d'affaires



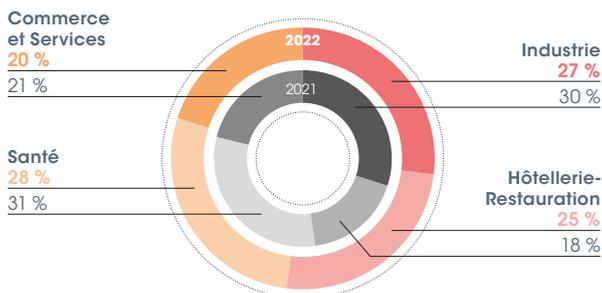
CROISSANCE ORGANIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2022

En % du chiffre d'affaires

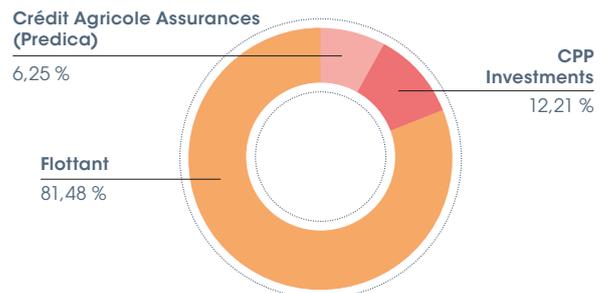


RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SEGMENT DE MARCHÉ

En % du chiffre d'affaires



RÉPARTITION DU CAPITAL AU 31/12/2022*



* Plus d'informations dans le chapitre 7.

Social

EFFECTIF

54 113 salariés* au 31 décembre 2022
dont **52 %** de femmes

34 % femmes managers
dans les embauches

* Incluant les salariés au Mexique.

DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

21 % des nouveaux managers
sont issus de promotions internes

Réputation

88 % des clients sont satisfaits
ou très satisfaits d'Elis*

* Données issues d'enquêtes de satisfaction
réalisées à travers le monde pour Elis en 2022.

Environnement

CONSOMMATION D'EAU

Réduction de **43 %** par rapport
à 2010*

* Par kg de linge livré, périmètre Europe.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Réduction de **26 %** par rapport
à 2010*

* Par kg de linge livré, périmètre Europe.

SITES CERTIFIÉS ISO 14001

146

SITES CERTIFIÉS ISO 45001

95

Plus d'informations dans le chapitre 3.

Chiffre
d'affaires > **3 820,9 M€**

EBITDA > **1 259,8 M€**
33,0 %
du chiffre d'affaires

Résultat
net courant > **353,2 M€**

Free
cash flow > **224,9 M€**

Investissements
nets > **691,9 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, Commerce et Services
- › Savoir-faire de plus d'un siècle

RESSOURCES HUMAINES

- › **54 113** collaborateurs
- › Répartis dans **29** pays

RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES

- › Consommation d'eau : **15,8*** millions de m³
- › Consommation d'énergie : **2 644*** GWh
- › Consommation totale de carburant : **47,8*** millions de litres

FINANCE

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

OUTIL INDUSTRIEL

- › **434*** centres de production et de distribution
- › Plus de **6 000** véhicules
- › **146*** sites certifiés ISO 14001
- › **95*** sites certifiés ISO 45001
- › Un modèle industriel responsable
- › Économie de fonctionnalité

OBJECTIF

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

* Chiffres alignés 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
- › Plus de **40 000** enquêtes de satisfaction menées en 2022
- › 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
- › **88 %** de taux de satisfaction dans 20 pays

COLLABORATEURS

- › **52 %** de femmes
- › **34 %** des nouveaux managers sont des femmes

Chiffres alignés avec le périmètre reporting du chapitre 3

INVESTISSEURS

Depuis l'IPO* :

- › Taux de rendement annuel de l'actionnaire : **6 %**, sur la base d'un cours à 16,58 € au 10 février 2023

** Initial Public Offering.*

PLANÈTE

Réduction des consommations entre 2010 et 2022, en ligne avec les objectifs 2025 :

- › Eau : **- 43 %***
- › Énergie thermique : **- 26 %***
- › Utilisation d'énergies renouvelables : **19 %**
- › CO₂ : **- 25 %** de nos émissions en intensité**

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

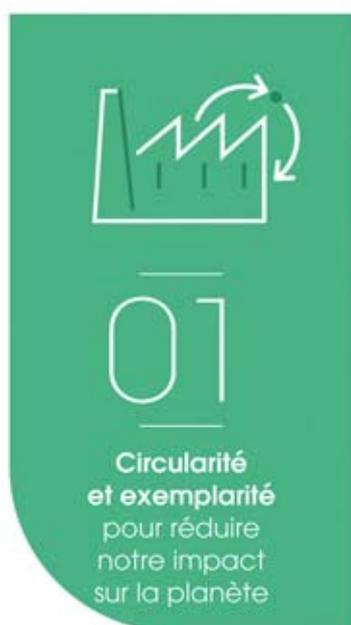
*** Par tonne de linge livré, périmètre Groupe toute activité.*

Focus RSE

88 % en 2021 part du CA du Groupe
basé sur l'économie de fonctionnalité

Les 3 piliers de notre stratégie RSE

La stratégie du Groupe Elis s'articule autour des 3 piliers suivants :



Pilier 1

- › Être un acteur engagé et exemplaire de l'économie circulaire :
 - › en déclinant toujours plus les principes de l'économie circulaire dans nos produits, services et opérations ;
 - › en proposant des solutions à moindre impact et moins consommatrices de ressources.
- › Éco-concevoir nos produits et services pour accompagner et encourager nos clients dans leurs stratégies RSE
- › Être exemplaire dans nos opérations quotidiennes pour limiter notre impact environnemental



Pilier 2

- › Attirer de nouveaux talents et favoriser le développement de nos collaborateurs
- › Assurer le bien-être au travail et viser zéro accident
- › Promouvoir la diversité et l'égalité des chances



Pilier 3

- › Proposer des produits et services qui contribuent à l'hygiène et à réduire les consommations de ressources
- › Contribuer au développement des territoires où nous sommes implantés et soutenir les causes qui nous sont chères
- › Travailler de façon responsable sur notre chaîne de valeur et engager nos parties prenantes sur les sujets RSE pour relever les défis

Récompenses

L'engagement RSE du groupe Elis continue d'être reconnu par des agences de notation.

Elis remporte la médaille de platine EcoVadis

Après avoir reçu pendant 5 années consécutives la médaille d'Or au questionnaire EcoVadis, Elis obtient la médaille de Platine, récompense la plus élevée, avec un score en constante amélioration : 75/100 (+ 3 points vs 2021). Cette médaille positionne le Groupe dans le Top 1 % des quelque 90 000 entreprises évaluées par EcoVadis.



Cette médaille de platine démontre et souligne l'engagement du groupe Elis en matière de développement durable. L'évaluation EcoVadis nous permet d'avoir une vision claire de notre performance RSE mais également de démontrer notre engagement auprès de nos clients.

Documents justificatifs, observations, veilles... Ce sont autant d'éléments qui ont été analysés par des experts internationaux pour donner une note fiable et propre à Elis.

Progression de nos notations extra-financières

Au 1^{er} semestre 2022, **Sustainalytics** a amélioré la notation ESG d'Elis de près de 10 points à 14,8 (« risque faible »).

En 2022, le Groupe a atteint la note de A- au questionnaire Climat du **CDP** (*Carbon Disclosure Project*), une organisation à but non lucratif qui réalise des évaluations indépendantes sur la base des informations mises à disposition par les entreprises sur leur stratégie, gestion, performance, engagement de leurs parties prenantes sur le climat, etc. Le groupe Elis est également au « CDP Supplier Engagement Leaderboard » distinguant le top 8 % des entreprises engageant leur supply chain sur le climat.



Enfin, en 2022, Elis a maintenu son excellente performance auprès de l'agence de notation **Gaïa** (72/100), ce qui place le Groupe au niveau Or.

Nos projets récompensés

Trophées de la mode circulaire

En 2021, Elis lançait son projet pilote pour produire du fil et du tissu à partir de vieux vêtements. En 2022, le projet continue avec le lancement de la 1^{re} collection de tabliers et la participation aux Trophées de la mode circulaire où Elis remporte le trophée Espoir dans la catégorie grandes entreprises.

Face à des marques bien établies sur le marché, Elis a gagné en présentant son tablier « zéro gaspillage » dont le patronage exclusif permet de fabriquer le produit sans jeter aucun morceau de tissu. Le tablier est également fabriqué avec un tissu 100 % recyclé issu du projet *workwear to workwear*.

Portugal : le trophée PRUDÊNCIO

Le Portugal récompensé pour ses actions de recyclage

Cette année encore, Elis Portugal remporte le trophée PRUDÊNCIO décerné par l'entreprise Valorfito, en reconnaissance de ses actions de recyclage sur les biocides, appareils et autres consommables Pest Control.



Climat

1

Focus SBT

Conscient des enjeux actuels liés au changement climatique, le Groupe s'est engagé dans une démarche de réduction de ses émissions alignée avec l'Accord de Paris et contribuant à maintenir l'augmentation de température en dessous de 1,5 °C⁽¹⁾ par rapport aux niveaux préindustriels.

Cette démarche a fait l'objet d'une résolution consultative adoptée lors de l'assemblée générale mixte du 19 mai 2022 qui a été largement soutenue. La définition du plan Climat du Groupe initiée en 2022 se poursuivra en 2023 afin d'assurer un travail le plus précis et le plus juste possible. Le Groupe vise de présenter ses objectifs climat, alignés avec la méthodologie de l'initiative Science Based Targets (SBT), au deuxième semestre 2023.



(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).

Focus sur notre démarche logistique

En 2022, le groupe Elis a accéléré la transition de sa flotte de véhicules dans la continuité de ses engagements RSE en augmentant le nombre de véhicules responsables tout en cherchant à réduire la consommation en carburant des véhicules thermiques.

À fin juillet 2022, le Groupe disposait ainsi d'une quinzaine de véhicules électriques poids lourds, sur un total d'environ 350 véhicules commercialisés par le leader européen du marché.

L'accélération de notre transition d'une flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs est en accord avec nos autres objectifs 2025 :

- - **20 %** d'émissions de CO₂ en Europe (par rapport à 2010) ;
- - **35 %** de consommation d'énergie en Europe (par rapport à 2010).

Pour y arriver, des efforts se sont également concentrés sur l'amélioration de nos outils de gestion de flottes, la promotion de l'éco-conduite, le lancement de notre outil d'optimisation des tournées de livraison et la maximisation du taux de remplissage de nos camions.



Zoom sur nos produits

L'offre produit et la gestion de la fin de vie des produits font partie intégrante des leviers à actionner.

Workwear to workwear : où en est le projet ?

Parmi nos engagements pour 2025 : 80 % de textiles en fin de vie devront être réutilisés ou recyclés.

L'objectif du Groupe est d'aller toujours plus loin dans le recyclage de ses textiles et l'anticipation des besoins à toutes les étapes de création et de production. L'année 2022 aura ainsi vu son offre produit s'enrichir de collections à base de textiles plus responsables : polyester recyclé, lyocell, coton organique.

Le projet *workwear to workwear* a également avancé et les 1^{ers} articles de la collection ont été produits pour être proposés à nos clients dès janvier 2023. En parallèle de ce travail, les patronages ont été travaillés pour éviter de gaspiller la moindre chute de tissu.

Ce travail continuera en 2023 avec pour objectif de développer de nouveaux types d'articles tout en visant d'innover dans les patronages afin d'éviter le gaspillage à la confection.



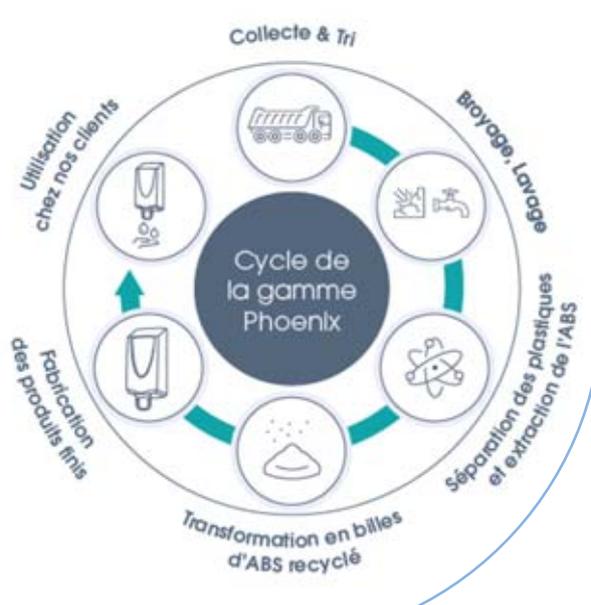
« Nous avons travaillé en partenariat avec des industriels de la fibre afin d'expérimenter le recyclage des vêtements usagés en nouveaux vêtements. Ce processus de recyclage nécessite de nombreuses étapes indispensables afin de produire un nouveau tissu de qualité satisfaisante pour confectionner de nouveaux vêtements résistants dans un environnement professionnel. »

(Sophie Roussel – Responsable du service vêtement professionnel)

Eco-conception : une nouvelle offre sanitaire

L'offre sanitaire s'est enrichie d'une gamme plus responsable avec le lancement de la nouvelle offre d'appareils sanitaires en plastique recyclé : Phoenix.

Cette démarche s'inscrit dans une logique de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) et vise à proposer des produits avec une empreinte environnementale moindre. Elle s'inscrit pleinement dans notre modèle d'économie circulaire visant à utiliser des matières plus responsables et à limiter les déchets. L'utilisation de plastique recyclé dans la fabrication de cette gamme d'appareils sanitaires permet en effet de réduire leur impact environnemental en préservant les ressources naturelles nécessaires à leur production et en limitant l'émission de gaz à effet de serre. Le plastique recyclé utilisé provient d'Europe (production en Autriche et au Royaume-Uni). Cette gamme pourra être réparée et reconditionnée dans notre atelier à Brétigny-sur-Orge.



Nos collaborateurs

Elis for All

Pour la 3^e année, Elis for All a été proposé aux collaborateurs du Groupe. Ils peuvent ainsi participer à son évolution en ayant la possibilité de devenir actionnaire à des conditions privilégiées. Cette année, le programme a été étendu à davantage de pays.

Perspectives d'évolution : faciliter les passerelles évolutives

Chez Elis, l'évolution et la mobilité constituent une source d'enrichissement professionnel et un enjeu clé de l'évolution professionnelle. C'est aussi le moyen d'encourager des collaborateurs curieux, motivés et entreprenants. C'est pourquoi des

dispositifs sont mis en œuvre pour permettre de construire son parcours professionnel dans le Groupe. En 2022, la part de managers issus de promotions internes a augmenté de 21 %.

Des dispositifs permettent d'accompagner ces évolutions :

La bourse à l'emploi

Accéder en interne aux offres d'emploi. Son développement dans les pays du Groupe est en cours de déploiement.

Talent Soft

Réunir sur une seule plate-forme toutes les informations du parcours des collaborateurs chez Elis.

Les formations

Proposer, en plus des formations disponibles sur catalogues dans chaque pays, des parcours professionnalisants spécifiques permettant aux collaborateurs en parcours de mobilité de se former à leur nouveau poste. En outre, des programmes spécifiques sont dédiés aux différents métiers.

L'école de la maîtrise

Acquérir les compétences nécessaires pour superviser une unité de production au quotidien. Ce programme est destiné aux collaborateurs en production accédant à des postes d'encadrement intermédiaires.

La Filière d'Excellence Disco (FED)

Évoluer en interne. En septembre, les stagiaires de la promotion 2022 de la FED ont reçu leur diplôme des mains d'Alain Bonin et Didier Lachaud. La FED est une formation certifiante interne à Elis. Elle permet aux agents de service, aux assistantes du service client et aux attachés commerciaux de suivre une formation de 9 mois pour accéder au poste de responsable de développement commercial.

La Sales Academy

Favoriser l'accession à des postes commerciaux. La Elis Sales Academy propose un parcours complet et des modules concrets sur les techniques de vente. Les formations sont déjà mises en œuvre dans 8 pays. Elles permettent d'acquérir les compétences essentielles, de grandir en se perfectionnant, et de préparer une future évolution. Cette année la Sales Academy a déployé de nombreux modules dont une formation très complète sur la RSE.



Récompenses

Chevrons

Le club des chevrons récompense chaque année le travail des opérateurs de production et de maintenance les plus méritants de 14 pays. Pour les féliciter un voyage est organisé. Cette année, nos chevrons sont partis à Barcelone.



Club Elite

Les meilleurs vendeurs du Groupe, les *top performers*, se sont retrouvés en Crète en juin pour célébrer leurs résultats de 2019 et 2021. 180 partants de 21 pays ont pu partager pendant 5 jours des moments de convivialité, échanger et découvrir leurs collègues de tous métiers (de l'Agent de service au Directeur commercial).



Formation et sensibilisation à la RSE

Modules de formation RSE

Des modules de formation ont été développés et sont déployés dans le Groupe permettant à chacun de développer et tester ses connaissances sur le sujet en général et sur les engagements d'Elis plus particulièrement. Ils ont été mis en ligne sur Klaxoon pour les ventes et sur le *SharePoint* interne pour tous les collaborateurs. Chaque module est associé à un quiz pour s'évaluer à l'issue de la formation.

Semaine Européenne du Développement Durable

Du 3 au 7 octobre s'est tenue dans le Groupe la 1^{re} Semaine Européenne du Développement Durable, l'occasion de sensibiliser aux gestes du quotidien pour réduire son empreinte environnementale en donnant des clés d'impact et renforcer les connaissances autour de la RSE et de l'économie circulaire. C'était avant tout l'occasion de rassembler l'ensemble de nos salariés autour de la RSE, dans les sièges, dans les sites, dans tous les pays Elis. Le Groupe a profité de cette occasion pour mobiliser toutes les équipes de façon festive et ludique. Pour y parvenir, chacun a reçu des informations générales et factuelles sur de grands sujets (alimentation responsable, numérique...), en les accompagnant d'idées pour agir au quotidien à son échelle.



Guidelines de la bonne communication RSE

Afin d'aider les responsables communication à utiliser les bons mots et les bonnes images dans leur communication touchant à notre responsabilité sociétale et environnementale, une formation a été

dispensée au mois d'avril 2022. Un support avec de nombreux exemples de contenus et de visuels a été mis à disposition des collaborateurs.

Proposer des initiatives permettant à nos collaborateurs de s'engager NQT et Fondation

Dans le cadre de sa Fondation destinée à accompagner les jeunes talents, Elis a noué un partenariat avec l'association Nos Quartiers ont du Talent (NQT). C'est l'opportunité pour les salariés du Groupe de s'engager encore davantage s'ils le souhaitent.

La Fondation Elis accompagne de jeunes bacheliers talentueux qui souhaitent poursuivre dans des parcours académiques réputés pour leur exigence et leur excellence, via un soutien humain et financier. La Fondation a accueilli ainsi sa 4^e promotion de jeunes autour d'un cocktail pendant lequel ils ont pu rencontrer leur parrain ou marraine Elis qui les accompagnera pendant leurs études.



Chartes

En 2022, Elis a mis en place deux nouvelles chartes qui s'inscrivent dans la politique de non-discrimination, de diversité et d'égalité des chances menée par Elis notamment via le Code éthique et la charte diversité qui constituent le socle commun du Groupe en la matière.

Diversité & Inclusion

Elis s'engage, à travers la création d'une charte diversité et inclusion, à mener des actions concrètes pour lutter contre toutes les formes de discrimination. Le Groupe est convaincu que sa performance dépend de la qualité et de l'engagement de ses collaborateurs et qu'un environnement de travail agréable et respectueux des individus profite à chacun et rend le Groupe plus efficace et productif. Le respect des individus et l'égalité des chances sont ainsi des valeurs fondamentales d'Elis. Tous les collaborateurs, les managers, les dirigeants doivent prendre part pour que la stratégie soit efficace.

Handicap

Elis emploie aujourd'hui des personnes en situation de handicap et souhaite renforcer l'accueil et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap en prenant des engagements et en veillant à leur application au niveau de l'ensemble du Groupe. Ces engagements ont pour objectif d'améliorer l'intégration de personnes en situation de handicap, en œuvrant dans de nombreux domaines, depuis la lutte contre les stéréotypes et les discriminations, jusqu'à l'aménagement des locaux et l'adaptation des postes de travail afin de les rendre accessibles à tous.

Charte pour une meilleure parité entre les hommes et les femmes

Garantir l'égalité des chances entre les salariés de même compétence professionnelle, notamment entre les femmes et les hommes, est une priorité pour le Groupe. Cela s'applique dans tous les domaines et à toutes les étapes de la vie professionnelle : recrutement, formation, rémunération, mobilité géographique et évolution de carrière.



Notre impact sociétal

Continuer à promouvoir l'économie circulaire

Promouvoir l'économie circulaire passe nécessairement par la capacité à en démontrer les effets. Pour cela, Elis réalise des analyses de cycle de vie (ACV). L'ACV réalisée dans le marché de la santé a permis d'apporter des éléments scientifiques indépendants à nos clients. Cette analyse publiée dans un journal scientifique a comparé le cycle de vie de tenues de blocs jetables à usage unique avec des tenues Elis en polyester-coton entretenues dans nos usines.

Promouvoir l'économie circulaire, c'est aussi être capable de proposer des offres plus responsables tout en étant accessibles. Ainsi, la nouvelle gamme d'appareils sanitaires Phoenix en plastique recyclé est vendue au même prix que la gamme existante.

Promouvoir l'économie circulaire, c'est également prendre du temps pour partager et informer les différentes parties prenantes. En participant à des émissions ou des forums sur l'économie circulaire, en partageant l'expérience de notre modèle,

en travaillant avec des organismes au sein d'ateliers de travail, Elis cherche à susciter de l'intérêt, à ouvrir les discussions et à trouver des voies de progression et accompagner la transition de l'économie vers des pratiques plus circulaires.

Participation au Forum de l'Investissement Responsable



Intervention au Forum Circul'R (Réseau d'entrepreneurs de l'économie circulaire)



Des projets innovants en partenariat avec de nouvelles parties prenantes

Que ce soit à l'initiative d'Elis ou de nouvelles marques et projets, 2022 a été l'occasion d'innover et de soutenir de beaux projets visant à trouver de nouvelles vies pour nos textiles. L'occasion de nouer des liens avec de nouveaux acteurs et de s'investir dans des projets durables.

Que ce soit au Danemark, aux Pays-Bas, en Suède ou en France, la créativité a été à l'honneur.

Hodakova

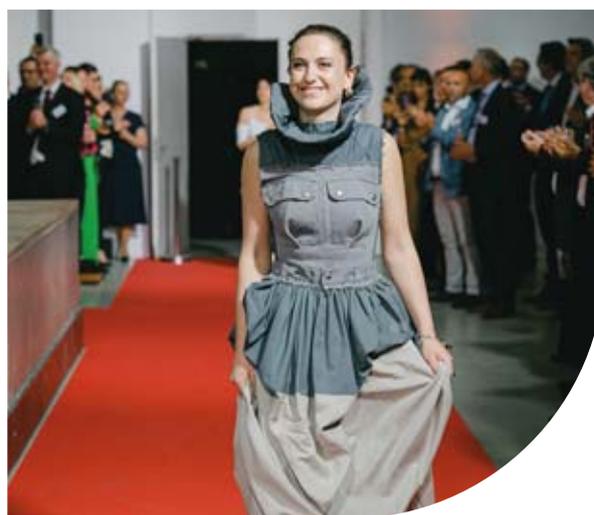
Pour la 1^{re} année, Elis est partenaire de la marque de mode suédoise Hodakova.

La nouvelle collection, créée à partir de vêtements professionnels et de textiles Elis, a été présentée à la Fashion Week de Paris 2022.



ESMOD

Dans le cadre de son engagement RSE, Elis avait à cœur de valoriser sa démarche d'économie circulaire via l'*upcycling* (recyclage) en lançant un défi aux étudiants d'ESMOD : créer pour un événement interne et international une collection capsule de 16 tenues, confectionnées uniquement à partir de textiles Elis en fin de vie. Résultat : des looks audacieux, à la fois élégants et décalés ont été présentés lors de notre événement au Palais de Tokyo. Ils ont mis en lumière le travail exceptionnel des étudiants, ainsi que l'engagement RSE croissant d'Elis et sa volonté de poursuivre plus que jamais sa démarche d'économie circulaire.



Focus excellence opérationnelle

TOM : un nouvel outil de gestion de nos actifs industriels pour la maintenance de nos usines

La direction des méthodes maintenance et du process a entamé avec succès depuis 2019 le déploiement de son outil de gestion des actifs industriels du Groupe. Jusqu'alors, les deux tiers des usines ne disposaient pas de système pour planifier et suivre leur activité de maintenance tandis qu'une grande diversité d'outils étaient utilisés par le tiers restant. Ce nouveau logiciel Elis appelé TOM (*a Tool for One Maintenance*) donne les moyens à toutes les usines de piloter leur plan de maintenance préventive et d'identifier facilement les pannes récurrentes. En décembre 2022, 55 usines supplémentaires ont été déployées. L'objectif Groupe est d'étendre l'outil TOM aux 200 plus grandes usines européennes d'ici fin 2024.



GLAD : 1 200 tournées déployées en 2022 sur 78 sites dans 5 pays !

Notre application logistique évolue et est désormais déployée sur 55 sites. Fonctionnant sur PDA et web, elle est destinée à toutes les fonctions en relation avec les clients pour :

- › optimiser la logistique ;
- › améliorer le service client ;
- › simplifier le quotidien de nos AS.



SOL : une unique solution LMS* pour le Groupe

ServiceOnLine est un système de gestion (LMS) de nos usines, développé en interne. Il couvre un large éventail de domaines, notamment le service client, la production, le portail web client, les entrepôts, la facturation et bien plus encore. Actuellement, le Groupe utilise 21 solutions et a pour objectif, à horizon 2025, de passer à 4 solutions (SOL, GALAXIE, ABS, COALA) puis à long terme de passer uniquement sur SOL.

En 2022, le déploiement de SOL a continué dans de nombreux pays du Groupe, le LMS a été implémenté dans une première usine en France.

* Laundry Management System.

Focus innovation

En 2022, nos solutions de traçabilité ont continué à être perfectionnées pour chacun de nos services et à être déployées dans nos pays.

Vêtement professionnel

Les solutions de traçabilité déployées pour faciliter le quotidien des entreprises et des porteurs sont de plus en plus attractives pour nos clients. Les dispositifs existants pour offrir de la traçabilité sont nombreux et s'adaptent aux différentes configurations des entreprises.

Elis propose de nombreuses solutions permettant d'assurer une traçabilité des vêtements de nos clients mais aussi de leur usage par les porteurs. Distributeurs automatiques de vêtements ou armoires connectées pour assurer une distribution optimale ou encore traçabilité des livraisons et ramassages accompagné d'une notification par e-mail incluant un bon de livraison dématérialisé.

L'optimisation de nos solutions de traçabilité pour le vêtement professionnel a été au cœur de la recherche en 2022 afin d'apporter des améliorations toujours plus facilitantes pour nos clients et pour nos agents.



Sanitaire

Une bonne gestion des consommables sanitaires permet de satisfaire les utilisateurs en évitant les ruptures mais aussi le gaspillage. L'IoT* facilite la gestion des appareils sanitaires et participe à une consommation plus responsable en anticipant les ruptures de consommables et les besoins des clients ainsi qu'en programmant les interventions sur site au bon moment. Nos clients bénéficient d'un haut niveau de qualité de service : une hygiène irréprochable sur site, une expérience utilisateur positive et un suivi régulier via des tableaux de bord disponibles sur leur portail client Elis Connect. En 2022, nous avons poursuivi le déploiement de notre solution chez de nouveaux clients. 2022 a par ailleurs marqué le lancement de notre solution de traçabilité de passage. Dorénavant, nos clients** reçoivent une notification pour chacun de nos passages effectués. Cette notification par e-mail s'accompagne d'un bon de livraison dématérialisé.

Pest Control

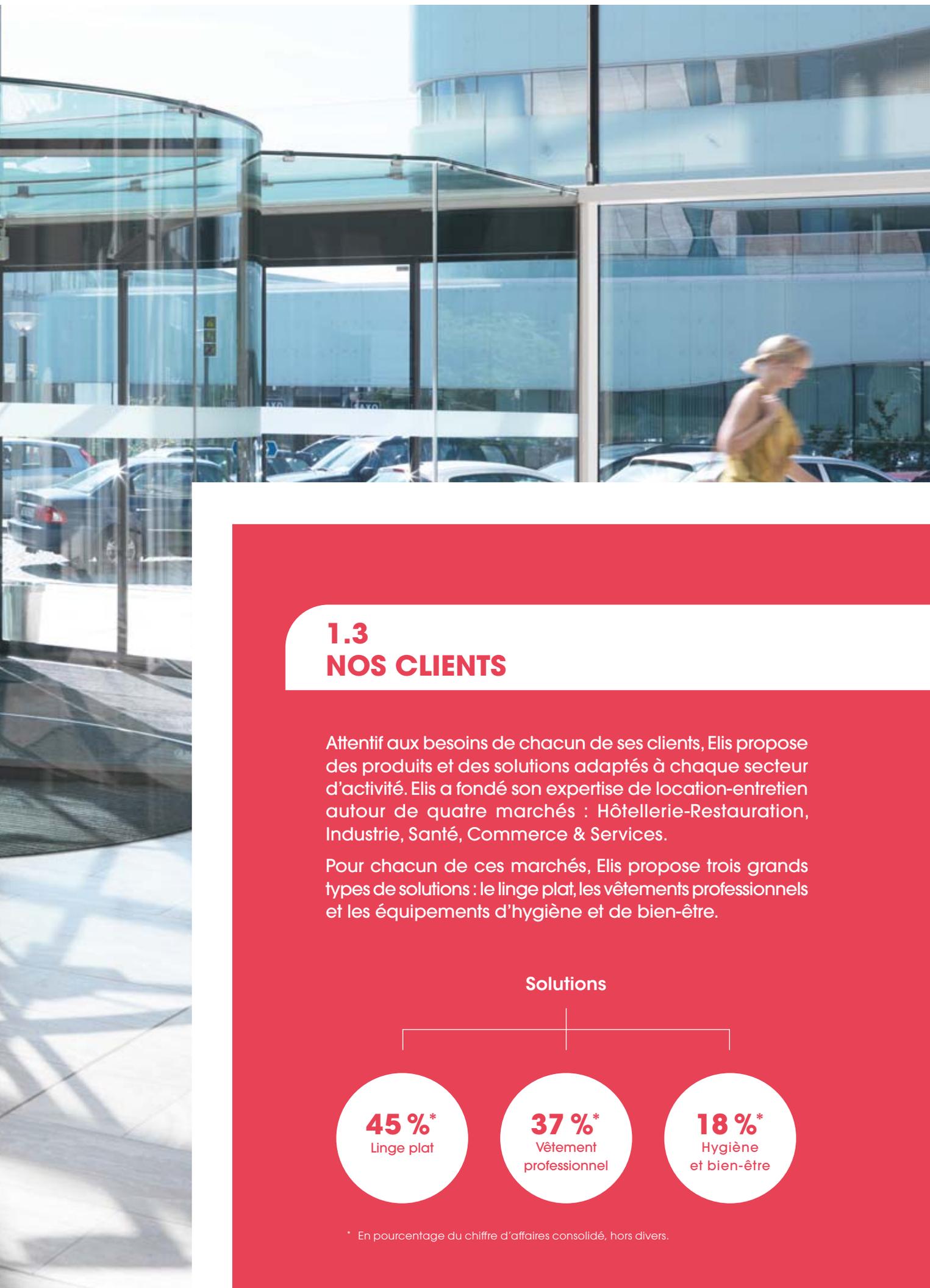
En 2021, Elis avait déployé en France la solution Elis Connect Pest Control qui permet d'assurer la traçabilité du service de prévention et de lutte contre les nuisibles. En 2022, Elis poursuit le déploiement de sa solution Elis Connect Pest Control notamment au Portugal et en Italie. Cette solution, qui assure la traçabilité de notre service de prévention et de lutte contre les nuisibles, permet à nos clients un suivi plus fin de nos interventions grâce à la mise à disposition de rapports de passages détaillés et à l'accès à l'ensemble des informations (plan d'action y compris) depuis le portail client MyElis.

Elis poursuit par ailleurs ses efforts de recherche et développement sur les pièges connectés (IoT).

* Internet of Things.

** Pour les clients concernés.





1.3 NOS CLIENTS

Attentif aux besoins de chacun de ses clients, Elis propose des produits et des solutions adaptés à chaque secteur d'activité. Elis a fondé son expertise de location-entretien autour de quatre marchés : Hôtellerie-Restaurant, Industrie, Santé, Commerce & Services.

Pour chacun de ces marchés, Elis propose trois grands types de solutions : le linge plat, les vêtements professionnels et les équipements d'hygiène et de bien-être.

Solutions



* En pourcentage du chiffre d'affaires consolidé, hors divers.

Expérience client

Pionnier de l'économie circulaire dans les services aux entreprises, Elis répond aux besoins de ses clients en matière d'hygiène, de bien-être et de protection, tout en les aidant à atteindre leurs objectifs environnementaux et sociaux.

C'est toute une équipe qui s'engage pour une expérience client réussie de la prospection à la mise en place en passant par la signature et le suivi au quotidien. Chaque année, nous travaillons pour développer des outils innovants au service de nos clients.



Fidélisation de nos clients : programme HiFi

Accélération du renouvellement de nos contrats

Le projet HiFi (High Fidelity) a pour objectif de supporter le terrain dans leurs re-signatures de contrats. Le spectre des clients concernés par HiFi représente plus de 700 millions d'euros par an et environ 160 000 clients. En 2022, coup d'accélérateur sur le projet, de nombreux outils ont été mis à disposition des centres et de leurs équipes : formations, argumentaires, outils de suivi de reporting.

Résultats : renouvellement de 52 % des contrats gérés en local, ce qui correspond à une performance plus de 3 fois supérieure à celle de 2021.

Satisfaction client : en route vers un dispositif d'écoute client commun au Groupe

Soucieux d'évaluer de la même manière la qualité de service offert à ses clients, le groupe Elis a décidé d'homogénéiser ses indicateurs et ses méthodes.

Toutes nos équipes ont pour objectifs de développer leur business et de fidéliser leurs clients. On mesure la satisfaction de manière homogène dans les pays à travers le taux de satisfaction. Majoritairement, l'enquête est effectuée par téléphone avec un système d'enregistrement client, la communication avec le client est disponible pour les centres afin de bien comprendre le ressenti et leur permettre de s'améliorer.

Dans notre processus de suivi, chaque client est appelé au moins une fois, 1 à 3 mois après la mise en place de notre prestation dans son établissement.

De plus en plus de pays passent du mail au téléphone pour bénéficier d'un enregistrement comme au Royaume-Uni. Bientôt, ce sera le cas pour les Pays-Bas et la Norvège.



Digitalisation de la relation client

My Elis

En vue d'offrir une meilleure expérience à nos clients, le portail MyElis est actuellement revu. À la suite de la refonte, nos clients pourront gagner en autonomie dans la gestion de leurs services et de leurs contrats.

4 leviers pour la refonte du portail :

- ▶ maximiser la couverture fonctionnelle, pour diminuer les tâches à faible valeur ajoutée pour les centres Elis ;
- ▶ optimiser la navigation pour la rendre plus simple, fluide et consultable sur divers supports, avec la possibilité de notifications sur les mobiles. Tout en conservant un système d'authentification sécurisé et commun avec les outils digitaux du Groupe dont Elis Connect ;
- ▶ faire adopter le changement : formation de nos équipes commerciales (vente et DISCO) ;
- ▶ bénéficier d'un site technique robuste, rattaché au LMS du pays.

Cette année, les clients en Hôtellerie-Restaurant et Santé des pays sous le LMS Galaxie ont vu leur socle technique évoluer pour la commande de linge plat. Au cours des prochains mois, de nouvelles fonctionnalités vont être mises en place et celles existantes vont continuer à être optimisées. Le déploiement a commencé en France en fin d'année et se poursuivra en 2023 sur le reste de l'hexagone, l'Espagne, le Portugal et l'Italie. En parallèle, une stratégie Groupe pour optimiser les autres versions est en cours.

E-contrat

Depuis 2021, avec pour objectif de simplifier le processus de contractualisation pour ses opérationnels et ses clients et dans un esprit de diminuer son empreinte carbone, Elis a mis l'accent sur la digitalisation de ses contrats clients associée à la mise en place de la signature électronique via DocuSign. Le déploiement de cet outil se poursuivra en France en 2023.

Sur l'ensemble de l'année 2022, 32 % des contrats ont été signés avec nos clients avec ce nouveau processus électronique.

Optimisation des délais de mise en place : CLIP

Le projet CLIP (*Customer Lead-time Improvement Program*) tend à réduire le délai de mise en place chez nos clients en optimisant la chaîne d'exécution de bout-en-bout, de la signature du contrat à son opérationnalité. L'intérêt est de pouvoir améliorer la satisfaction et l'expérience client, et faciliter l'interaction entre toutes les parties prenantes de ce processus. Depuis octobre 2020, les sites de Brétigny-sur-Orge (France) et

de Figueira (Portugal) se sont dotés d'une nouvelle solution d'optimisation des stocks qui a pour vocation d'être étendue à tout le Groupe. Au rendez-vous, une meilleure anticipation des demandes des centres et une amélioration du contrôle des stocks.

2022 a permis une meilleure coordination entre les équipes vente et DISCO pour gagner en efficacité et optimiser les étapes de gestion administrative.

Les objectifs pour 2023

Le Groupe a fait le choix d'implémenter Salesforce dans l'ensemble des pays en commençant par les Pays-Bas en 2023.



Hôtellerie-Restauration

2022 a été une autre année réussie pour l'industrie hôtelière. Se remettant complètement du choc Covid qui a impacté le monde entier, le secteur a enregistré plus de 1 311 ouvertures d'hôtels (catégorie 4* et 5*) et les prévisions pour 2023 semblent encore plus brillantes que l'année dernière.

Un nombre impressionnant de 2 470 projets sont prévus pour être ouverts en 2023 – dont 20 % en Europe (Tophotelconstruction.com – novembre 2022).

On observe toujours une tendance « Staycation » qui consiste à passer des vacances près de chez soi en économisant les frais de transport et en favorisant le confort de l'hébergement.

D'un autre côté, le « Revenge travel » dû à la frustration d'avoir dû annuler de nombreux voyages durant la crise sanitaire a revu les priorités de dépenses de certaines populations qui veulent voyager plus que jamais.



25 %*

du chiffre d'affaires consolidé

Secteurs d'activité

- › Hôtels
- › Restauration traditionnelle
- › Résidences de tourisme
- › Traiteurs
- › Compagnies aériennes, de croisières et de ferries
- › Location courte et longue durée

* En pourcentage du chiffre d'affaires consolidé 2022, hors autres secteurs et divers.

La hausse des coûts d'énergie a impacté fortement le coût d'entretien du linge et contraint Elis à adapter ses tarifs. En parallèle, l'équilibre offre/demande a permis de maintenir les prix.

En Europe, la faiblesse de l'euro contribue à amener de la clientèle étrangère. La diminution des restrictions de voyage en Chine aura également un impact sur le retour des touristes chinois en Europe et dans le monde.

En France, la coupe du monde de rugby et les jeux olympiques vont maintenir une demande forte et soutenue.

Dans ce contexte, Elis se concentre sur son cœur de métier pour répondre à cette demande et assurer le meilleur service malgré les difficultés de recrutement et les problématiques de gestion de stock chez les clients.

Rationalisation du linge

Le projet de rationalisation du linge a continué d'avancer en 2022 permettant à l'ensemble du linge plat de passer de 18 000 références actives en 2020 à 15 000 en 2022. Cet effort de rationalisation a particulièrement concerné l'Espagne, l'Allemagne et la France. Il permettra à terme de concentrer les achats de linge et d'optimiser leur gestion.



Carlton : nos clients nous font confiance

L'heure de la renaissance a sonné pour le Carlton Cannes, iconique hôtel de la croisette à Cannes. L'hôtel a commencé il y a 2 ans un ambitieux projet de rénovation et d'extension, qui devrait s'achever au printemps 2023. Ce projet préservera l'âme Belle Époque de l'hôtel tout en y apportant des éléments de design contemporain. Pour sa réouverture, le luxueux hôtel a renouvelé sa confiance envers Elis.

Les équipes ont travaillé durant 18 mois sur la mise au point d'une offre de linge sur-mesure qui apporte esthétique, luxe et douceur grâce à une qualité supérieure de fil et à l'innovation apportée sur les produits.



Innovation

Elis est en constante recherche pour proposer à ses clients des alternatives leur permettant de réduire leur impact sur les ressources. Une gamme de linge de table contenant du polyester recyclé existe déjà dans plusieurs pays du nord de l'Europe : la gamme Torino fait partie de l'offre standard et se décline en 7 coloris. En intégrant du polyester dans sa composition, elle offre l'avantage de diminuer les consommations énergétiques dans nos process.

Tout au long de l'année 2022, des tests ont été menés afin de poursuivre ce projet sur du linge de lit. 2023 viendra confirmer les résultats de ces tests et l'éventuel déploiement de cette gamme en fongibilité.



Réouverture de l'usine de Millfield en Irlande

Avec la reprise de l'activité en hôtellerie et du volume de linge à traiter, l'Irlande a remis en marche une de ses usines qui a été entièrement installée avec un process pour traiter du linge plat.

Le redémarrage est progressif avec une capacité de 120 tonnes par semaine et un schéma industriel sécurisé.

1



Nouvelle ligne sport du Jacquard Français

Le Jacquard Français diversifie son offre en lançant une ligne sport composée de deux gammes d'accessoire éco-conçues, aux matières naturelles. Des produits pratiques, élaborés pour durer et pour apporter confort et hygiène grâce la fibre Smartcel™.

Une version au style graphique et élégant GAME ou une ligne épurée et zen avec SHALA, chacun trouvera le compagnon d'entraînement idéal !





Industrie

En dépit des vents contraires auxquels les acteurs de l'industrie ont fait face en 2022 avec la hausse très forte de l'ensemble de leurs coûts d'énergie et de main d'œuvre, la dynamique de croissance pour Elis ne se dément pas sur ce secteur.

Les raisons sont plurielles :

- les nombreuses conquêtes de 2019 à 2021 qui sont maintenant déployées et génèrent désormais une facturation complète. Ces déploiements sont pour certains sur des périmètres de grande ampleur comme CCEP dans 8 pays ou Safran dans 5 pays ;
- la part hégémonique et toujours croissante d'Elis auprès des acteurs de l'agro-alimentaire. Le Groupe bénéficie de sa position, sur un marché par nature résilient peu sensible à l'environnement extérieur. La crise sanitaire et les normes en termes d'hygiène ont généré un besoin accru de protection des salariés de cette industrie. Si Elis possède des positions très fortes sur les pays à grande tradition agro-alimentaire comme les Pays-Bas, le Danemark et la France, son modèle de location-entretien suscite également un intérêt accru que l'on voit sur certaines géographies comme en Espagne notamment. Ce besoin d'hygiène ne s'arrête pas au secteur de l'IAA, l'augmentation des règles de change et son impact sur la facturation touchant de nombreux secteurs ;



27 %*

du chiffre d'affaires consolidé

Secteurs d'activité

- › Industrie agroalimentaire
- › Industrie chimique et pharmaceutique
- › Services industriels
- › Industrie lourde

* En pourcentage du chiffre d'affaires consolidé 2022, hors autres secteurs et divers.

- outre la très forte hausse de leurs coûts, les acteurs de l'industrie ont fait face à des difficultés d'approvisionnement et des ruptures. Le maillage d'Elis, unique en Europe, son organisation logistique, sa place de leader rassurante, présentent aux yeux de nos clients/prospects de réels gages en termes de sécurisation des approvisionnements. Nous continuons à bénéficier de façon marquée de cette position. Ce contexte et le besoin de sécurité l'ont emporté sur le seul aspect tarifaire, ce qui a permis à Elis de défendre avec succès des réajustements de prix ;
- l'implantation très forte d'Elis sur certains marchés de pointe très dynamiques (Aéronautique, Chimie, Pharmacie, Armement) lui permet de bénéficier de volumes de commandes en hausse - la position très forte d'Elis sur le marché de l'ultra-propre étant très contributrice. Les politiques nationales de réindustrialisation locale laissent augurer un potentiel de croissance fort à court terme ;
- enfin, signe de l'excellence opérationnelle du Groupe et de sa capacité à maintenir des prestations de qualité dans un contexte dégradé, les pertes de dossiers ont été très limitées, la balance Gains/Pertes sur l'industrie penchant très clairement en faveur d'Elis.

MVTO : nouvelle collection dédiée aux métiers de l'industrie

En 2022, Elis a lancé une large gamme de vêtements professionnels destinée aux métiers de l'industrie ainsi qu'aux activités de maintenance et de logistique, ne nécessitant pas d'équipement de protection individuelle.

Collection emblématique du catalogue Elis de par la large cible à qui elle s'adresse, la gamme offre un

design dynamique et sportswear, une praticité maximale dans un style unisexe, structuré et confortable.

La collection se décline dans sept vêtements différents, cinq coloris et deux matières, répondant ainsi à tous les besoins professionnels.



Vestes, blouses, pantalons, cottes, combinaisons, bermuda, gilet.

EPI : l'expertise Elis

Les besoins en vêtements professionnels suivent les besoins de sécurité et de garantie souhaités par les entreprises pour leurs employés. Avec les nouvelles certifications européennes et les modifications de normes existantes, les entreprises ont plus que jamais besoin d'un partenaire fiable et expert dans son domaine pour leur garantir une prestation conforme à la réglementation en vigueur.

Ce besoin de normes grandissant conduit certains pays à se tourner davantage vers la location-entretien

afin d'avoir un partenaire capable de gérer les particularités d'une solution de vêtements EPI.

Faire appel à Elis n'assure pas seulement la fourniture des vêtements mais aussi l'entretien particulier indispensable lorsqu'on utilise des équipements de protection individuelle. En effet, les EPI nécessitent des processus de lavage spécifiques afin de maintenir leurs propriétés protectrices de façon constante durant leur cycle de vie.

Une nouvelle collection EPI dédiée aux métiers de la métallurgie ou de la pétrochimie

Les personnes travaillant dans ces industries peuvent être exposées aussi bien aux risques liés à la chaleur qu'aux risques de projections de matières liquides dangereuses et aux projections de métal fondu.

La collection ProXimum assure un confort et une protection optimale des porteurs : taillant moderne, accessoires empêchant la conduction d'électricité, *piping* (liserés) rétro réfléchissant, multiples poches et style premium aux subtils détails.



Veste et pantalon ProXimum

Elis Cleanroom

Résultats 2022

L'année 2022 a été un véritable succès pour Elis Cleanroom, puisque son chiffre d'affaires a augmenté de plus de 17 %, dépassant ainsi les 200 millions d'euros dans le monde, tout en maintenant la rentabilité ciblée. Grâce à notre présence européenne, nous aidons nos clients internationaux à rationaliser et à harmoniser leurs activités.

Elis Cleanroom en quelques chiffres :

- › Une présence dans **17 pays**
- › **1 586 employés**
- › **29 blanchisseries Cleanroom** en Europe et en Amérique latine
- › **3 945 clients**
- › **210 millions d'euros** de chiffre d'affaires en 2022

RSE

Elis Cleanroom participe activement à l'extension de la stratégie RSE du groupe Elis. Réduire l'empreinte carbone mondiale, recycler les déchets en fin de vie et diminuer les déchets sont non seulement une priorité pour Elis Cleanroom, mais aussi pour tous nos clients et fournisseurs. En 2022, l'entreprise a développé les tenues Kangourou, à la fois comme sous-tenues et comme combinaisons. Les tenues se replient sur elles-mêmes pour former une pochette. Cela réduit donc le besoin de plastique à usage unique pour transporter les vêtements après l'entretien. Les combinaisons et les sous-tenues Kangourou sont livrées pliées et sont faciles à dérouler sans toucher la tenue principale. De plus, la pochette se trouve à l'intérieur de la tenue et ne contamine donc pas l'extérieur de celle-ci.



Innovation

Elis Cleanroom dispose d'un centre d'innovation dédié à l'usine de Bolsward, aux Pays-Bas. Une multitude de tests de perfectionnements et de qualifications de nouveaux produits y sont effectués pour garantir la conformité aux réglementations et recommandations relatives aux salles propres, comme les recommandations de l'Annexe 1 récemment publiées.



Directive européenne relative aux bonnes pratiques de fabrication

Pour nos partenaires pharmaceutiques, le changement le plus important en 2023 est l'introduction des nouvelles recommandations de l'Annexe 1 des normes BPF de l'UE pour les clients pharmaceutiques travaillant dans la production stérile. Ces nouvelles recommandations ont de nombreuses répercussions sur la façon dont les procédures opérationnelles normalisées (PON) dans les salles propres sont effectuées et sur les produits qui doivent être utilisés.

L'introduction de l'Annexe 1 en août 2023 aura une incidence considérable pour de nombreuses industries qui s'appuient sur la production en salle propre et Elis Cleanroom est bien positionnée pour répondre aux exigences requises.



Santé et action sociale

Le secteur de la Santé est un marché essentiel avec une résilience encore plus importante que dans les autres secteurs. De nombreux clients ont été re-signés ce qui permet au secteur de conserver un très bon taux de fidélisation.

La synergie entre les équipes commerciales des pays du Groupe permet la signature d'accords-cadres internationaux.

La prise de conscience de la responsabilité sociétale des entreprises – notamment sur l'environnement – a redonné des perspectives pour le textile réutilisable face au produit à usage unique.

Le marché des maisons de retraite est en pleine croissance du fait du vieillissement des populations européennes. En Allemagne et en France, il est particulièrement mature et génère de forts volumes. On perçoit de nouveaux potentiels sur ce marché en Espagne et au Royaume-Uni.

Face aux attentes élevées des résidents en termes de confort, le modèle Elis qui peut prendre en charge un vaste ensemble de services s'avère particulièrement pertinent pour soulager les employés. Ainsi, l'offre sanitaire encore peu développée sur ce secteur représente un potentiel dans cet univers exigeant sur le plan de l'hygiène.

28 %*

du chiffre d'affaires consolidé

Secteurs d'activité

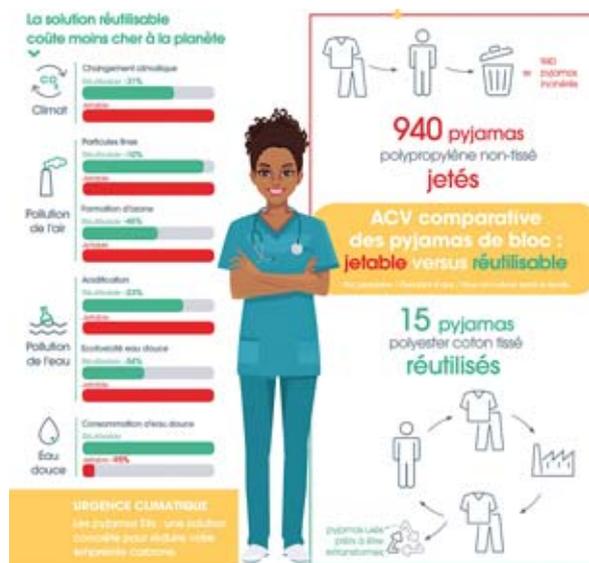
- › Hôpitaux et cliniques
- › Établissements pour personnes âgées
- › Établissements pour personnes en situation de handicap
- › Médecine de ville
- › Crèches et halte-garderie

* En pourcentage du chiffre d'affaires consolidé 2022, hors autres secteurs et divers.

ACV Santé

Elis a réalisé la toute première étude en France pour comparer l'impact environnemental de sa solution de pyjamas de bloc réutilisables par rapport aux pyjamas jetables pour approvisionner les hôpitaux français. L'étude s'est basée sur l'analyse du cycle de vie (ACV), une méthodologie scientifique qui évalue les impacts potentiels d'un produit sur l'environnement pendant toute la durée de son cycle de vie (de l'extraction des matériaux jusqu'à la fin de vie du produit).

L'étude ACV confirme l'impact environnemental inférieur des pyjamas réutilisables par rapport aux alternatives jetables, renforçant ainsi les avantages des modèles économiques circulaires et des solutions réutilisables. Cette étude a de plus fait l'objet d'une publication dans une revue scientifique et est accessible en open source.



Alèse réutilisable : la valeur ajoutée du textile

Produit indispensable de toute maison de retraite, l'alèse Elis a fait l'objet d'une amélioration produit afin d'aligner sa performance sur les perspectives de croissance du marché des maisons de retraite.

Excellente alternative à l'alèse jetable, l'alèse Elis en textile offre des capacités d'absorption similaires, un confort optimisé et une solution économique.

En faisant évoluer le produit, il a été possible d'allonger sa durée de vie et de passer ainsi de 3 % de réforme vers 35 % sur l'ancien produit (étude faite sur l'usine de Bvns en France en septembre 2021). L'alèse est actuellement en test en Allemagne, au Mexique et en Espagne.

Une campagne de promotion du produit a également été lancée avec une vidéo permettant de comparer les performances d'absorption de l'alèse à celles d'un produit jetable.

Programme d'amélioration de la gestion textile en santé au Royaume-Uni (Healthcare Textile Improvement Project)

Dans le secteur de la santé, le linge perdu, mal utilisé ou jeté peut entraîner une augmentation des coûts de location et un épuisement des stocks. Cela ne vient en aide ni aux clients, ni aux patients, ni à Elis et c'est un sujet de préoccupation pour nos clients. C'est pourquoi Elis Royaume-Uni lance une toute nouvelle initiative : le programme d'amélioration du textile santé (en anglais : *Healthcare Textile Improvement Project - HTIP*).

L'objectif est de comprendre les raisons de la perte de linge et de réduire ces pertes de 30 % en adoptant une nouvelle approche du contrôle des textiles.

Une équipe de projet a été créée pour faire avancer le sujet de la gestion des textiles en suivant une approche *Lean Six Sigma* (LSS) afin de mesurer, analyser, améliorer et contrôler les performances pour optimiser et stabiliser les processus d'entreprise.

Une campagne de communication a été déployée pour accompagner ce projet afin de montrer notre engagement auprès des clients et de s'assurer de leur adhésion pour susciter un changement de comportement directement auprès du personnel de terrain et de la direction.

Le slogan de la campagne repose sur quatre R : Rent it, Respect it, Return it, Reuse it (Louez-le, respectez-le, retournez-le, réutilisez-le).





Commerce & Services

Le marché Commerce et Services est un marché qui a fait ses preuves sur sa capacité à générer de la valeur pour Elis et pour ses clients avec un panier moyen qui a augmenté cette année – en partie grâce à l’augmentation du mix produit – et un chiffre d’affaires qui représente 25 % de l’apport vente du Groupe.

C’est pour cette raison que le modèle d’affaires Elis, initialement développé en France et dans le sud de l’Europe, a été déployé dans plusieurs nouveaux pays en 2021 et 2022.

L’an dernier, le Royaume-Uni déployait une nouvelle force de vente dédiée aux commerces et services. Le Brésil et la Suisse s’engageaient également dans le déploiement de cette nouvelle stratégie. Cette année, la Suède a amorcé la formation d’une petite équipe de commerciaux destinée à cibler des clients de plus petite taille que les clients habituels. De son côté, la Pologne a profité de l’extension du modèle multiservice pour diversifier son portefeuille en y ajoutant l’offre sanitaire.



20 %*

du chiffre d'affaires consolidé

Secteurs d'activité

- › Restauration collective ou à emporter
- › Entreprises de propreté
- › Grande distribution
- › Commerces alimentaires
- › Garages et concessions
- › Commerces de proximité (coiffeurs...)

* En pourcentage du chiffre d'affaires consolidé 2022, hors autres secteurs et divers.

Pour accompagner nos commerciaux « multiservice » qui peuvent proposer à leurs clients 8 services et près de 2 300 références produits, des outils digitaux leur sont fournis pour présenter leur offre : book digital, outil *pricing* et, pour 2023, le déploiement du contrat digital.

Retour sur les nouvelles équipes commerciales au Royaume-Uni

En 2021, de nouvelles forces de ventes étaient déployées au Royaume-Uni afin de s'adresser à une nouvelle catégorie de clients sur le marché Commerce et Services.

En 2022, cette nouvelle stratégie a montré son succès, se traduisant par une croissance de l'équipe commerciale, qui compte désormais 4 chefs de vente et 25 commerciaux. Le modèle du multiservice

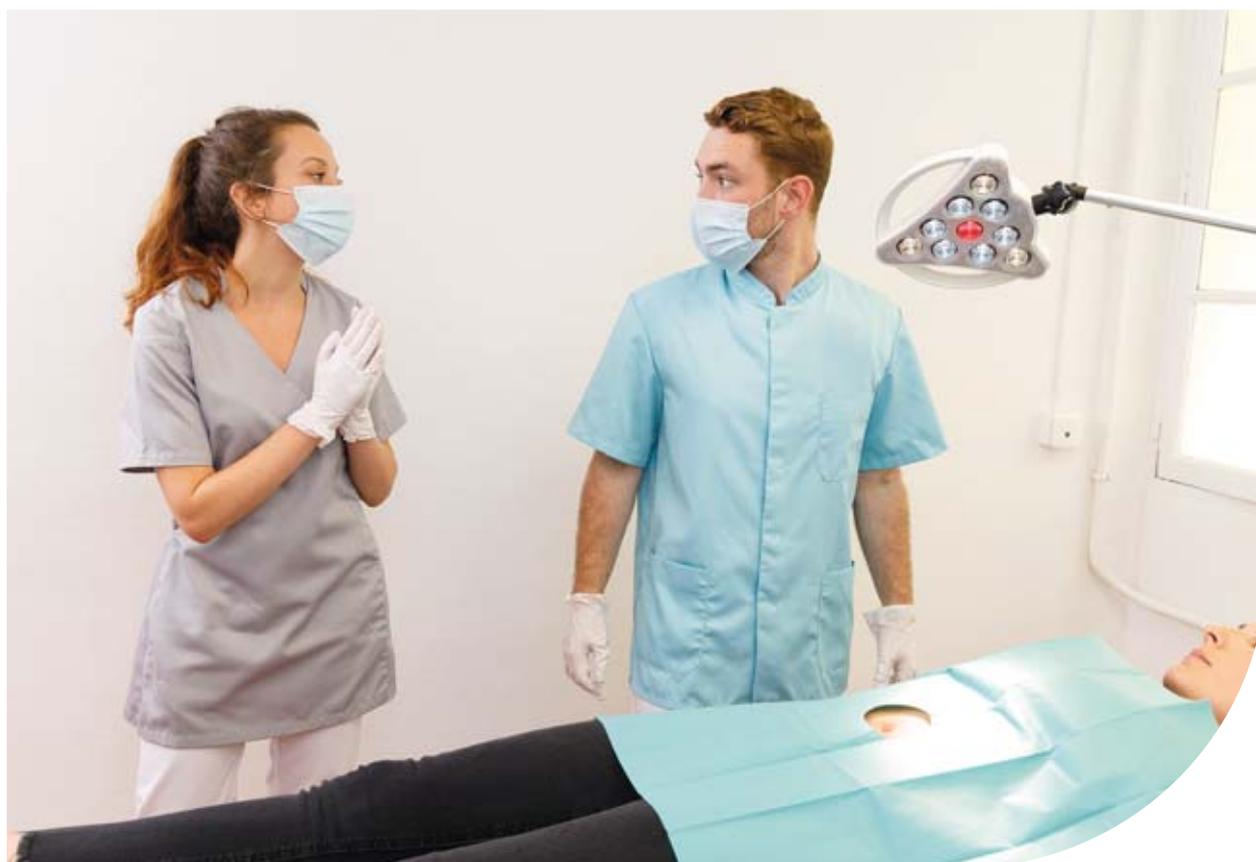
a été parfaitement intégré puisque les équipes vendent en moyenne 1,5 service par client majoritairement sur du tapis, du sanitaire ou du vêtement professionnel.

Ce qu'ils ont signé en 2022 rapportera 1,6 million d'euros en 2023 sur un CA global de 95 millions d'euros en 2022.

Heka

Il s'agit d'une nouvelle collection de tuniques pour hommes et femmes, destinée principalement aux professionnels de santé exerçant en ville, tels que les dentistes, les kinésithérapeutes et les esthéticiennes. L'objectif est d'élargir l'offre auprès de cette cible en proposant une gamme de tuniques au design moderne et épuré qui confère une allure professionnelle et soignée. Elis a fait le choix de mettre l'accent sur la qualité et le confort en proposant des tuniques avec des finitions premium

dans une matière innovante : le polyester tencel appelé « lyocell ». Cette matière a de nombreux avantages : excellente tenue coloristique après lavage, haute résistance, et grande capacité d'absorption de l'humidité offrant ainsi un confort optimal pour le porteur. Le tencel est une matière écologique produite à partir de pulpe de bois et d'un solvant non-toxique. Cette gamme de tuniques est disponible en plusieurs coloris afin de répondre aux besoins de chaque porteur.



Phoenix : une solution d'hygiène plus respectueuse de l'environnement

Elis souhaite accompagner et encourager ses clients vers des solutions plus respectueuses de l'environnement. Afin d'offrir le meilleur service associé à la meilleure offre produit, Elis a lancé une toute nouvelle gamme d'appareils sanitaires conçus à partir de plastique recyclé de type ABS (acrylonitrile butadiène styrène) dont l'origine est garantie.

Cette gamme est proposée dans tous les pays Elis et au même prix que la gamme existante Aqualine. L'objectif est de rendre ces appareils accessibles à tous, afin que chacun puisse contribuer à une consommation plus responsable.

Le plastique ABS est un matériau connu pour sa résistance et sa durabilité, ce qui en fait un choix idéal pour des appareils sanitaires de qualité et leur confère un design élégant.

Les premiers résultats des ventes de la gamme montrent que ces produits durables répondent aux besoins des clients qui sont enthousiastes devant cette solution plus responsable tout en étant abordable.

- › **85 % de plastique recyclé** en moyenne sur l'ensemble de la gamme
- › **4 fois moins d'émissions de CO₂** sur la matière première



Fontaine Triana

En 2022, Elis lance sur le marché une fontaine 3 eaux : la fontaine Triana. Disponible en deux versions, cette fontaine permet aux clients Elis de bénéficier de 3 types d'eau (eau fraîche/eau tempérée/eau chaude ou eau fraîche/eau tempérée/eau gazeuse) à leur convenance.

Cette fontaine 3 eaux présente de nombreux avantages. Tout d'abord, elle offre à ses clients une grande flexibilité dans leur consommation d'eau en ayant accès à toutes les températures d'eau dont ils ont besoin. De plus, l'eau gazeuse est particulièrement appréciée dans les lieux de travail pour se rafraîchir et se désaltérer et évite la consommation d'eau en bouteilles plastique. Enfin, cette fontaine 3 eaux est conçue pour être facile à utiliser et à entretenir par nos Agents de service Elis, garantissant une hygiène sûre et contrôlée.

En choisissant cette fontaine 3 eaux, les clients optent pour un équipement innovant, esthétique et pratique, qui leur offrira une solution complète pour leur consommation d'eau et s'intégrera parfaitement dans leur environnement de travail.







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 10 membres et de 1 censeur

THIERRY MORIN Président du conseil de surveillance, membre indépendant

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

PAUL-PHILIPPE BERNIER
Représentant permanent de Bpifrance Investissement, Censeur

5 femmes

5 hommes

9 nombre de réunions

55 ans âge moyen

90% taux d'assiduité

60% 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

87% taux d'assiduité

5 nombre de réunions

Le comité des nominations, des rémunérations et de la gouvernance

Il est composé de 3 membres

FABRICE BARTHÉLEMY
Président

THIERRY MORIN
Membre indépendant

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

4 nombre de réunions

Le comité responsabilité sociale, environnementale et sociétale (RSE)

Il est composé de 4 membres

FLORENCE NOBLOT
Présidente

PHILIPPE DELLEUR
Membre indépendant

AMY FLIKERSKI
Membre

ANTOINE BUREL
Membre indépendant

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

3 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
(Europe du Sud, Amérique latine)



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



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



FRÉDÉRIC DELETOMBE
Directeur industriel,
achats et supply chain



CHARLOTTA ERICSSON
Directrice générale adjointe
en charge des opérations
(Europe du Nord)



DIDIER LACHAUD
Directeur des ressources
humaines et de la RSE



YANN MICHEL
Directeur général adjoint
en charge des opérations
(France, Grande Bretagne, Irlande,
Europe de l'Est)



CAROLINE ROCHE
Directrice marketing
et innovation



ANDREAS SCHNEIDER
Directeur général adjoint
en charge des opérations
(Europe Centrale, pays Baltes, Suisse)

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**

3.1	QUI EST ELIS ?	127
3.2	NOTRE STRATÉGIE	131
3.2.1	Une gouvernance et un management de la RSE intégrés	131
3.2.2	Notre stratégie : s'engager pour la planète, nos Femmes, nos Hommes et la Société	132
3.2.3	Notre pilotage RSE : des objectifs clairs et engagés	134
3.3	PLANÈTE ET PRODUITS	136
3.3.1	Être acteur de l'économie circulaire	136
3.3.2	Éco-concevoir nos produits et services	140
3.3.3	Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes	143
3.3.4	Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets	147
3.3.5	Limitier nos consommations énergétiques	150
3.3.6	Lutter contre et s'adapter au changement climatique	155
3.4	NOS FEMMES ET NOS HOMMES	163
3.4.1	Écouter, valoriser et travailler au bien-être de nos salariés	163
3.4.2	Protéger nos salariés	168
3.4.3	Attirer et développer nos salariés	171
3.4.4	Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances	174
3.4.5	Respecter les droits humains et du travail	177
3.5	SOCIÉTÉ	179
3.5.1	Proposer des produits et services qui contribuent à l'hygiène, au bien-être, à la protection et à réduire les consommations de ressources	179
3.5.2	Satisfaire et engager nos clients	181
3.5.3	Travailler de manière responsable avec les tiers	183
3.5.4	Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires	185
3.5.5	Contribuer à nos territoires et aux causes qui nous tiennent à cœur	188
3.5.6	Assurer la sécurité du système d'information pour nous et nos salariés	190
3.6	ANNEXES	193
3.6.1	Déclaration de performance extra-financière (DPEF)	193
3.6.2	Taxonomie	196
3.6.3	Notations extra-financières et prix	198
3.6.4	Performances détaillées du Groupe	202
3.6.5	Note méthodologique	206
3.6.6	Tables de correspondance : GRI, TCFD, Pacte mondial, SASB	206
3.7	RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	212



Site d'Elis Toulouse.



3.1 QUI EST ELIS ?

Elis est un prestataire de services circulaires de protection, d'hygiène et de bien-être et assure au quotidien et de façon durable un service essentiel à la performance de ses clients. 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.



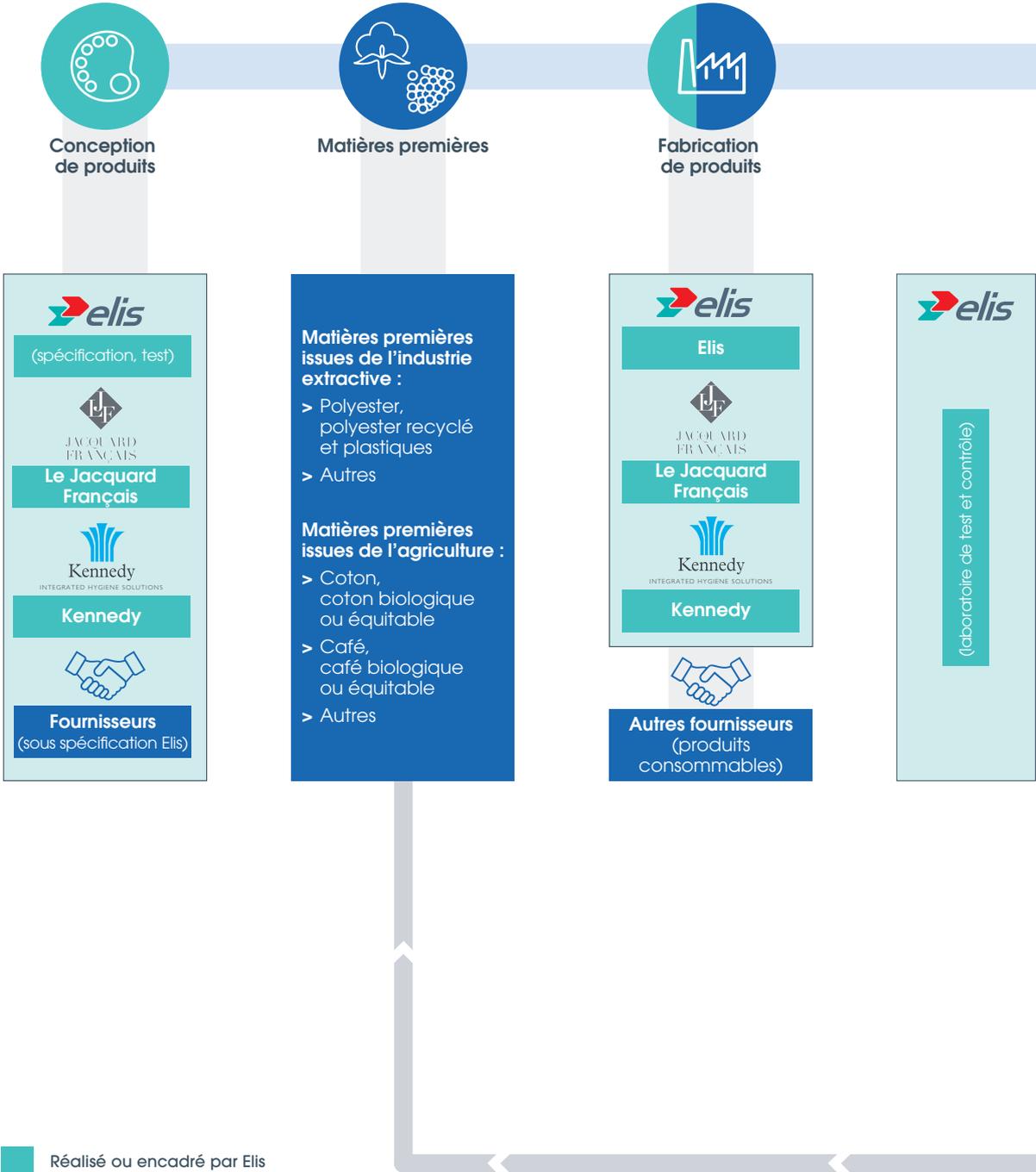
Le Développement durable est de façon croissante au cœur des préoccupations de nos collaborateurs, nos talents, nos clients, nos investisseurs et de l'ensemble de nos parties prenantes de façon générale.

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 au quotidien 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 formalisée en 2020 via notre programme ambitieux d'engagements à horizon 2025 qui s'enrichira en 2023 d'objectifs renforcés sur le climat et alignés avec les Accords de Paris (méthodologie de la *Science Based Targets Initiative*).

Xavier Martiré,
Président du directoire

51 % des familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables
94 % des dépenses d'achats liées à des fournisseurs 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

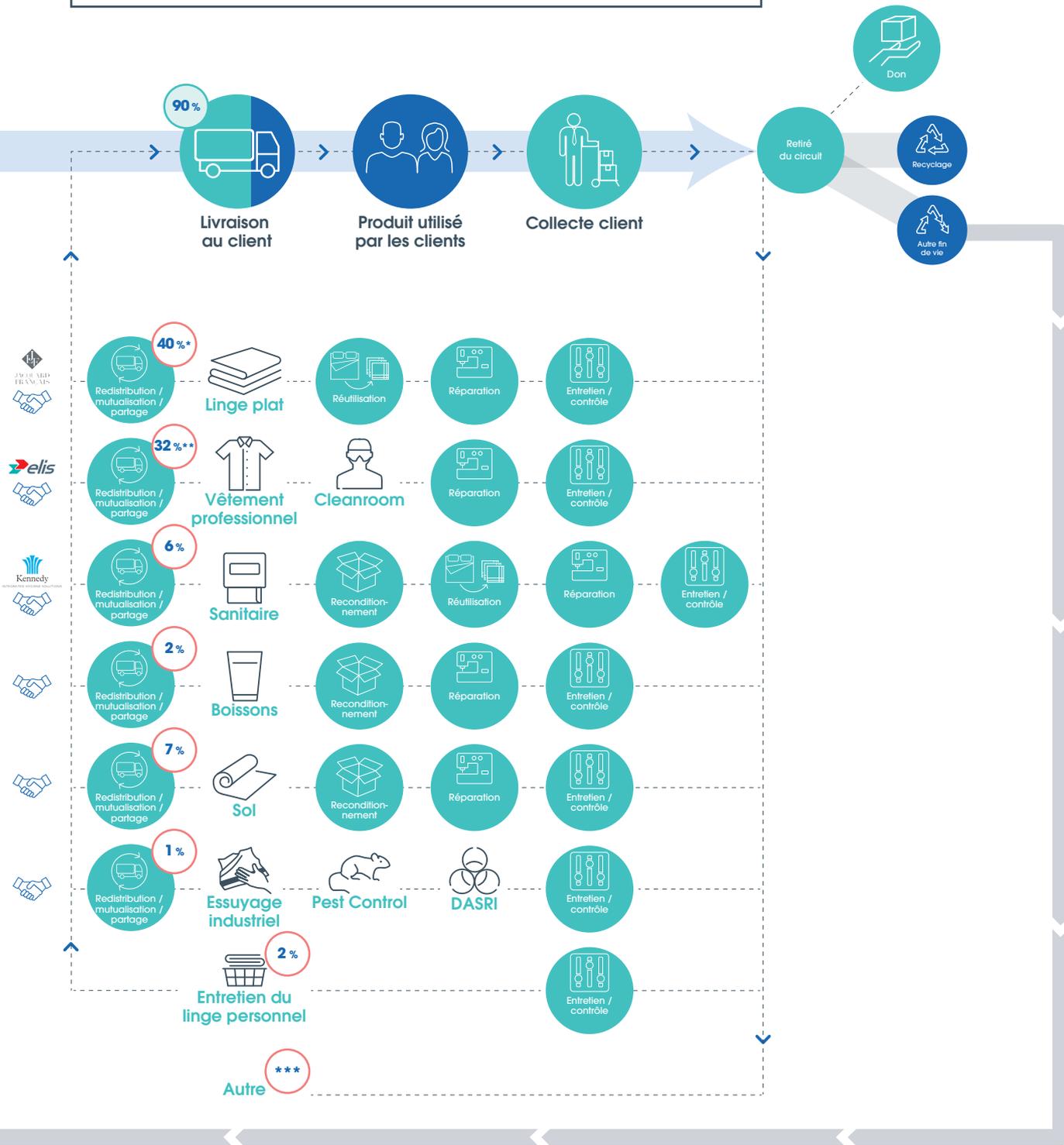
Part du chiffre d'affaires Groupe basé sur l'économie de la fonctionnalité

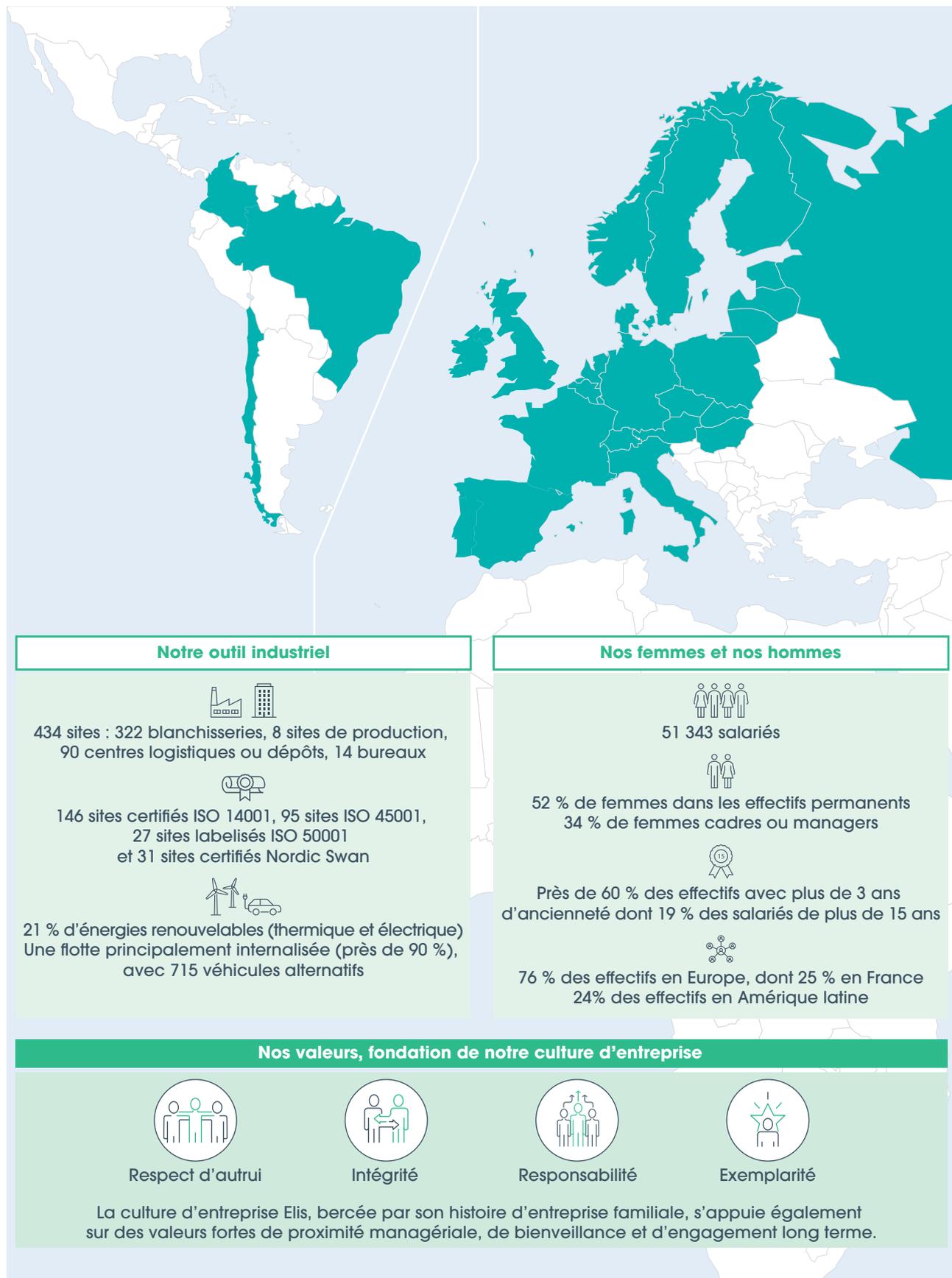
Chiffre d'affaires hors économie de la fonctionnalité: * : 5 %, ** : 2 %, *** : 3 %



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

Part du chiffre d'affaires basé sur l'économie circulaire : 88 %





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

3.2 NOTRE STRATÉGIE **RFA**

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 consommation d'eau des usines, diversité et inclusion, positionnement produit, développement de la culture santé-sécurité, avancement des plans d'action 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 2022, le comité RSE s'est réuni trois fois.

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

Afin d'assurer la coordination et l'avancement des projets du Groupe en matière de Développement durable, 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.

SUIVI DE L'AVANCEMENT DE LA PERFORMANCE	Comité RSE	<ul style="list-style-type: none"> › Assiste le conseil de surveillance sur les sujets RSE › Revoit les orientations et la performance du Groupe en matière de RSE › Conseille sur la stratégie RSE du Groupe au regard des principaux enjeux, risques et opportunités 	Comité exécutif	<ul style="list-style-type: none"> › Confirme les orientations stratégiques en matière de développement durable › Suit l'avancement des projets RSE stratégiques › Revoit la performance et décide de plans d'actions
	<ul style="list-style-type: none"> › 3 réunions en 2022 du comité RSE › Des sujets RSE couverts lors de 60 % des réunions du conseil de surveillance 	<ul style="list-style-type: none"> › Sujets RSE couverts lors de 5 réunions du comité exécutif (50 %) 		
DÉFINITION DE LA STRATÉGIE ET COORDINATION	Département développement durable			
	<ul style="list-style-type: none"> › Définit et coordonne la stratégie du Groupe en matière de RSE › Assure la communication et les échanges avec les parties prenantes › Engage les salariés › Analyse et partage les tendances en matière de RSE › Conduit des projets stratégiques transversaux › Accompagne le développement et rayonnement de la Fondation Elis 			
MISE EN OEUVRE				
Sponsors et leurs équipes	Direction ressources humaines		Sites Elis	
<ul style="list-style-type: none"> › Pilotent et implémentent certains projets RSE stratégiques › Suivent et reportent la performance associée 	<ul style="list-style-type: none"> › Définit la stratégie RH et sa mise en œuvre dans les régions et pays › Suit et reporte la performance RH › Suit les enjeux émergents et attentes des parties prenantes 		<ul style="list-style-type: none"> › Appliquent les standards du Groupe › Implémentent les projets › Communiquent les engagements du Groupe auprès de leurs clients › Remontent les attentes des parties prenantes (notamment clients) 	
Ambassadeurs et coordinateurs RSE		Coordinateurs QHSE		
<ul style="list-style-type: none"> › Déploient et animent la stratégie RSE dans les régions du Groupe en lien avec les équipes RH, QHSE et opérationnelles › Coordonnent le déploiement de certains projets stratégiques à l'échelle locale › Agissent comme référent local sur les questions de RSE et soutiennent les équipes dans la réponse aux parties prenantes › Engagent et forment les équipes sur les sujets en lien avec le Développement durable › Communiquent les enjeux émergents (réglementations, attentes, ...) 		<ul style="list-style-type: none"> › Déploient et animent la stratégie QHSE dans les régions et pays › Supportent les sites et reportent leur performance › Assurent l'adaptation aux réglementations › Analysent les enjeux émergents et communiquent avec les parties prenantes locales 		

3.2.2 Notre stratégie : s’engager pour la planète, nos Femmes, nos 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 produit plutôt que le 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.

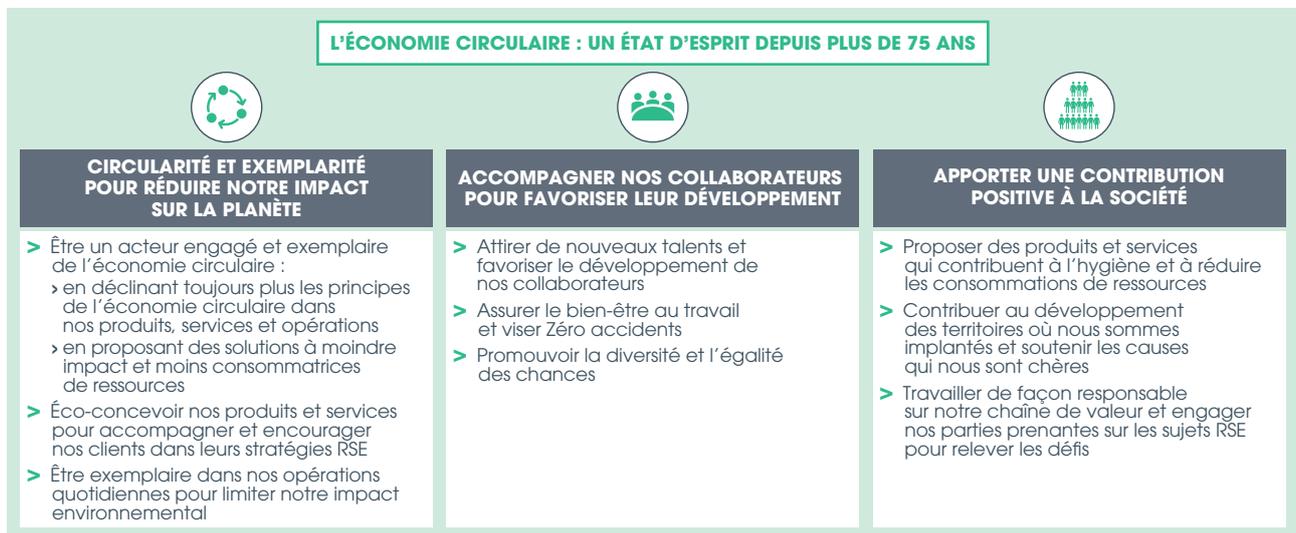
La stratégie du Groupe s’appuie sur la conviction que le groupe Elis, notamment du fait de son expérience de longue date en économie circulaire et son état d’esprit associé, fait partie de la solution, dans un monde aux ressources finies et aux enjeux environnementaux prégnants.

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 2022, 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 2022.

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. Depuis 2022, un critère de performance RSE a été introduit en complément des indicateurs financiers. Ainsi, la performance en matière de

consommation d’eau par kg de linge livré pour les blanchisseries européennes influe la rémunération de ces collaborateurs (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 parité, 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 employés

Afin d’engager et de sensibiliser ses employés autour des enjeux du Développement durable, le Groupe utilise différents moyens de communication : intranet du Groupe, newsletter mensuelle incluant régulièrement des contenus RSE (en 2022, près de 90 % des newsletters avaient au moins une information RSE), magazine trimestriel partagé avec l’ensemble des collaborateurs...).

Depuis 2022, de nouvelles initiatives ont été déployées localement et globalement pour sensibiliser encore davantage les employés du Groupe : déploiement de la Fresque du Climat en France et aux Pays-Bas auprès des équipes centrales et managériales ; organisation d’une Semaine Européenne du Développement durable en simultané dans tous les sites du Groupe (sièges ou usines) avec des campagnes d’information sur des sujets majeurs et des animations dans les centres ; un concours pour encourager la réduction de papier dans 93 centres du Groupe ; développement d’outils de communication et d’information en matière de RSE...

De plus, dans certains centres, des animations sociales ont été réalisées : réalisation d’un sapin à partir de matériaux réutilisés ou recyclés, déjeuner de partage autour des spécialités culinaires des régions des employés, installation et entretien de ruches, compétitions internes pour favoriser l’exercice physique, nettoyage de plages, dons de linge à des associations, challenges sportifs et solidaires...

Enfin, pour accompagner la montée en compétence des équipes, des modules de formation à la RSE ont été développés et partagés aux équipes. Ces modules explicitent notamment de grands concepts de la RSE et rappellent la stratégie RSE du Groupe. Un module de formation dédié pour les forces de ventes est également en cours de définition. Enfin un atelier a été réalisé en septembre pour les forces de vente (environ 420 personnes formées) et est cours de déploiement dans l’ensemble des géographies du Groupe. Une vidéo présentant l’engagement du Groupe en matière de RSE a également été réalisée.

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’actualités 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/magazines	✓	✓			
Sondages par questionnaire (enquête d’engagement des employés, 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’activité. 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 (voir section 3.6.5 « note méthodologique »).

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 à horizon 2025	Point d'étape 2022	Section	Contribution aux Objectifs de développement durable (ODD)	
 <p>Circularité et exemplarité pour réduire notre impact sur la planète</p>	Lutter contre et s'adapter au changement climatique	Réduire de 20 % en intensité les émissions de CO ₂ eq (Scopes 1 et 2) de ses opérations entre 2010 et 2025	- 25 %	3.3.6	 	
	Limitier nos consommations énergétiques	Améliorer l'efficacité thermique de ses usines européennes de 35 % entre 2010 et 2025	- 26 %	3.3.5	  	
	Limitier nos consommations énergétiques	Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs	232 véhicules logistiques alternatifs (contre 134 en 2020)		3.3.5	  
	Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes	Réduire de 50 % les consommations d'eau par kg de linge livré entre 2010 et 2025 de ses blanchisseries européennes	- 43 %	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	70 %	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	51 %	3.3.2		
 <p>Accompagner nos collaborateurs pour favoriser leur développement</p>	Protéger nos salariés	Réduire de 50 % le taux de fréquence des accidents des employés du Groupe entre 2019 et 2025	+ 0,7 %	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	310 chevrons (+ 34 % par rapport à 2018)	3.4.1		
 <p>Apporter une contribution positive à la Société</p>	Contribuer à nos territoires et aux causes qui nous tiennent à cœur	Tripler l'impact de la Fondation Elis d'ici 2025	4 ^e promotion accueillie en septembre	3.5.5		
	Travailler de manière responsable avec les tiers	Disposer de 95 % des dépenses d'achats liées à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années	94 %	3.5.3	 	

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 2022.



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. »

Ainsi, **88 % de son chiffre d’affaires réalisé sur la base de l’économie de la fonctionnalité contribue à l’ODD 12.**

Fort de son engagement historique et d’une vision long terme, le Groupe s’est également défini des objectifs à horizon 2030. Ces indicateurs sont ou pourraient être utilisés à l’avenir dans les différents instruments de financement du Groupe.

Les piliers de notre stratégie	Nos enjeux, sources de risques et d’opportunités	Nos engagements et objectifs à horizon 2030	Point d’étape 2022	Section	Contribution aux Objectifs de développement durable (ODD)
 <p>Circularité et exemplarité pour réduire notre impact sur la planète</p>	Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les eco-systèmes	Réduire de 30 % les consommations d’eau par kg de linge livré entre 2018 et 2030 de ses blanchisseries européennes	- 19 %	3.3.3	 
 <p>Accompagner nos collaborateurs pour favoriser leur développement</p>	Assurer la non-discrimination et l’égalité des chances	Atteindre 42 % de femmes cadres ou managers d’ici à 2030	34 %	3.4.4	 

Le Groupe travaille de plus à définir des objectifs de plus long terme alignés avec la méthodologie *Science Based Target* (SBT) : objectif de 1,5 °C pour les émissions directes et indirectes (Scopes 1 et 2 *market based*) et *Well below 2 °C* pour les autres émissions indirectes (Scope 3).

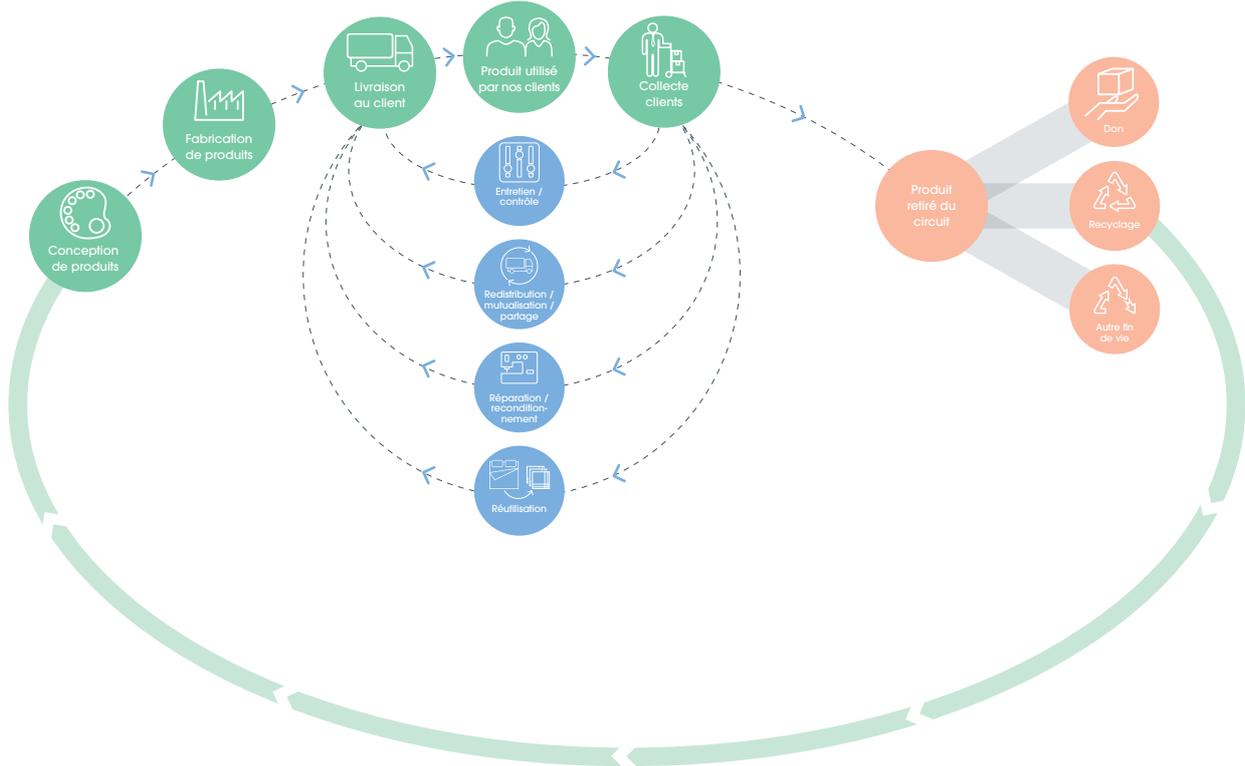
3.3 PLANÈTE ET PRODUITS

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⁽¹⁾). 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. Le Groupe travaille ainsi chaque jour à aller plus loin sur chacune des différentes boucles d'économie circulaire en partenariat avec ses clients, fournisseurs et son écosystème.

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 CO₂eq (soit 20 % des émissions mondiales) pourraient être réduites grâce à une transition de nos modèles vers l'économie circulaire ».⁽²⁾

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, en optimisant les processus industriels d'entretien (consommation d'eau, d'énergie, ...), en réparant et en réutilisant les produits tout au long du cycle de vie. 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 des clients.

- L'utilisation de pyjamas de bloc réutilisables dans les établissements de santé **permet une réduction de 31 % des émissions de CO₂eq** par rapport aux pyjamas jetables, **qui peuvent aller jusqu'à 62 %** selon le niveau de consommation réelle (Source : *Cleaner Environmental Systems*).
- L'utilisation d'un essuie-main avec une bobine de coton **réduit les émissions de CO₂eq jusqu'à 29 %** par rapport à une solution d'essuie-mains jetable (source ETSA).

(1) L'économie de fonctionnalité se traduit par la vente de l'usage du bien plutôt que la vente du bien en lui-même.
(2) <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 et leur recyclage, prise en compte de leur performance lors des phases d'entretien ;
- › 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, 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 bobine blanche réutilisée en bobine bleue) ;
- › 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 des filières industrielles permettant d'obtenir notamment du textile à partir de textile.

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.

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		2020	2021	2022
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...)	Part du chiffre d'affaires du Groupe basé sur l'économie de la fonctionnalité	88 %	89 %	88 %
Maintenir nos produits en utilisation	Part des produits sanitaires et boissons reconditionnés et remis sur le marché (en France)	48 %	29 %	58 %
Recycler et réemployer les matériaux en fin de vie	Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80 %)	65 %	72 %	70 %

En 2022, les actions du Groupe se sont poursuivies dans la continuité des années antérieures sur les différents piliers de l'économie circulaire.

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 88 % 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. A 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).

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 achat, leur qualification, à leur entretien et 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.

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 71 % 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 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 plus 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. Depuis 2021, Elis dispose d'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.

Ainsi, plus de 335 000 pièces ont été partagées entre usines via la bourse au linge en 2022 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 cette transition.

La raréfaction des ressources, 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, notamment pendant la crise de la Covid-19, 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 CO₂eq 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.

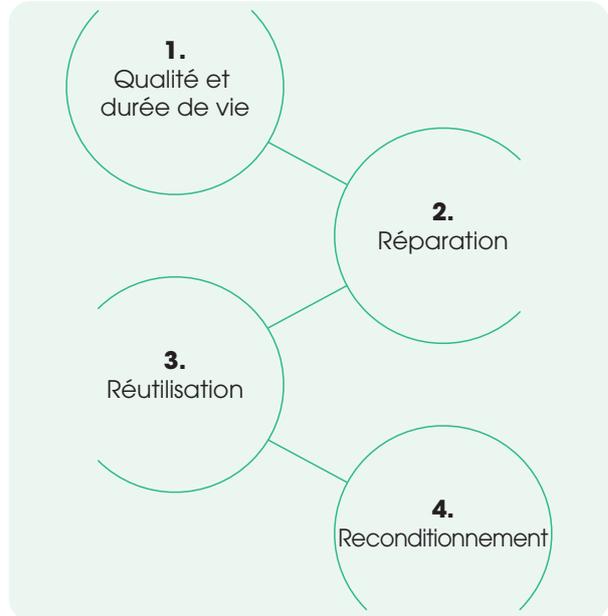
Ces quatre dernières années, la mise à disposition en Europe de près de 19 500 couettes désinfectables au sein des établissements de santé aura permis de substituer la production, le transport, l'entretien et la logistique de près de 50 000 couettes matelassées.

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

Le Groupe travaille continuellement à garder ses produits en utilisation. Les principaux leviers déployés sont ainsi :



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 sont donc primordiales 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. Le Groupe 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 à 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.

Réparation

Les produits mis à disposition par le Groupe à ses clients peuvent être soumis à des conditions exigeantes d'utilisation. 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 la durée de vie des vêtements. De plus, afin d'assurer un approvisionnement en accessoires 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.

En 2022, aux Pays-Bas, c'est ainsi près de 1 200 000 opérations de réparation sur des vêtements de travail qui ont été réalisées, sur près de 2 500 000 articles en circulation. C'est ainsi près d'un vêtement sur deux qui a fait l'objet d'une réparation en 2022.

Le Groupe réalise également des réparations ponctuelles sur du linge plat, des bobines textiles ou des tapis. Ce service est également proposé sur le linge de résident.

Ré-utilisation

Dans certains pays, le Groupe travaille à identifier des solutions pour réutiliser ses produits soit pour des applications identiques (voir « S'inscrire dans l'économie de la fonctionnalité » ci-avant) soit 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).

Au Brésil, de façon similaire les serviettes à main utilisée dans le secteur de la Santé et de l'Hôtellerie peuvent être teintées en noir et mises à disposition de salons de beauté ou de coiffure. Ainsi, c'est 1 000 kg de serviettes par mois qui sont réutilisées.

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

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...).

Cet atelier collecte 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, néerlandais et luxembourgeois. Au total, c'est près 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 2022, près de 17 000 appareils ont ainsi été rénovés, ce qui a notamment permis à Elis une réduction du nombre de fontaines achetées d'environ 21 % sur le marché français. Au global, plus de 58 % des produits reçus ont pu être réparés et remis sur le marché. Les autres ont été recyclés.

D'autres initiatives de reconditionnement existent dans le Groupe, par exemple sur les tapis. Une unité du Groupe, située en Lettonie, est spécialisée depuis 2001 dans la réparation des tapis. Cette unité répare ainsi plus de 3 000 tapis en moyenne par mois provenant de 13 pays du Groupe. Les réparations peuvent être de différents types : réparation de trous ou de zones textiles endommagées, remplacement des bords du tapis, adaptation de la taille du tapis au regard des dommages et de sa qualité, changement de logos... Près de 98 % des tapis reçus sont réparés ou rétaillés.

Perspectives

Le Groupe investigate l'opportunité de répliquer de ces modèles sur d'autres produits et services. En particulier, en 2022, un groupe de travail transverse a été lancé sur le secteur du sanitaire afin de partager une vision commune sur la circularité de ces produits. En première étape, un état des lieux des pratiques de réparation et reconditionnement dans les différentes géographies du Groupe a été réalisé. Ce groupe de travail rassemble des acteurs couvrant l'ensemble du cycle de vie du produit : conception et production (fournisseur), achats, opérations, offre, RSE. Des projets pilotes sont en cours aux Pays-Bas pour reconditionner des appareils sanitaires.

Recycler et réemployer les produits 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 3.3.3 « Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes ».

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 trosses ou des housses pour ses cabas à partir de ces chutes de 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 tissu, réduction de l'épaisseur des films achetés. En particulier en France, un test est en cours pour évaluer les opportunités de suppressions de ces emballages requis pour certains clients.

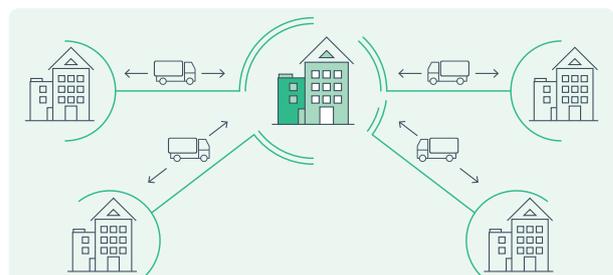
Les bonbonnes d'eau sont également récupérées lors des tournées de livraison puis retournées aux fournisseurs d'eau qui les réutilisent après nettoyage pour les livraisons suivantes.

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 emballage supplémentaire, 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. Ce nouveau design permettrait ainsi de réduire jusqu'à 2,5 tonnes de CO₂eq par an pour un client disposant de 100 opérateurs, 1 000 tuniques et pantalons.



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, aux Pays-Bas ou en Suède. En Suède, la coordinatrice RSE était notamment chargée en 2021 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. En France, le Groupe intervient régulièrement lors d'événements et webinaires pour promouvoir les modèles circulaires. Aux Pays-Bas, en 2022, le Groupe a organisé un séminaire rassemblant des acteurs publics et privés afin d'échanger et partager sur ce sujet ;
- › 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 en France ou l'ETSA – European Textile Services Association – à l'échelle européenne. En Suède, le Groupe est également membre de Textile Exchange. De plus, le Groupe contribue à la plateforme *Ambition4Circularity* de l'AFEP qui témoigne de l'engagement des entreprises sur ce sujet,

- via des publications, notamment celle du Forum pour l'investissement responsable (FIR) sur l'analyse des pratiques du SBF 120 en matière d'économie circulaire ou du Centre international de ressources et d'innovation pour le développement durable (CIRIDD) en partenariat avec le GrandLyon sur « La transformation durable des entreprises et des territoires – 50 solutions d'économie circulaire ».

Au sein de ses associations et réseaux, le Groupe échange également sur d'autres thématiques RSE, comme 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*)).

Perspectives

Conscient des enjeux et opportunités liés à l'économie circulaire, le Groupe souhaite promouvoir toujours plus ces modèles auprès de l'ensemble de ses parties prenantes. Dans les années à venir le Groupe poursuivra ses échanges, partages et collaborations afin notamment d'améliorer les connaissances de tous sur ces sujets et poursuivre sa transformation en interne.

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). L'ensemble des étapes de vie d'un produit (production, utilisation, fin de vie) doivent être prises en compte dès les phases de conception et d'achats.

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 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	2020	2021	2022	
Développer des produits moins impactants grâce à l'éco-conception	Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables (objectif 2025 : 100 %)	33 %	46 %	51 %

En 2022, le nombre de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables est en augmentation, compte tenu de nouvelles offres lancées dans l'année, notamment la gamme sanitaire Phoenix, des gammes de vêtements faits en polyester et lyocell ou torchons labellisés EU Ecolabel.

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. Certains produits peuvent ainsi être lavés plus de 100 fois avant d'être retiré de la circulation, en particulier les vêtements blancs et de nombreux articles de linge plat.

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 du 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...).

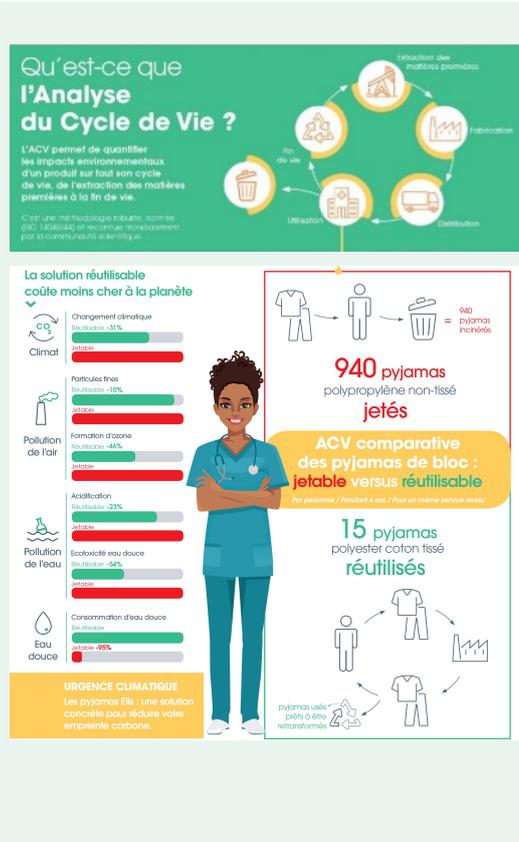
Offre vêtement : la durabilité de la solution location-entretien des pyjamas de bloc Elis

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. Une communication large de l'étude et de ses résultats a été réalisée en 2022 avec une approche pédagogique et didactique.

Le pyjama de bloc jetable est composé à 100 % de polypropylène, contre 35 % de coton et 65 % de polyester pour le pyjama de bloc réutilisable. Quelques éléments clés de l'étude :

- la quantité de matières premières nécessaire à la production d'un pyjama réutilisable est moindre qu'un pyjama jetable puisqu'en moyenne, en quatre ans, un médecin utilise 15 pyjamas réutilisables contre 940 jetables ;
- la production de coton demande plus de ressources en eau que pour la production du pyjama jetable ;
- le pyjama jetable a davantage d'impact en fin de vie, notamment du fait d'une plus grande quantité de déchets produits ;
- au cours de son cycle de vie, un pyjama réutilisable parcourt environ 25 000 km et sera utilisé 64 fois. Cette distance est similaire à celle nécessaire pour acheminer un pyjama jetable depuis la Chine jusqu'en France qui ne sera utilisé qu'une seule fois ;
- 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.

De plus, les récentes pénuries de ressources ont montré les bénéfices de solutions de services basées sur la réutilisation, permettant de garantir une continuité de service, tout en 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 pendant la crise de la Covid-19.



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⁽¹⁾ :

- 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.

Les ACV réalisées par le Groupe, mais également des études externes, montrent la part significative (de l'ordre de 75 % selon l'UNEP) des impacts liés à la production des produits. Ainsi, afin de réduire l'impact des produits et services, il est clé de travailler sur l'amont (matière, conception, production) mais, également sur l'utilisation, afin d'allonger la durée de vie des produits. Le Groupe travaille avec les principaux leviers d'éco-conception 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'allongement de la durée de vie et un recyclage en fin de vie, grâce à 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.

C'est notamment en intégrant de façon croissante ces critères que le Groupe établit ses spécifications produits.

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

En 2022, des formations aux principes de l'éco-conception pour les textiles et vêtements ont été réalisées auprès des équipes de conception. Ces formations se poursuivront dans les années à venir notamment auprès des designers et responsables produit.

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 savon sous forme d'émulsion afin de réduire la quantité de produit 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.

Depuis 2021, le Groupe propose 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.

Dans l'activité Cleanroom du Groupe, des kits « visiteurs » sont proposés aux clients en remplacement des solutions jetables classiques (blouse, sur-chaussures, charlotte, ...) qui leur sont habituellement proposées lors des visites des ateliers de production.

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

Conformément à sa stratégie produit et à l'objectif que le Groupe s'est fixé de pouvoir accompagner ses clients vers des choix toujours plus responsables, Elis poursuivra ses actions en 2023. De nouveaux produits utilisant des matières alternatives, notamment à partir de matières recyclées devraient également être lancés. De plus, de nouvelles matières seront testées dans le laboratoire du Groupe afin d'évaluer leur adéquation aux processus industriels.

Fin 2022, le Groupe s'est doté d'un outil d'éco-conception afin notamment de continuer à développer ses connaissances et expertises en matière d'ACV.

Acheter des matières et produits plus responsables

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 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.

Enfin, le Groupe utilise du polyester recyclé pour certains de ses tapis et vêtements de travail.

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 5,6 millions de rouleaux de papier Good ont été commandés par les centres Elis en 2022 ;

› **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 14 millions d'essuie-mains papier labellisés FSC ont été commandés par les centres Elis en 2022.

Offre vêtement

› **fibre 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 ou PEFC, 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. En 2022, le Groupe a lancé de nouveaux produits EPI (équipement de protection individuel) utilisant un tissu Multisplash contenant une part significative de Lyocell. En 2022, le Groupe a utilisé 123 000 mètres de ce tissu.

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. En 2022, le Groupe a également lancé en Suède des collections utilisant des matières bio-sourcées et du polyester recyclé. Une comparaison des impacts environnementaux de ces collections avec des solutions classiques a été réalisée et montre une diminution significative de la consommation d'eau et des émissions de CO₂eq

Matières premières : café et coton fair-trade ou biologique

Depuis 12 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 2022, 78 700 pièces de vêtements labellisées Fairtrade/Max Havelaar étaient en circulation dans le réseau Elis et près de 500 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^e en 2017).

Matières premières : plastique

En 2022, le Groupe a lancé sa gamme Phoenix de sanitaire. Cette gamme est la première gamme sanitaire complète utilisant à plus de 80 % du plastique recyclé. En utilisant de la matière recyclée plutôt que de la matière vierge : c'est une réduction par 4 de l'impact de cette dernière.

Cette matière est par ailleurs produite en Europe (Autriche et Royaume-Uni).



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. Ainsi, seul 1 % des prestations et services du Groupe ont été sous-traités en 2022.

Gouvernance

Le Directeur industriel et qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE) du Groupe rend directement compte au Directeur industriel, achats et supply chain, qui est membre du comité exécutif. Le Directeur industriel et QHSE 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 QHSE 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.

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 2022, le groupe Elis a commandé 26 millions de produits certifiés Ecolabel (14 pour les essuie-mains papier et 12 pour le papier hygiénique).
- » Elis met également à disposition de ses clients des lotions et mousses lavantes Ecolabelisées. Sur l'année 2022, 95 000 consommables ont été livrés.

Produits : Certification Cradle to Cradle, collection Fusion

Fusion est une gamme d'appareils sanitaires certifiée *Cradle to Cradle*. La certification *Cradle to Cradle* promeut la conception de produits à moindre impact environnemental. Il garantit que les produits sont circulaires et fabriqués de manière responsable. Depuis 2019, Elis a installé plus de 97 000 appareils labellisés « Cradle to Cradle » de la gamme Fusion.

À cet effet, des réunions de coordination trimestrielles sont organisées avec des coordinateurs QHSE 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 processus 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).

Des formations sont régulièrement organisées afin de former les équipes sur sites aux meilleures pratiques en matière de consommation d'eau et d'énergie par les équipes WECO. Des outils d'auto-évaluation ont notamment été développés. De plus dans certaines zones géographiques des formations complémentaires peuvent être mises en œuvre, dans le cadre du reporting annuel, des certifications ISO 14001 ou Nordic Swan ou pour de nouveaux arrivants (exemple : chefs maintenance en France).

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 ;
- › 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.
- › optimiser ses usages de ressources, en particulier sa consommation d'eau et de produits lessiviels ;

Ces engagements sont également 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	2020	2021	2022	
Diminuer la pression sur la ressource en eau	% de réduction des consommations d'eau entre 2010 et 2025 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) (objectif 2025 : - 50 %)	- 36 %	- 40 %	- 43 %
	% de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) (objectif 2030 vs 2018 : - 30 %)	- 9 %	- 14 %	- 19 %
Assurer la qualité des rejets de nos eaux usées	% d'eaux usées traitées avant rejet dans le milieu naturel	100 %	100 %	99,87 %

En 2022, le Groupe poursuit l'amélioration de ses performances 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.

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 2022 et en Europe de 43 % entre 2010 et 2022. 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.

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.

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).

En 2022, le Groupe a revu son portefeuille de technologies (typologies, maturité, ...) et d'approches visant à réduire les consommations d'eau et préciser son plan d'action en la matière. L'avancement de ce plan d'action fait l'objet d'une revue régulière par le comité exécutif.

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).

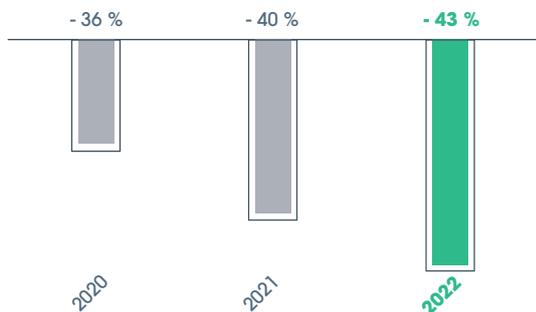
Le Groupe privilégie aussi lorsque cela est possible l'utilisation de tunnels de lavage. Équipés de compartiments distincts, ils permettent au linge de suivre les différentes étapes du traitement en transitant d'un compartiment à l'autre et d'optimiser les consommations d'eau.

En 2022, 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...). Un outil d'auto-évaluation sur l'application des bonnes pratiques en matière de consommation d'eau a été déployé en 2022 afin de permettre à chaque site de s'évaluer et de mettre en place un plan d'action adéquat.

Le Groupe étudie également des alternatives à la production de chaleur ou vapeur centralisée pouvant permettre de réduire de façon significative les consommations d'eau.

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 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 pré-lavage 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). D'autres projets de recyclage partiels sont notamment en cours en Suède et en France.

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 de la rareté de l'eau ou qui pourraient s'y trouver confrontés à moyen ou long terme, compte tenu des effets du changement climatique. Cette étude a permis d'identifier une trentaine de sites (sur 322 blanchisseries) qui seraient situés dans des zones à risque de stress hydrique à long terme. Les deux principaux pays concernés étant la France et l'Espagne. Ces sites étant situés dans des zones géographiques diverses, la probabilité d'occurrence d'une rupture d'approvisionnement en eau sur l'ensemble de ces 30 sites est très faible. Les épisodes de sécheresse saisonniers peuvent entraîner des restrictions d'usage. À date, le Groupe ne subit que rarement et ponctuellement des restrictions d'usage de ses consommations d'eau. En 2022, après un été marqué par la sécheresse en Europe, le Groupe n'a pas subi d'interruption de ses activités notamment au regard de ses performances en termes de consommation d'eau. De plus, le Groupe mène des actions de réduction de ses consommations 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 en adéquation avec 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 également ses expérimentations sur le recyclage de l'eau. Par exemple, 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, Elis dispose d'une vingtaine de blanchisseries avec traitement des eaux usées (biologique et/ou physico-chimique) avant rejet dans le milieu naturel.

RÉPARTITION DES REJETS DU GROUPE PAR DESTINATION (MILLION DE M³)



Entretien du linge et consommation de produits lessiviels

Le Groupe entretient quasi exclusivement le linge via des procédés utilisant de l'eau. En 2022, 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 livraison 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 phosphate. De plus, le Groupe travaille à limiter ses consommations de produits lessiviels via notamment l'utilisation du produit le plus adapté, dans la quantité la plus juste, au bon moment et au bon endroit.

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 appliqués à 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 fabriquées 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^e 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 ses 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...).

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 et sont plus particulièrement détaillées en section « Respect des réglementations et autres impacts environnementaux », ci-après.

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, 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. Au siège du Groupe, un dispositif de recyclage du marc de café a été mis en place à partir d'octobre et permet la culture de pleurotes et la revalorisation des sols tout en soutenant le travail de personnes en réinsertion ou porteur d'un handicap.

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, pollutions locales et impacts environnementaux

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 (NOx), 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.

Le Groupe travaille également à la réduction des consommations d'autres ressources naturelles. Ainsi, en 2022, le Groupe a travaillé à réduire ses consommations de papier via d'une part la digitalisation d'un certain nombre de ses processus opérationnels (signature de contrat de façon électronique, dématérialisation des livraisons, ...), et d'autre part l'organisation d'une compétition dans 93 centres français, espagnols, portugais et italiens afin d'inciter à réduire les impressions. À l'issue de ces actions, certains sites ont réduit jusqu'à 70 % leurs impressions.

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 146 de ses sites, soit 39 % de ses sites industriels, d'une certification ISO 50001 relative aux systèmes de gestion de l'énergie pour 27 sites européens et d'une certification Nordic Swan pour 31 sites en 2022.

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. 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'activité, travaille à identifier et mettre en œuvre, lorsque cela est possible, des alternatives basées sur des dispositifs de lavage à l'eau.

En 2022, les dépenses engagées au titre de la mise en conformité sont de l'ordre de 8,7 millions d'euros, les provisions et garanties environnementales à 73,4 millions d'euros. Aucune amende pour litiges environnementaux n'a été versée en 2022.

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, depuis juillet 2021, 70 sites sont 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 ;
- › 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 QHSE) ;
- › 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 2022, les déchets produits par les sites du Groupe, toutes catégories de déchets confondues, ont représenté ainsi 2,2 % des tonnages de textiles livrés à ses clients et se sont élevés à environ 41 400 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 (environ 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 QHSE 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	2020	2021	2022	
Valoriser les textiles en fin de vie	Part de déchets textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80 %)	65 %	72 %	70 %
	Part de textiles valorisés en fin de vie	87 %	81 %	91 %
	Quantité de déchets textiles triés à la source (tonne)	5 217	6 370	8 461
Gérer nos déchets	Quantité totale de déchets générés (tonne)	35 733	37 925	41 390
	Part de déchets non dangereux	81 %	82 %	83 %
	Part de déchets dangereux (hors déchets médicaux DASRI)	11 %	10 %	11 %
	Part de déchets valorisés	61 %	60 %	63 %
	Part de déchets non dangereux valorisés	63 %	64 %	62 %
Part de déchets dangereux valorisés	56 %	42 %	71 %	

En 2022, 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 %.

Le Groupe recycle à fin 2022, 70 % de ses textiles en fin de vie, principalement sous forme de chiffons industriels. En 2022, le Groupe a renforcé ses efforts pour collecter et trier à la source les déchets, permettant notamment de mieux capter les flux textiles. De plus, le travail initié sur le recyclage des vêtements de travail se poursuit afin d'accroître la performance globale du Groupe en matière de recyclage.

La valorisation globale des textiles continue de s'améliorer et atteint 91 % à fin 2022.

La part des déchets valorisés du Groupe reste relativement stable par rapport à 2021 et s'élève à 63 %. En 2022, Elis a valorisé 62 % de ses déchets non dangereux et 71 % de ses déchets dangereux. La part des déchets dangereux valorisés renoue avec les performances de 2019 (67 %).

Valoriser les textiles en fin de vie

Actions mises en œuvre

Recyclage des textiles en fin de vie

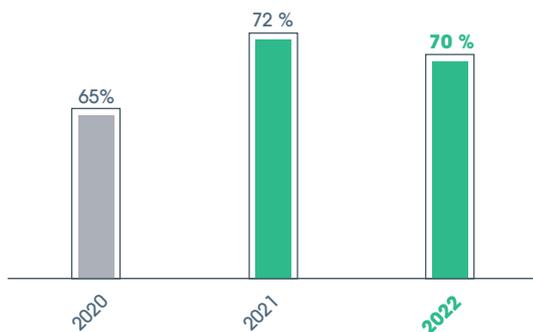
Le recyclage des textiles, en particulier des vêtements post-consommateurs, est un enjeu avec peu de filières et technologies existantes et matures. Le Groupe travaille ainsi à identifier dans ses pays les meilleures voies de recyclage, et à innover pour développer des solutions satisfaisantes. Le Groupe 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 à nourrir les phases de conception des produits pour en faciliter le recyclage. En 2022, le Groupe a revu l'ensemble des initiatives en place, leur maturité et leur potentiel effet d'échelle afin de favoriser les solutions industrielles les plus prometteuses et pérennes.

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.

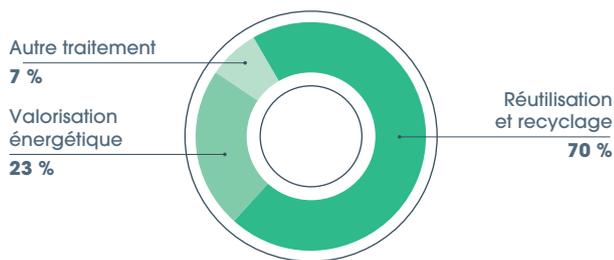
En parallèle de ces actions, le Groupe travaille à l'amélioration de la collecte et du regroupement des textiles en fin de vie pour pouvoir les diriger vers les filières offrant les meilleures solutions de valorisation.

Ainsi, en France (2 666 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, la quasi-totalité du linge plat est recyclée en chiffons industriels, les autres produits triés à la source sont maintenant valorisés sous forme de combustible, en attendant que les projets de recyclage du Groupe puissent accueillir les volumes nécessaires. Ce travail de réorganisation de la collecte des textiles triés à la source a également été réalisé en Suisse et au Portugal.

PART DE TEXTILES RÉUTILISÉS OU RECYCLÉS (%)



FIN DE VIE DES TEXTILES TRIÉS À LA SOURCE



Exemples d'initiatives de recyclage

Linge plat

Plus de 90 % du linge plat usagé du Groupe est recyclé sous la forme d'articles d'essuyage textile. Ce mode de recyclage permet d'éviter l'utilisation de ressources vierges pour confectionner des tissus d'essuyage. Les acteurs de recyclage sont locaux, régionaux ou nationaux selon les pays.

D'autres solutions industrielles se développant, le Groupe oriente une partie de son linge plat usagé vers des industries de transformation permettant de défibrer les tissus et de recycler les fibres de coton. En Europe du Nord, les fibres de coton sont mélangées aux fibres de bois pour être utilisées par la suite dans la fabrication de viscose et la production d'articles textiles. Au Brésil, les draps usagés sont défibrés industriellement pour être recyclés dans le remplissage de coussins.

D'autres solutions à petite échelle pour le moment existent 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.

Enfin le Groupe développe des partenariats avec des confectionneurs recyclant le linge plat sans défibrage du tissu sous la forme de vêtements de collection.

En France, Le Jacquard Français a participé en 2021 à un projet d'œuvres d'art réalisées à partir de déchets qui met notamment en valeur les chutes de fil à la suite de l'étape d'encollage. De plus, une vente au poids de produits en 3e 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. 860 kg de produits ont ainsi été vendus permettant de donner une vie à ces produits et de les rendre accessibles à un plus grand nombre de personnes.

Vêtements de travail

Le recyclage des vêtements post-consommateurs est un enjeu et le Groupe travaille déjà en partie avec des sociétés de recyclage spécialisées dans le défibrage des tissus pour la production de matériaux isolants dans l'industrie et le bâtiment. Le Groupe avance également dans la recherche de solutions pour refabriquer du fil à partir de fibres textiles issues des déchets de vêtement professionnel usagés.

En France (2 666 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.

Aux Pays-Bas (4 % 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 ou Industrie. Des projets sont également en cours sur du recyclage chimique. Ainsi, l'ensemble des vêtements gérés par le Groupe sont recyclés sur ce marché.

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 les transformer en nouveaux vêtements adaptés aux spécificités de cette activité.

Par ailleurs, des collections et défilés « haute couture » sont également organisés en Suède, en France et au Danemark à partir de vêtements de travail en fin de vie, permettant de promouvoir l'économie circulaire et le recyclage des matériaux tissés sans transformation industrielle. Un défilé lors de la *Fashion Week* à Paris a notamment été réalisé.

Faire du textile à partir de textile : le projet « Workwear to Workwear »

En France, le Groupe conduit un projet de recyclage depuis plusieurs années visant à recycler les vêtements professionnels usagés du Groupe pour en faire d'autres vêtements professionnels et ainsi boucler la boucle.

Pour se faire, le Groupe a identifié de nombreux partenaires pour intervenir sur les différentes étapes de la chaîne de recyclage et de production. Ce projet pilote fait aujourd'hui intervenir uniquement le savoir-faire et les compétences d'acteurs français pour la production du tissu. Ainsi, le Groupe travaille avec une entreprise spécialisée pour le défibrage et la filature. Le tissage est réalisé quant à lui au Jacquard Français, filiale du Groupe. Afin de réduire l'impact environnemental du produit, le Groupe a fait le choix de ne pas blanchir le tissu.

Les premiers tabliers, réalisés par le Groupe dans ses usines à partir de vêtements professionnels recyclés seront commercialisés en France courant 2023 en édition limitée. Les tabliers contiendront 100 % de fibres recyclées, dont 85 % issus de textiles en fin de vie. Le Groupe travaille au développement à plus grande échelle de ce projet.

Enfin, ce projet *Workwear to Workwear* a été récompensé en 2022 par le Trophée Espoir du concours des Trophées Européens de la Mode Circulaire dans la catégorie Grandes Entreprises. Il a été sélectionné parmi 15 finalistes sur plus de 200 dossiers reçus. En complément de cette distinction, le Groupe bénéficiera d'un accompagnement pour l'analyse de l'impact de ses produits sur quatre critères : traçabilité, social, environnemental (ACV) et recyclabilité.



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 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 visent notamment à valoriser davantage les déchets issus des produits du Groupe.

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

- › pour les déchets non dangereux : en bennes ou dans des zones réservées, par exemple :
 - cartons,
 - ferrailles,
 - films plastiques,
 - palettes consignées,
 - ordures ménagères,
 - textiles ;
- › pour les déchets dangereux : dans des contenants dédiés :
 - 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...).

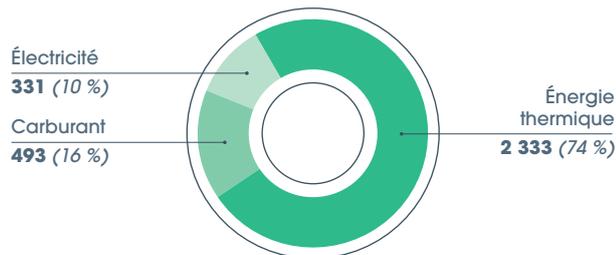
En 2022, 63 % des déchets du Groupe ont été valorisés.

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 ET %)



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, 322 blanchisseries en 2022, rend la consommation d'énergie du Groupe significative.

Concernant sa flotte de véhicule, le Groupe dispose de près de 9 600 véhicules (65 % pour de la livraison et 35 % pour des utilisations commerciales). La stratégie d'internalisation de la logistique se poursuit afin de gagner en efficacité et productivité. Les actions menées en 2022 ont ainsi permis d'assurer que la grande majorité des tournées de distribution soit dorénavant internalisée (90 % 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 QHSE 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	2020	2021	2022	
Réduire les consommations énergétiques et réaliser la transition énergétique de nos opérations	% de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe) (objectif 2025 : - 35 %)	- 18 %	- 22 %	- 26 %
	Part d'énergie renouvelable sur la consommation totale d'énergie	21 %	21 %	19 %
	Part d'énergies thermiques renouvelables (biomasse, biogaz...)	23 %	23 %	21 %
	Part d'électricité renouvelable	9 %	8 %	9 %
Réduire les consommations énergétiques et réaliser la transition énergétique de nos véhicules	Part de véhicules alternatifs – flotte logistique (objectif 2025 : Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs)	2,3 %	3,7 %	3,7 %
	Nombre de véhicules alternatifs ^(a) – toute flotte	258	488	715
	– dont logistiques	134	224	232
	– dont commerciaux	124	264	483
	Kg de produits livrés par litre de carburant ^(b)	37,1	42,7	48,7

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

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

En 2022, le Groupe améliore significativement sa performance en matière de consommation d'énergie thermique par kilogramme de linge livré, et atteint - 26 % par rapport à 2010. Cette amélioration notable s'explique notamment par les programmes d'efficacité énergétique en place et renforcés en 2022 dans un contexte haussier du coût de l'énergie mais également par un retour des volumes de production permettant aux usines de fonctionner de façon plus optimale.

La part des énergies renouvelables diminue en 2022 du fait de la baisse relative des consommations d'énergie thermique du Brésil dans le mix global du Groupe avec la reprise d'activité en Europe suite à la crise sanitaire.

De plus, le Groupe continue de se doter de véhicules alternatifs avec 232 véhicules logistiques alternatifs en 2022. En particulier le Groupe a reçu à l'été 11 poids lourds électriques, le positionnant parmi les pionniers sur l'utilisation de cette technologie. Au global, le nombre de véhicules alternatifs (flotte commerciale et logistique) a plus que doublé entre 2020 et 2022 et s'établit à 715. L'efficacité des tournées est également en amélioration nette et atteint 48,7 kg de produits livrés par litre de carburant en 2022.

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 :

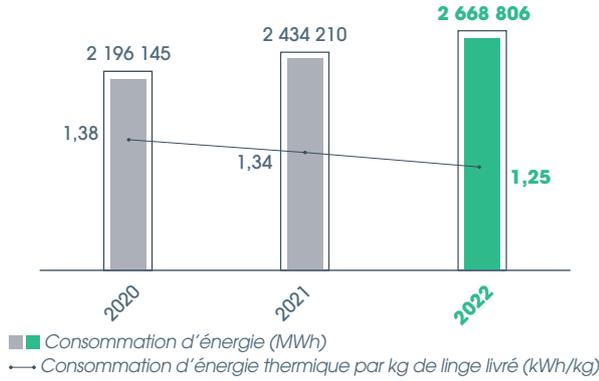
- › optimisation de la consommation d'énergie des blanchisseries : études approfondies des leviers possibles, optimisation des réglages des équipements (calandres, tunnels de finition,

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 ;

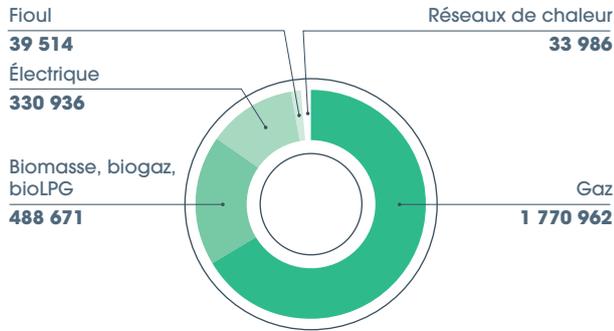
- › installation de nouveaux équipements sous condition de performance énergétique dans le cadre de plan d'investissements (remplacement des presses d'essorage, équipements de séchage/repassage, nouveaux brûleurs chaudières, installation de LED, réduction des consommations d'énergie des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation...);
- › 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.

De plus, en 2022, dans le cadre de sa stratégie Climat, le Groupe a réalisé une analyse approfondie des opportunités en matière d'efficacité énergétique, considérant des technologies et bonnes pratiques existantes mais également de nouvelles technologies à expérimenter. Un plan d'actions et de déploiement détaillé de ces actions sera réalisé courant 2023.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LES OPÉRATIONS (GROUPE)



CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE PAR TYPE D'ÉNERGIE⁽¹⁾ (MWH)



Green IT

Le Groupe a lancé fin 2022 une étude afin de disposer d'un état des lieux de ses pratiques en matière de Green IT et de définir un plan d'action d'amélioration.

En parallèle, le Groupe a lancé une stratégie de dématérialisation de certains processus, comme la signature de ses contrats. En France, c'est ainsi plus de 5 500 contrats clients qui ont été signés. Au Royaume-Uni cette approche a également été déclinée sur certains processus RH couvrant plus de 16 000 signatures au total.

Le Groupe dispose également d'une stratégie de transfert de certaines applications de ses data centers vers des solutions clouds, permettant de mutualiser les infrastructures et d'optimiser les consommations de ressources.

Afin de sensibiliser les équipes IT aux enjeux RSE, une conférence a été réalisée en partenariat avec un acteur engagé du Green IT dressant un état de l'art, soulignant les bonnes pratiques et les enjeux du secteur. Cette conférence a été largement diffusée auprès des équipes.

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 : 9 % des consommations d'électricité du Groupe en 2022 : 100 % de l'électricité en Suède (origine hydraulique) et au Danemark ;
- › utilisation d'énergie thermique moins carbonée, 21 % des consommations d'énergie thermique du Groupe :
 - en Suède, en 2021, six sites utilisent du bio-propane. Ainsi au total 12 sites suédois utilisent des énergies bas carbone : biogaz, biocarburants (82 % des tonnages livrés en Suède, 60 % des sites suédois),
 - au Brésil, 30 sites au total utilisent l'énergie biomasse (98 % des tonnages livrés au Brésil, 92 % des sites au Brésil).

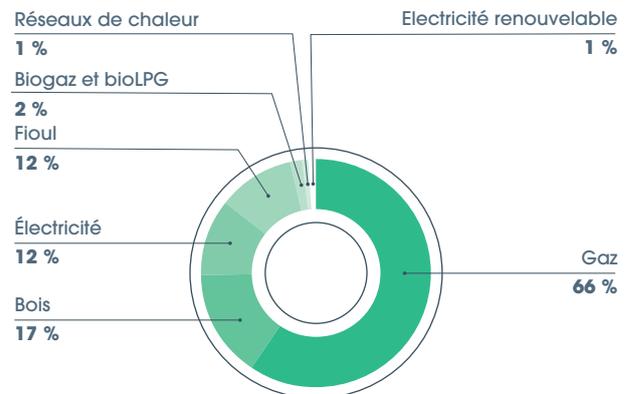
Certains sites sont de plus équipés de panneaux solaires thermiques et photovoltaïques permettant de réduire de 20 % l'énergie nécessaire au chauffage de l'eau et au lavage du linge. Ceci représente près de 50 t/an de CO₂eq évitée soit 4 % des émissions du site. En 2021, l'énergie totale produite par les panneaux thermiques et photovoltaïques a représenté 3,5 % de la consommation totale d'énergie du site.

Ainsi, le site de Barcelone est équipé de panneaux solaires thermiques et photovoltaïques permettant de réduire de 20 % l'énergie nécessaire au chauffage de l'eau et au lavage du linge. Ceci représente près de 50 t/an de CO₂eq évitée soit 4 % des émissions du site. En 2021, l'énergie totale produite par les panneaux thermiques et photovoltaïques a représenté 3,5 % de la consommation totale d'énergie du site.

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



RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES (EN %)



(1) Hors carburant pour les flottes de véhicules.

Réduire les consommations et démarrer la transition énergétique de nos véhicules

Actions mises en œuvre

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, réduisant ainsi les kilomètres dit « improductifs », et aide les équipes logistiques à se focaliser sur les actions correctives à plus forte valeur ajoutée. Cet outil est déjà déployé sur plus de 1 200 tournées quotidiennes en 2022 en France.
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 mène, de plus, une veille active sur les évolutions technologiques sur les poids lourds alternatifs.

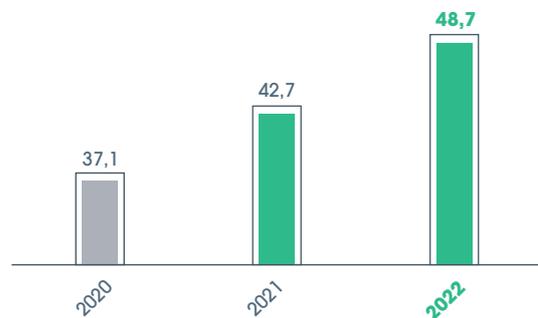
S'agissant de la **performance carburant**, afin de mieux gérer la performance énergétique liée à la consommation de carburant, le Groupe a révisé et optimisé en 2021 ses KPI logistiques pour un suivi plus fin de sa performance et revu son outil de gestion de la flotte. La performance carburant est en amélioration nette par rapport à 2020 et 2021 et atteint 48,7 kg de produits livrés par litre de carburant.

Fin 2022, le Groupe a réalisé une revue de l'ensemble des leviers possibles en matière d'efficacité énergétique. Certaines actions ont été immédiatement lancées comme :

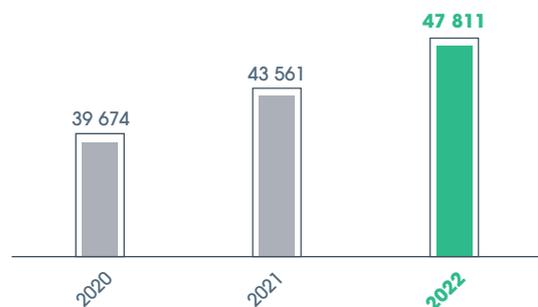
- › la mise en place d'un accord-cadre sur l'entretien des pneumatiques afin de maintenir à pression adaptée les pneus et réduire les consommations de carburants ;
- › la limitation de l'ensemble des véhicules 3,5 T du Groupe à 110 km/h, dans le but de limiter leur consommation.

Les indicateurs de performance carburant, 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 et 135 en 2022.

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 a permis d'appréhender les évolutions technologiques en termes de charge utile et d'autonomie avant de mener un déploiement plus intensif.

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 des voitures et tous les renouvellements sont passés en électrique si l'usage de l'utilisateur le permet. Pour permettre cette transition, un plan d'installation de bornes électriques dans les centres Elis est lancé depuis début 2022. À fin 2022, plus de 120 projets d'installations de bornes ont été réalisés ou sont en cours de déploiement.

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 possibles. Ainsi :

- › en France : Le Groupe expérimente une solution bio-carburant avec la mise en service d'une cuve Oleo100 et l'adaptation d'une douzaine de poids lourds pour rouler au colza, et un test de deux poids lourds biogaz. Ces tests ont permis de gagner en connaissance sur les stations biodiesel et leur fonctionnement. De plus, le Groupe a reçu 11 poids lourds électriques utilisés sur quatre centres à l'été permettant de confirmer les performances de ces véhicules ;
- › 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 2022, le Groupe dispose de 715 véhicules alternatifs (314 électriques, 103 biocarburants, 298 hybrides), un nombre qui a augmenté de 47 % entre 2021 et 2022.

Expérimenter les poids lourds électriques

Le Groupe Elis s'est doté à l'été de 11 poids lourds 100 % électriques. Essentiellement destinés à la clientèle de l'Hôtellerie-Restaurant, ces poids lourds livrent Paris et ses zones métropolitaines à faibles émissions, et Clermont-Ferrand. Chaque jour, ces véhicules feront des tournées de plus de 100 km afin d'effectuer des livraisons et ramassages de linge. Ce sont près de 700 clients qui sont livrés chaque semaine, 7 jours sur 7, de nuit sans émissions directes ni nuisances sonores. Elis se positionne ainsi comme l'un des leaders de livraisons en poids lourds électriques sur Paris.

Le Groupe dispose au total d'une quinzaine de poids lourds électriques. À titre de comparaison, le leader européen du poids lourd électrique en avait commercialisé à juillet 2022 près de 350.



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 10 %.

Perspectives

Les actions initiées en 2022 sur l'efficacité énergétique se poursuivront en 2023. L'outil GLAD, principalement déployé en France, Belgique et Portugal en 2022 sera déployé en 2023 sur d'autres pays européens. Un déploiement à terme au Brésil est également envisagé. Des fiches actions visant à sensibiliser les centres et utilisateurs sur des démarches pragmatiques en vue de baisser la consommation seront également communiquées par exemple sur l'utilisation de déflecteurs sur les véhicules amenés à emprunter des routes nationales ainsi que l'autoroute ou l'utilisation d'huiles possédant une certaine viscosité pour faciliter les fonctionnements des moteurs thermiques.

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 poids lourds, près de 50 nouveaux véhicules électriques additionnels ont été commandés en 2023.

Les tests de véhicules roulant au colza se poursuivront également courant 2023. 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 CO₂eq. Ainsi, le Groupe a réduit ses consommations d'énergie thermique en intensité de 26 % entre 2010 et 2022 dans ses blanchisseries européennes et s'est engagé dans une démarche dynamique de transition de sa flotte de véhicule. En 2022, le Groupe a atteint et dépassé son objectif en matière de CO₂eq en réduisant de 25 % ses émissions de CO₂eq (Scopes 1 et 2) par kg de linge livré depuis 2010 et réduit ses émissions de CO₂eq en valeur absolue de 17,5 % entre 2019⁽¹⁾ et 2022 (Scopes 1 & 2), soulignant les efforts engagés depuis de nombreuses années. Le Groupe souhaite aujourd'hui s'engager dans une démarche de réduction de ses émissions alignée avec les Accords de Paris et contribuant à maintenir l'augmentation de température en dessous de 1,5 °C par rapport aux niveaux préindustriels⁽²⁾. Cette démarche a fait l'objet d'une résolution consultative adoptée lors de l'assemblée générale mixte du 19 mai 2022 qui a été largement soutenue. La définition du plan Climat du Groupe initiée en 2022 se poursuivra en 2023 afin d'assurer un travail le plus précis et le plus juste possible. Le Groupe vise de présenter ses objectifs climat, alignés avec la méthodologie de l'initiative *Science Based Targets (SBT)*, au deuxième semestre 2023.

En l'état actuel des choses, le Groupe entend soumettre ces objectifs climat au vote consultatif de ses actionnaires à l'occasion de l'assemblée générale annuelle 2024.

En 2022, 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 « market based ».

Empreinte carbone du groupe Elis

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

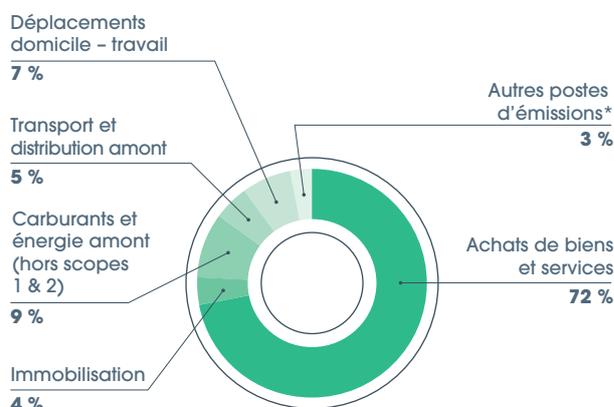
- les émissions directes (Scope 1) : associées principalement aux consommations de gaz, carburant... ;
- les émissions indirectes (Scope 2) : associées aux consommations d'énergie électrique ou de vapeur ;
- les autres émissions indirectes (Scope 3) : associées aux autres champs d'émissions : achats, transport amont, déplacement des salariés... En 2022, le Groupe a réalisé un travail approfondi afin de mesurer son empreinte carbone 2022 de façon plus détaillée et d'établir ses émissions 2019 de référence. Historiquement le Groupe publiait un estimé sur la base de son empreinte carbone en France. Les émissions du Groupe sont principalement portées par les achats de biens et services (72 %), et en particulier les achats de produits (52 % des émissions totales), les carburants et énergie amont (hors Scopes 1 & 2) (9 %) et les transports (trajets domicile-travail, transports de marchandises et logistique - 12 %).

Les émissions directes du Groupe (Scope 1) et les émissions indirectes (Scope 2) représentent 518 263 tonnes de CO₂eq, soit 28 % des émissions totales du Groupe (Scopes 1, 2 et 3).

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE



REPARTITION DES ÉMISSIONS DU SCOPE 3



* La catégorie autres postes d'émissions comprend les émissions liées aux déchets générés dans les opérations, aux déplacements professionnels, à l'utilisation des produits vendus et loués et à la fin de vie des produits vendus.

À noter que certains postes ont été jugés non significatifs au regard des activités du Groupe : transformation des biens vendus, franchise, actif loué (amont), investissement et transports indirects de marchandises.

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 et une ambition de définir des objectifs alignés avec les Accords de Paris.

La Gouvernance mise en place par le Groupe sur les sujets Climat est pleinement intégrée à la gouvernance RSE détaillée en 3.2.1 « Une gouvernance et un management de la RSE intégrés ». En particulier :

- au niveau du conseil de surveillance : le comité RSE revoit les orientations et la performance du Groupe sur l'ensemble des sujets RSE. Le Climat a notamment fait partie des thématiques couvertes lors de chacune des réunions. Une communication régulière sur les progrès en matière de RSE est également faite auprès du conseil de surveillance au moins une fois par an. La stratégie climat a notamment été discutée ;
- au niveau du directoire et du comité exécutif : le Président du directoire, appuyé par les membres du comité exécutif, confirme les orientations stratégiques en matière de Développement durable, et en particulier de stratégie Climat ;

(1) Les émissions 2019 ont été recalculées notamment afin d'intégrer les récentes acquisitions du Groupe.

(2) 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).

› la Directrice RSE, reportant au Président du directoire, en lien étroit avec les autres départements du Groupe (projets industriels, QHSE, offre...), assure de plus : 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, l'engagement des parties prenantes, et l'accompagnement des équipes opérationnelles dans la mise en œuvre des plans d'action.

Par ailleurs, historiquement, les membres du directoire disposent d'objectifs RSE, révisés annuellement et influençant la part variable de leur rémunération. En particulier, en 2022, 15 % de la rémunération variable du Président du directoire est indexée sur des sujets RSE, dont 7,5 % sur la stratégie climat du Groupe (voir chapitre 2 section 2.2.2 « Rémunérations attribuées et versées aux mandataires sociaux » du document d'enregistrement universel 2022). 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 notamment en lien avec l'énergie ou le climat (par exemple, la réduction de la consommation d'énergie dans l'exploitation).

Enfin, depuis 2022, le plan d'intéressement à long terme du Groupe inclut un indicateur RSE en complément des indicateurs financiers. Ce plan permet notamment d'associer certains cadres et collaborateurs à la performance et aux résultats financiers à long terme de l'entreprise.

Afin de piloter la définition de la stratégie Climat, son plan d'action et ses projets associés, un comité de pilotage transverse réunissant les fonctions clés (finance, offre et communication, opération industrielle, achats, logistique, supply chain et RSE) a été mis en place en 2022. Ce comité de pilotage a notamment revu l'avancement des travaux en matière d'évaluation de l'empreinte carbone (Scope 3), la définition des émissions de référence 2019, la compréhension du cadre des *Science Based Targets* et des méthodologies associées et l'identification des leviers d'action. Dans le cadre de ces travaux, de nombreux experts internes et externes ont été mobilisés. Les avancées sont de plus régulièrement présentées au comité exécutif et au comité RSE du conseil de surveillance.

Enfin, lors de l'assemblée générale mixte du 19 mai 2022, le Groupe a proposé à ses actionnaires, via une résolution consultative, de conforter sa démarche de réduction de ses émissions de CO₂eq alignée avec les Accords de Paris. Cette résolution a reçu 95 % de votes favorables.

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. L'ensemble des risques liés au climat (transition, adaptation, physique, ...) sont ainsi revus et évalués afin de contribuer à la réduction de l'impact de l'entreprise sur le climat, son adaptation au changement climatique et à sa résilience sur le long terme. De plus en 2022, le Groupe a réalisé un travail, regroupant les équipes industrielles, supply chain, finance et RSE, afin de mieux cartographier ces risques et ces opportunités, notamment en lien avec des scénarios climatiques à horizon 2030-2040 (outil Aqueduct pour la rareté de l'eau, aligné avec des scénarios 2,1 °C - 3 °C et analyse qualitative sur la base d'approche *Shared Socioeconomic Pathway* (SSP)). L'ensemble de la chaîne de valeur a été pris en compte dans le cadre de cette analyse de risques. Ainsi, les principaux risques et opportunités liés au changement climatique, à date, pour le Groupe, sont les suivants :

Catégorie de risques et d'opportunités	Intitulé	Horizon de matérialisation	Importance de l'impact financier potentiel
Risque de transition	› Risques liés aux coûts de la ressource énergétique (directs ou indirects) du fait de changement de réglementation en lien avec le carbone par exemple ;	Moyen terme	Faible à Modéré
	› Risque de renforcement des attentes des parties prenantes en termes de contribution à l'atténuation au changement climatique : salariés, clients, actionnaires et prêteurs ;	Moyen terme	Faible
Risque Physique	› Risque lié à la perturbation des opérations du fait de la pression sur la ressource en eau (épisode de sécheresse ou manque de disponibilité de la ressource dans des zones à fort stress hydrique) et l'adaptation au changement climatique. Elis estime qu'une trentaine de sites (sur un total de 322 blanchisseries) serait située dans des zones à risque de stress hydrique à terme ;	Moyen - long terme	Faible à modéré
Opportunités	› Demande accrue de produits et de services essentiels 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 par exemple pour l'utilisation de pyjamas de blocs opératoires). 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 croissante des problématiques liées au changement climatique par ses clients pourrait ainsi contribuer à générer de nouvelles opportunités pour le Groupe ;	Court terme	Faible à modéré
	› 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... Par exemple, la bobine coton essuie-main, en opposition au papier ;	Moyen terme	Faible à modéré
	› 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 et anticiper une demande croissante des clients.	Court à moyen terme	Faible

Le Groupe publie par ailleurs chaque année dans le cadre de sa réponse au *Carbon Disclosure Project (CDP)*, une évaluation précise de ses risques et opportunités (horizon de temps, impact, gestion des risques...).

Ces risques et leur management sont intégrés à la stratégie du Groupe présentée ci-après afin de contribuer à l'atténuation de son empreinte, l'adaptation de ses opérations et sa résilience. Ils sont aussi intégrés à la planification financière du Groupe, par exemple sur la planification des investissements en matière d'efficacité énergétique ou de remplacement des flottes de véhicules vers des véhicules moins émissifs.

En 2022, le Groupe a ainsi reporté, dans le cadre de la taxonomie européenne et ses exigences :

- › 5,7 millions d'euros de capex éligibles à la taxonomie au titre de l'activité 4.25 Production de chaleur/froid par utilisation de chaleur fatale et de l'activité 7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipement favorisant l'efficacité énergétique ;
- › 2,2 millions d'euros de capex alignés à la taxonomie au titre de l'activité 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers ;
- › 3,5 millions d'euros de capex alignés à la taxonomie au titre de l'activité 6.6 Transport routier de fret. À noter que les véhicules utilisant des biocarburants n'ont pas été considérés comme alignés à la taxonomie ;

- › 0,8 million d'euros de capex alignés à la taxonomie au titre de l'activité 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).

Ces montants d'investissements se conforment à la taxonomie européenne et peuvent ne pas couvrir l'ensemble des investissements que le Groupe peut réaliser sur ces sujets.

Ces risques et opportunités climatiques influent également sur la stratégie du Groupe, en matière de produits et services (avec le développement de produits plus responsables, engagements intégrés aux objectifs 2025 du Groupe), dans ses opérations (réduction des consommations d'eau et d'énergie par exemple), dans ses relations avec ses partenaires commerciaux (travail à la réduction des pertes de linge avec les clients, partenariat avec des fournisseurs de produits lessiviels pour optimiser les consommations d'énergie ou avec des producteurs de véhicules électriques pour analyser les besoins et la mise en œuvre).

Politique : objectifs et performance : Plan Climat

Un engagement de toujours

Le Groupe Elis, de par son modèle économique basé sur l'économie circulaire, propose des solutions alternatives à des solutions d'achat-acquisition ou d'usage unique. En optimisant les consommations de ressources de l'amont à l'aval (produit, opération, ...) et en recherchant la meilleure fin de vie pour ses produits, le Groupe permet de proposer des solutions moins impactantes et moins émissives à ses clients.

La Fondation Ellen MacArthur estime que l'« économie circulaire est nécessaire pour atteindre le Zéro Émissions Nettes » et que près de « 10 milliards de tonnes de CO₂eq (soit 20 % des émissions mondiales) pourraient être réduites grâce à une transition des modèles vers l'économie circulaire ».

Historiquement le Groupe dispose d'objectifs en lien avec le Climat, dans le cadre de son programme RSE à horizon 2025 :

Réduire de 20 % en intensité les émissions de CO₂eq (Scopes 1 et 2 *location based*) de ses opérations 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)

Ce positionnement et cet engagement ont notamment été soulignés par le CDP qui a attribué la note A- au Groupe Elis en 2022 pour son engagement, son action et sa performance en matière de changement climatique et la note de A sur l'engagement de sa chaîne de valeur.

Une ambition renouvelée

En 2022, le Groupe a souhaité s'engager dans une démarche ambitieuse en s'engageant à définir 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⁽¹⁾. La définition du plan Climat du Groupe initiée en 2022 se poursuivra en 2023 afin d'assurer un travail le plus précis et le plus juste possible. Le Groupe a pour objectif de présenter ses objectifs climat, alignés avec la méthodologie de l'initiative *Science Based Targets (SBT)*, au deuxième semestre 2023. En l'état actuel des choses, le Groupe entend soumettre ces objectifs climat au vote consultatif de ses actionnaires à l'occasion de l'assemblée générale annuelle 2024.

Ces objectifs seront le reflet de la conviction du Groupe des enjeux actuels liés au changement climatique et de l'opportunité que représentent les services circulaires pour ses clients. Le Groupe travaillera ainsi encore davantage avec sa chaîne de valeur, ses clients et ses fournisseurs notamment, pour identifier et mettre en œuvre les solutions de demain.

Enfin, deux filiales du Groupe ont une ambition Zéro Émissions nettes : au Royaume-Uni (d'ici à 2045) et en Suède (d'ici à 2035) sur les Scopes 1, 2 et 3 de leurs émissions. Elis Suède envisage notamment d'utiliser le référentiel SBTi.

(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). Les émissions de CO₂eq étant comptabilisé en market based.

Performance

Indicateurs clé de suivi		2020	2021	2022	
Réduire globalement nos émissions	Émissions directes de CO ₂ eq (Scope 1) (kt CO ₂ eq)	381,2	413,8	450,3	
	Émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) (kt CO ₂ eq) - <i>location based</i>	58,6	54,3	53,8	
	Émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) (kt CO ₂ eq) - <i>market based</i>		76,4	68,0	
	Autres émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 3) (kt CO ₂ eq)		1 500 ^(a)	1 340,9	
	Total des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1, 2 et 3)			1 859	
Réduire nos émissions des Scopes 1 et 2	Améliorer toujours plus l'efficacité énergétique dans nos blanchisseries industrielles	% de réduction en intensité des émissions de CO ₂ eq (Scopes 1 et 2) depuis 2010 (objectif 2025 : - 20 %) - <i>location based</i>	- 12 %	- 19 %	- 25 %
		Émissions de CO ₂ eq par tonne de linge livré (Scopes 1 et 2 - kg CO ₂ eq/t de linge livré) - <i>location based</i>	319	294	270
	Décarboner notre mix énergétique	% de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe) (objectif 2025 : - 35 %)	- 18 %	- 22 %	- 26 %
		Part d'énergies thermiques renouvelables (biomasse, biogaz...)	23 %	23 %	21 %
	Viser l'exemplarité au quotidien dans notre logistique	Part d'électricité renouvelable	9 %	8 %	9 %
		Part de véhicules alternatifs ^(b) - flotte logistique (objectif 2025 : Accélérer la transition de sa flotte de véhicules logistiques vers des véhicules alternatifs)	2,3 %	3,7 %	3,7 %
		Nombre de véhicules alternatifs	258	488	715
		› dont logistiques	134	224	232
		› dont commerciaux	124	264	483
	Réduire nos émissions du Scope 3	Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables (objectif 2025 : 100 %)	33 %	46 %	51 %
Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie (objectif 2025 : 80 %)		65 %	72 %	70 %	
Réduire nos usages de la ressource en eau pour accroître la résilience de nos opérations face au changement climatique	% de réduction des consommations d'eau entre 2010 et 2025 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) (objectif 2025 : - 50 %)	- 36 %	- 40 %	- 43 %	

(a) Les émissions du Scope 3 du Groupe ont été estimées en 2021 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 2020, les véhicules GPL et GNV étaient inclus.

En 2022, le Groupe dépasse son objectif de réduction de 20 % de ses émissions de CO₂eq, par tonne de linge livrée⁽¹⁾ notamment du fait d'une amélioration notable en matière d'efficacité énergétique (thermique, électrique et logistique) et des effets liés à des facteurs d'émissions plus favorables. Le Groupe réduit également ses émissions des Scopes 1 et 2 en valeur absolue de près de 17,5 % entre 2019⁽²⁾ et 2022, notamment sous l'effet de ses programmes renforcés d'efficacité énergétique ou des transitions énergétiques opérées dans certains sites.

Le groupe Elis publie également 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 ayant le plus grand potentiel de contribution à l'objectif d'atténuation du changement climatique : 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, et reporte des capex individuellement éligibles, couvrant 15 % des capex totaux (voir section 3.6.2 « Taxonomie »).

Enfin, le Groupe a signé 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 participe à l'initiative *Ambition4Climate*, via laquelle le Groupe partage certains projets concrets en matière de lutte contre le changement climatique.

(1) Scopes 1 et 2 location based.

(2) Les émissions 2019 ont été recalculées afin d'intégrer notamment les récentes acquisitions du Groupe.

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 fournisseur, 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 sites 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 sections 3.3.5 « Limiter nos consommations énergétiques » et 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers »).

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 évènements 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 2022, le Groupe a de plus réalisé des supports de formation sur les sujets de la RSE et du Climat mis à disposition des équipes de vente et des salariés afin de les accompagner dans leur compréhension et montée en compétence sur l'ensemble de ces sujets.

En 2021, le Groupe avait 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, nos Hommes et la Société ». En 2022, à l'occasion de la semaine européenne du Développement durable, le Groupe a notamment sélectionné des thématiques en lien avec l'impact climat d'un individu et proposé des clés pour réduire son impact. Aux Pays-Bas, un consultant externe est intervenu et a proposé des solutions simples et efficaces pour réduire sa consommation d'énergie à l'échelle individuelle.

Le Groupe déploie également la *Fresque du Climat* au siège du Groupe en France, ainsi qu'aux Pays-Bas.

Réduire nos émissions des Scopes 1 et 2

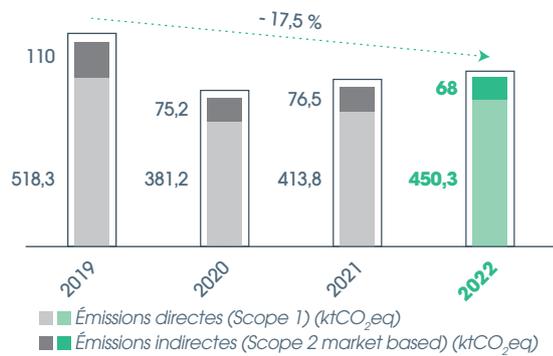
Les émissions du Groupe (des Scopes 1 et 2) sont principalement portées par les consommations d'énergies thermiques et en particulier liées à la consommation de gaz naturel dans les sites industriels du Groupe. Ces émissions s'établissent ainsi :

Tonnes CO ₂ eq	TOTAL	Europe	LATAM	Sites	Logistique
Émissions directes (Scope 1)	450 264	413 226 87 %	37 038 85 %	333 120 83 %	117 144 >99 %
Émissions indirectes (Scope 2 location based)	53 836	47 440	6 397	53 793	43
Émissions indirectes (Scope 2 market based)	67 999	61 602 13 %	6 397 15 %	67 874 17 %	125 < 1 %
Total des émissions (Scopes 1 et 2 market based)	518 263	474 828 92 %	43 435 8 %	400 994 77 %	117 269 23 %

Les émissions de CO₂eq du Groupe baissent de 17,5 % entre 2019 et 2022, sous l'effet notamment de programmes d'efficacité énergétique renforcés et une transition énergétique amorcée sur certains sites et dans la logistique.

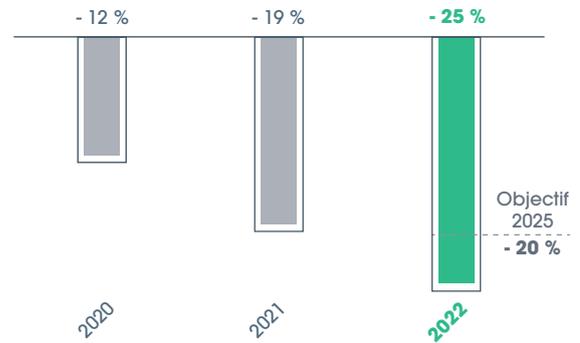
Les émissions de CO₂eq (Scopes 1 et 2 location based) par tonne de linge livrée s'améliorent significativement en 2022 et permettent de dépasser l'objectif du Groupe fixé à horizon 2025.

ÉMISSIONS DE CO₂EQ ET PERFORMANCE DU GROUPE



* Les émissions 2020 et 2021 correspondent aux émissions publiées. Les émissions du Scope 2 sont présentées en market based. Les émissions 2019 ont été recalculées afin notamment d'intégrer les récentes acquisitions du Groupe. Les émissions 2020 du Scope 2 ont été recalculées en market based.

% DE RÉDUCTION EN INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE CO₂EQ DEPUIS 2010



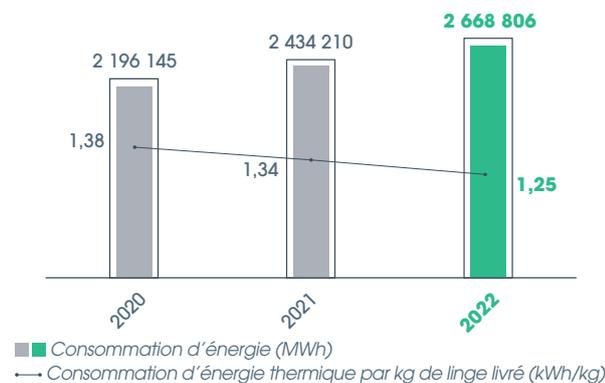
Améliorer toujours plus l'efficacité énergétique dans nos blanchisseries industrielles et décarboner notre mix énergétique

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

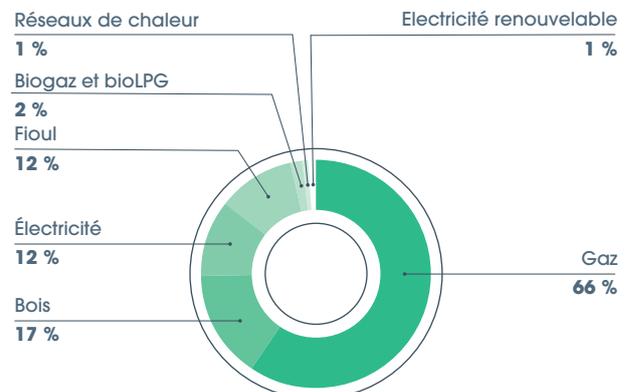
- ▶ améliorer continuellement l'efficacité énergétique de ses sites : implémentations de nouvelles technologies et bonnes pratiques, veille, revue des performances... ;
- ▶ transitionner ses activités vers les énergies renouvelables ou des énergies moins émissives.

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 DANS LES OPÉRATIONS (GROUPE)



RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES (EN %)



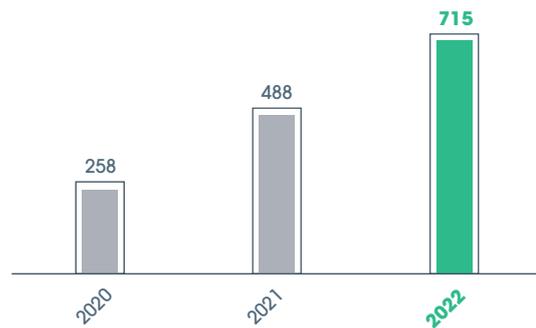
Viser l'exemplarité au quotidien dans notre logistique

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 2022, le nombre de véhicules alternatifs augmente significativement et s'établit à 715. L'efficacité des tournées est également en amélioration nette et atteint 48,7 kg de produits livrés par litre de carburant en 2022.

NOMBRE DE VÉHICULES ALTERNATIFS⁽¹⁾- TOUTE FLOTTE



Réduire nos émissions du Scope 3

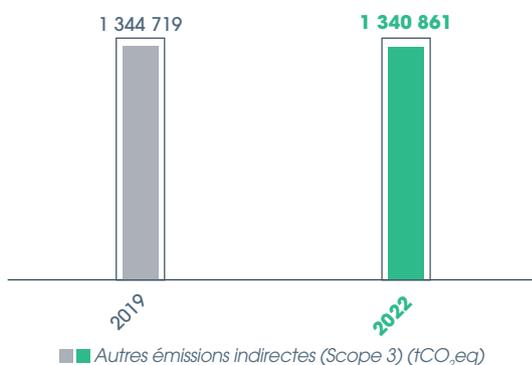
Compte tenu de son modèle économique, basé sur l'économie circulaire, le Groupe internalise de nombreux impacts usuellement portés par d'autres parties prenantes, permettant ainsi de construire des stratégies d'optimisation et de réduction des émissions efficaces. C'est notamment le cas de la phase d'entretien du linge ou de la livraison des produits, présentée ci-avant. Les émissions du Scope 3 ont été estimées en 2021 sur la base du bilan carbone France. En 2022 un travail approfondi a été réalisé sur l'ensemble des postes et du périmètre du Groupe afin

de disposer d'un bilan plus précis de ces émissions pour l'année de référence 2019. Un outil de calcul a été développé afin de permettre la mesure et le suivi dans le temps de ces émissions, tant à l'échelle du Groupe que des pays qui le souhaiteraient. C'est sur cette base que les émissions 2022 ont été mesurées et reportées. Dans les années à venir, le Groupe continuera à affiner ses outils de collecte et de reporting des données, afin de disposer d'une empreinte de ses autres émissions toujours plus spécifique.

AUTRES ÉMISSIONS DE CO₂EQ (SCOPE 3)

Poste d'émissions/Émissions (tCO ₂ eq)	2019	2022
Achats de biens et services	912 080	960 355
Carburants et énergie amont (hors Scopes 1 & 2)	129 080	120 700
Déplacements domicile – travail	96 958	99 644
Transport et distribution amont	56 525	60 222
Immobilisations	88 730	52 595
Fin de vie des produits vendus	22 787	19 944
Déchets générés dans les opérations	17 195	17 047
Déplacements professionnels	18 559	7 265
Utilisation de produits loués	2 330	2 250
Utilisation des produits vendus	475	839
Total des émissions du Scope 3	1 344 719	1 340 861

VARIATION DES AUTRES ÉMISSIONS INDIRECTES DE CO₂EQ (SCOPE 3)



*Les émissions 2019 ont été recalculées afin notamment d'intégrer les récentes acquisitions du Groupe.

Les postes principaux des autres émissions indirectes (Scope 3) concernent :

- › les achats de biens et services : 72 % ;
- › les carburants et énergie amont (hors Scopes 1 & 2) : 9 % ;
- › les trajets domicile-travail : 7,5 % ;
- › le transport et la distribution amont : 4,5 % ;
- › les achats de biens d'équipement et immobilisations : 4 % ;
- › autres postes Scope 3 : 3 %.

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

Afin de réduire ses émissions le Groupe travaille notamment à :

- › développer des produits toujours plus responsables et moins impactants. Les actions du Groupe sont plus particulièrement détaillées dans le chapitre 3.3.2 « Eco-concevoir nos produits et services » et 3.3.1 « Être acteur de l'économie circulaire ». À titre d'exemple, en 2022, la gamme sanitaire « Phoenix » réalisée à plus de 80 % en plastique recyclé a été lancée. Le Groupe a également poursuivi ou lancé des projets pilotes en France et au Royaume-Uni pour réduire les pertes de linge en partenariat avec les clients. Le Groupe expérimente notamment des systèmes de récompense ou de sensibilisation (voir section 3.5.2 « Satisfaire et engager nos clients ») ;
- › privilégier l'efficacité énergétique dans ses opérations et sa logistique (voir section 3.3.5 « Limiter nos consommations énergétiques ») ;
- › soutenir ses employés vers des modes de déplacement plus responsables. Certains sites en France ou au Brésil mettent à disposition de leurs employés des navettes afin de faciliter et mutualiser leurs déplacements. Des initiatives pour promouvoir le covoiturage ont été organisées dans certains sites en 2022 (compétition interne sur le sujet, promotions d'outils...) ;
- › engager et nouer des partenariats avec ses fournisseurs. En particulier, en 2022 le Groupe a noué un partenariat avec des constructeurs automobiles et des énergéticiens afin d'analyser plus finement les options de transition de sa flotte vers des véhicules électriques (voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers » du présent chapitre 3) ;
- › réduire les émissions liées à la fin de vie de ses produits, notamment via leur recyclage ou leur réutilisation. Les projets du Groupe sont plus particulièrement décrits en section 3.3.4 « Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets ».

En 2022, le groupe Elis est au « *CDP Supplier Engagement Leaderboard* » (note A) distinguant le top 8% des entreprises engageant leur supply chain sur le climat.

L'impact carbone de la perte ou mauvaise utilisation du linge

Le Groupe observe chaque année des pertes de linge, notamment dans le secteur hospitalier. Chaque pièce perdue ou endommagée requiert l'achat d'une pièce de remplacement, entraînant de nouvelles émissions. Une étude réalisée au Royaume-Uni en 2022 a permis d'évaluer les pertes de linge à environ 70 pièces par mois représentant 7,8 tCO₂eq en un an.

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.

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). De plus, il travaille en étroite collaboration avec le management afin d'assurer la mise en œuvre et la cohérence de la politique RH du Groupe dans l'ensemble des pays du Groupe et de s'assurer de l'anticipation et la réponse aux besoins des équipes.

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 ;
- › en promouvant un environnement de travail toujours plus inclusif, favorisant l'égalité des chances et l'absence de discriminations.

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 et inclusion). La performance en matière de diversité, en particulier de parité, est régulièrement présentée aux membres du comité exécutif et à certains comités du conseil de surveillance.

En complément, en 2022 le Groupe a mis en place une organisation dédiée sur le handicap avec dans chaque pays un référent, dont le rôle sera notamment d'implémenter la charte handicap du Groupe localement et de prévoir des initiatives dès 2023.

Les équipes QHSE jouent un rôle majeur sur la protection des employés. 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.

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		2020	2021	2022
Être à l'écoute de nos salariés	Taux de participation à l'enquête interne		71,9 %*	93 %**
Valoriser nos salariés	Nombre de chevrons reconnus par le Groupe	290	300	310
Assurer des rémunérations et avantages justes et attractifs	Part des employés éligibles au dispositif d'actionnariat salarié		87 %	89 %
	Part de cadres s'étant vu attribuer des actions de performance	17 %	15 %	20 %
	Part des salariés disposant d'une partie variable liée à la performance dans leur rémunération			52 %
Prévenir l'absentéisme et réduire le stress au travail	Nombre de salariés n'ayant eu aucune absence (en %)	46 %	35 %	31 %
	Répartition des absences (% d'absences < 7j)	67 %	83 %	83 %

(*) Taux moyen de participation aux enquêtes salariés réalisées en 2021 dans le Groupe (sauf France et Amérique du Sud).

(**) Taux moyen de participation aux enquêtes salariés réalisées en France en 2022.

Les performances depuis 2020 ont été impactées par la crise sanitaire. Ainsi, au début et à la fin de l'année 2022, de nombreux salariés se sont absentés par exemple pour s'isoler ou pour garder les enfants à domicile en raison du coronavirus et de la reprise des épidémies hivernales.

Le Groupe a de plus atteint son objectif en étendant le programme des chevrons sur de nouvelles géographies. Depuis 2018, c'est près de 34 % de nouveaux chevrons reconnus. Le programme est aujourd'hui déployé sur l'essentiel de l'Europe et au 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.

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. Sur l'année 2022, la participation au sein des 32 centres où des enquêtes ont été réalisées, a été importante puisqu'elle s'est élevée à 91 %. La note globale pour ces centres est de 14,38/20 ;
- pour l'ensemble des autres pays (hors Amérique latine), pour la première fois en fin d'année 2021, le process a été homogénéisé : l'enquête a été conduite, de façon simultanée, avec un questionnaire unique, auprès de l'ensemble des collaborateurs en contrat à durée indéterminée. La participation à l'enquête qui a été menée dans l'ensemble des pays (hors France et Amérique latine) a été forte en 2021 puisque 71,9 % des salariés interrogés ont participé et ont pu partager leur point de vue. Le taux de satisfaction global s'élève à 61/100 ;
- il est prévu de déployer l'enquête auprès des collaborateurs du Brésil courant 2023.

Très attendus, les résultats de chaque baromètre social permettent de déterminer les axes d'amélioration propres à chaque centre. Les résultats sont partagés à chaque pays et à chaque manager. L'équipe de direction communique également les résultats aux collaborateurs en même temps que les plans d'action définis en réponse à l'enquête. Le suivi du plan

d'action est réalisé localement. Ainsi, au Royaume-Uni, un dispositif spécifique a été mis en place « Employee Voice » permettant de lier les résultats de l'enquête à des actions tangibles. Plus de 500 actions ont ainsi été identifiées. À fin 2022, plus de 77 % étaient finalisées, les actions restantes étant planifiées en 2023.

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.

L'objectif du Groupe est de renouveler l'enquête tous les deux ans, et ainsi de pouvoir suivre l'amélioration de la satisfaction suite aux plans d'action déployés. Cette enquête sera donc reconduite en 2023 dans ces pays et déployée auprès des collaborateurs du Brésil.

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 32 824 collaborateurs sur 22 pays. En 2022, les échanges au sein de cette instance ont porté sur la situation économique et financière d'Elis qui a été en nette amélioration en 2021, la poursuite de la reprise de l'activité, le succès des nouvelles offres commerciales proposées par Elis, ainsi que l'effet de la pandémie sur les besoins des clients, la politique et les objectifs RSE du Groupe.

La réglementation relative à la représentation du personnel, étant spécifique à chaque pays, des instances représentatives du personnel sont créées en conséquence. 74 % des salariés du Groupe sont ainsi couverts par des instances représentatives du personnel.

En France, Elis a mis en place une représentation à différents niveaux : Groupe, entreprises et établissements. 96 % des salariés bénéficient ainsi de cette représentation.

Des instances spécifiques sont en charge des problématiques en matière de santé et de sécurité. 96 % 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. Le Groupe n'a pas connu d'évènements sociaux importants depuis plus de 10 ans.

Améliorer les conditions des collaborateurs par nos accords et conventions collectives

Des accords locaux sont en vigueur dans les différentes filiales du Groupe. 67 % 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 au mieux aux enjeux.

Perspectives

En 2023, l'ensemble des collaborateurs aura participé à une enquête d'engagement du Groupe, permettant une approche globalisée du sujet.

Les résultats de l'enquête auront été ou seront partagés aux salariés et des plans d'actions mis en œuvre 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 évènement 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. En 2022, le Club des Chevrons pour les pays européens s'est réuni à Barcelone. Depuis 2018, c'est près de 34 % 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 ou au Royaume-Uni. Au Royaume-Uni, c'est ainsi près de 200 employés d'une ancienneté de 10 à 50 ans qui ont été récompensés en 2022.

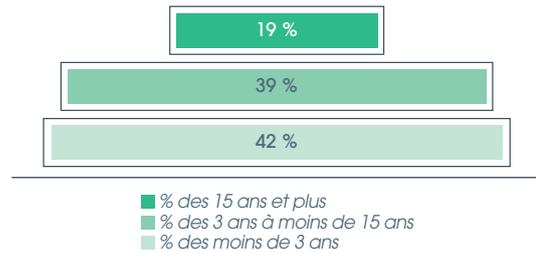
Reconnaître les compétences de nos salariés et accompagner leur développement

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 ».

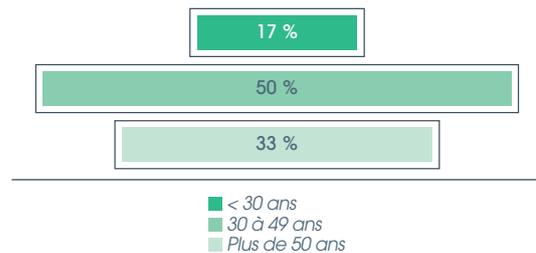
Des salariés qui restent

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



RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN 2022 PAR ÂGES



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 et peut intégrer différentes formes d'avantages volontaires complémentaires (cours de langue, fourniture de paniers repas, mise à disposition de vélos...).

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 ;
- pour toutes les équipes commerciales et de ventes, incluant des salariés dans les opérations. Les Agents de service disposent de responsabilité en matière de vente dans de nombreuses zones géographiques comme en France, Espagne, Portugal ou Italie. Dans certains marchés, ces bonus peuvent être un complément important de rémunération ;
- pour environ 750 salariés en 2022 (cadres supérieurs, talents et experts) : le Groupe a attribué des actions de performance afin de les associer à la performance et aux résultats financiers à long terme de l'entreprise, par l'intermédiaire notamment de plans d'intéressement à long terme. L'acquisition des actions est assujettie à la réalisation de conditions de performance et de présence. En 2022, un critère en lien avec la RSE a été introduit, basé sur la performance en matière de consommation d'eau par kilogramme de linge livré. De plus, en 2022, le Groupe a réalisé un plan exceptionnel d'attribution d'actions gratuites à destination de salariés non-cadres dirigeants ;

- › pour tous les salariés : 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 au Portugal ou l'intéressement en France. Ces dispositifs lorsqu'ils existent sont accessibles à l'ensemble des salariés ;
- › en complément, le Groupe dispose d'un plan d'actionnariat salarié accessible à 89 % de ses salariés (voir ci-dessous).

Au global, c'est plus de 50 % des effectifs du Groupe qui disposent d'éléments de rémunération liés à la performance.

Si nécessaire, le Groupe utilise 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.

En 2022, le Groupe a procédé à une revalorisation significative des salaires afin notamment d'accroître son attractivité dans un marché de l'emploi particulièrement tendu.

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 (de type « ESOP »). 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) avec une augmentation de 35 % du nombre de souscripteurs.

En 2022, le Groupe a souhaité renouveler l'opération pour la troisième année, couvrant 17 pays et 89 % des effectifs totaux du Groupe. 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.

Par ailleurs, Elis cherche à associer plus étroitement les salariés à la performance économique du Groupe et à fidéliser les divers talents en attribuant des actions gratuites de la Société, dont l'acquisition est subordonnée à la réalisation de conditions de performances durant une période de vesting d'au moins 2 ans.

Au 31 décembre 2022, les salariés du Groupe détiennent 2,54 % du capital directement (en ce compris les actions de performance) ou au travers d'un fonds commun de placement.

Plans d'épargne et autres avantages volontaires

En France, tous les salariés peuvent accéder à un dispositif volontaire 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 par ailleurs 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.

Des dispositifs d'aide de garde (crèches par exemple) peuvent également être proposés dans certaines régions.

En 2022, le Groupe estime qu'au moins 35 % de ses effectifs ont accès à au moins un dispositif volontaire en lien, par exemple, avec la retraite ou la santé. Le Groupe affinera dans les années à venir le reporting de cet indicateur.

Privilégier des contrats permanents et adapter le temps de travail

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 2022, le groupe Elis compte 12 % de collaborateurs sous statut non permanent en raison notamment du caractère saisonnier d'une partie de l'activité Hôtellerie-Restauration.

Bien que le Groupe privilégie les contrats à temps plein, des contrats à temps partiel sont également utilisés, lorsque cela est pertinent, notamment pour encourager davantage de diversité et d'inclusion. De ce fait, la part des salariés à temps partiel reste stable à près de 6 % de l'effectif permanent. Les demandes de temps partiels à l'initiative du salarié sont étudiées et acceptées.

Une pratique de travail à distance

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. Le télétravail a depuis été pérennisé pour les collaborateurs qui peuvent en bénéficier.

Réduire le stress au travail

Actions mises en œuvre

Elis, dans le cadre de sa politique générale de prévention des risques, est soucieux 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, soumises 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.

Au Royaume-Uni, le Groupe a mis en place une ligne d'assistance dédiée accessible à tous les salariés 24h/24 et 365 jours par an. Des formations obligatoires ont aussi été déployées pour tous les managers afin de les sensibiliser sur les problèmes de santé mentale. Des actions ont également été réalisées à l'occasion de la journée nationale de sensibilisation aux questions de santé mentale.

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 3.5.4 « 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 entraîner 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 au cours des deux précédentes années, notamment au début et à la fin de l'année, 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.

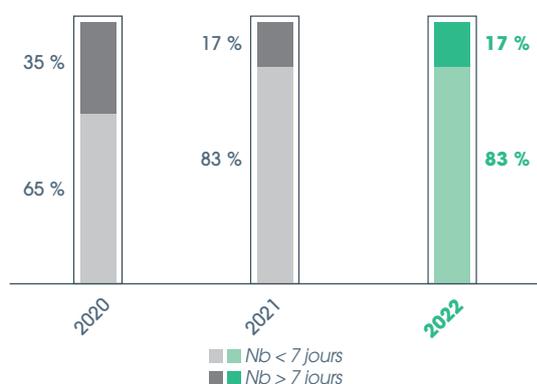
Il n'existe pas de politique internationale en matière d'absentéisme, ce sujet étant très lié aux contextes locaux (par exemple, la grippe n'est pas un sujet préoccupant au Brésil, Chili ou en Colombie, contrairement aux pays européens). Les politiques sont décidées au niveau national, sur la base de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

Le nombre de salariés n'ayant eu aucune absence au cours de l'année 2022 reste impacté par les absences occasionnées par la crise sanitaire et les épidémies hivernales qui ont fait leur réapparition fin 2022. Un grand nombre de salariés a ainsi été contraint de s'absenter pour maladie et/ou en raison des règles d'isolement.

PART DES SALARIÉS N'AYANT EU AUCUNE ABSENCE EN 2022



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 ;
- des comités examinent les conditions de travail et les aménagements possibles ;
- 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 initiatives sont prises pour encourager les salariés à prendre soin de leur santé ;
- 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 piloter l'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.

3.4.2 Protéger nos salariés

Contexte

La santé et la sécurité des employés 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 standards 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	2020	2021	2022
% d'amélioration du taux de fréquence depuis 2019 (objectif 2025 : - 50 %)	- 15,5 %	- 6,3 %	+ 0,7 %
Analyser les risques, développer et diffuser les standards sécurité du Groupe			
Taux de fréquence ^(a)	14,32	15,84	17,02
Taux de gravité ^(b)	0,70	0,67	0,72
Accidents avec arrêt	1 141	1 370	1 580

(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 2022, le nombre d'accidents est en augmentation. L'importante reprise d'activité, notamment sur les usines hôtellerie - restauration, et la difficulté à stabiliser les nouveaux effectifs ont notamment pénalisés les résultats. Les programmes d'actions ont été priorisés sur la formation, la responsabilisation des équipes ainsi que sur le respect des règles. Le déploiement des règles d'or se poursuit dans le Groupe.

Certains pays ont vu leur performance s'améliorer par rapport à 2019 notamment au Brésil où le nombre d'accidents a baissé de 36 %, en Colombie, au Royaume-Uni, en Suède ou en France.

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 2022, Elis a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie en matière de sécurité. Les équipes cluster/pays QHSE au sein de chaque zone opérationnelle, en coordination avec la direction QHSE 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 finalisé avec les équipes clusters/pays et le département maintenance du Groupe le standard pour la « mise en sécurité et consignation des équipements ». Ce standard harmonise les pratiques pour les interventions sur les installations afin de les rendre plus sûres et supprimer le risque d’accident. Le déploiement de ce nouveau standard est prévu en 2023 dans l’ensemble des géographies du Groupe.

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 2022, 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 décliné par géographie selon leur maturité actuelle.

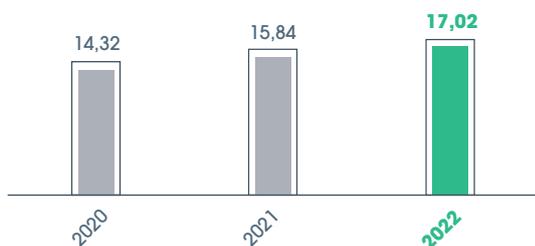
Les performances sécurité du Groupe sont ainsi suivies mensuellement, pour les salariés Elis (contrat à durée indéterminé ou non), le Groupe ayant peu recours à l’intérim, avec deux indicateurs : le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt correspondant au nombre d’accidents avec arrêt par 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, de 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.

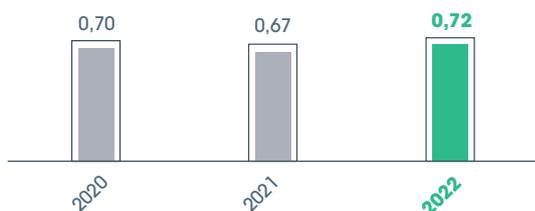
En 2022, 67 % des accidents de travail avec arrêt sont liés aux risques de manutention manuelle de charges (sacs, bonbonnes, tapis, linge, vêtements), de chutes de plain-pied et de manutention mécanique de chariots (linge, transpalettes).

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 QHSE.

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 finalisée en 2021 avec le support des Cluster/pays QHSE. 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. Une mise à jour de cette évaluation est prévue en 2023 afin de mesurer l’évolution.

De plus, 95 sites Elis (en Suède, Danemark, Norvège, Pologne, Irlande, Espagne, Estonie, Finlande) possèdent un système de management sécurité et santé certifié selon la norme ISO 45001. 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 deux 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 1 « se préparer pour le travail » fait référence à l’outil « s’arrêter, réfléchir, agir » qui fera l’objet en 2023 d’un groupe de travail avec les équipes cluster/pays QHSE puis sera déployé dans l’ensemble des géographies. Cet outil a pour objectif de réaliser une évaluation des risques rapide pour des interventions définies comme à risques pour lesquelles une analyse des risques et/ou des consignes spécifiques ou modes opératoires n’existent pas.

De plus, afin de faciliter le reporting et l’analyse des incidents, accidents et des indicateurs sécurité dans toutes les opérations du Groupe, d’harmoniser et de fiabiliser les informations, le Groupe a sélectionné en 2022 un outil informatique commun à l’ensemble de ses géographies. Cet outil sera déployé en 2023 sur la partie indicateur sécurité. Un module complémentaire de déclaration et d’analyse d’accidents sera créé en 2023 et déployé courant 2024. Cela permettra au Groupe d’avoir une vision rapide et qualitative des incidents aux niveaux Groupe, pays et site.

Enfin, le Groupe mettra en place des dispositifs d’indexation de la rémunération variable au regard de la performance en matière de sécurité pour certains managers.

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. 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. Après leur lancement en octobre 2020 et une campagne de communication et d'animation active en 2021, le déploiement des 10 règles d'or sécurité s'est poursuivi en 2022 au travers de la communication et de leur intégration dans le parcours d'accueil de tous les nouveaux employés.

Tout nouvel employé 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 également des formations complémentaires réglementaires (électrique, conduite d'engin...) ou spécifiques à l'activité Elis (utilisation/manipulation des produits chimiques...). Le suivi de ces formations est réalisé en local.



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 manutentions 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.

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 QHSE.

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 QHSE définissent et accompagnent des plans d'amélioration sur leur périmètre. Ainsi, en 2022, des initiatives ont été poursuivies ou de nouvelles initiatives ont été lancées :

- le Brésil a lancé une formation auprès de tous les managers (production, logistique, maintenance) nommée « Safety Behaviour Leadership » afin d'accompagner les managers dans la gestion des écarts relatifs aux règles de sécurité tout en rappelant à leurs équipes leur responsabilité en la matière. Le Brésil organise de plus chaque année un événement de sensibilisation de l'ensemble des salariés à la santé et sécurité au travail ;
- le Royaume-Uni a par exemple :
 - poursuivi sa campagne d'animation sécurité appelée *The Safety Premiership* pour la 3e année consécutive. La campagne met les sites en compétition de manière proactive, en faisant remonter des observations sur la sécurité et en ayant des réunions du comité de santé et de sécurité chaque mois pour garder tout le monde engagé et habilité à conduire des améliorations en matière de sécurité,
 - poursuivi le Forum Sécurité avec une présentation rapide chaque trimestre d'initiatives et de solutions de sécurité par les sites,
 - organisé une journée nationale des sous-traitants pour les inviter à échanger sur les meilleures pratiques en matière de santé-sécurité. La campagne « Travailler ensemble en toute sécurité » a réuni des sous-traitants de toute l'industrie qui travaillent avec Elis UK pendant laquelle les 10 règles d'or sécurité Elis ont été rappelées. La journée s'est articulée autour d'ateliers clarifiant les attentes et en établissant des bases pour des relations de sécurité plus solides,

- commencé l'utilisation de l'application « Safety Culture » de l-Auditor. Cette application a fourni aux équipes de direction une méthode simplifiée pour les audits de conformité mensuels. L'outil a été utilisé pour réaliser plus de 350 audits de conformité et plus de 7 000 inspections de sécurité,
 - réalisé une campagne sur les risques spécifiques liés à la prévention des incendies en mettant au défi les sites d'identifier 999 observations de sécurité pouvant donner lieu à un incendie. Les suggestions et les améliorations ont ensuite été partagées auprès de 30 sites afin de capitaliser sur les bonnes pratiques et observations,
 - organisé plus de 60 formations sécurité internes pour plus de 600 personnes ;
- › le Danemark a testé sur un site des formations ergonomiques de cinq minutes, trois fois par semaine. Cette démarche va être étendue aux autres sites en 2022 ;
 - › la France a par exemple :
 - créé un *escape game* digital basé sur les 10 règles d'or avec pour objectif de poursuivre la sensibilisation de l'ensemble du personnel sur ces règles. L'animation sera déployée durant le 1^{er} trimestre 2023 sur l'ensemble des sites de production, centres de services, entrepôt et siège,
 - a déployé une nouvelle version de la procédure « mise en sécurité et consignation des équipements » pour rendre plus sûres les interventions, en reformant l'ensemble des équipes maintenance et en sensibilisant le personnel de production ;
 - › la Pologne a initié un programme d'amélioration de l'ergonomie de certains postes pour réduire les manutentions de charges lourdes.

3.4.3 Attirer et développer nos salariés

Contexte

L'attractivité et le développement des salariés sont 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. La culture du Groupe Elis est notamment fondée sur la valorisation des talents et la possibilité qu'offre l'entreprise d'agir comme un ascenseur social.

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	2020	2021	2022
Attirer les meilleurs talents			
Taux d'embauche ^(a)	18 %	27 %	32 %
Part des jeunes dans les embauches ^{(a)(b)}	41 %	43 %	38 %
Part des seniors dans les embauches ^{(a)(c)}			13 %
Développer nos salariés			
Jour de formation par employé ^(c)	1	1	1,4
Part de managers issus de promotions internes	26 %	16 %	21 %

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

(b) Tranche d'âge moins de 30 ans.

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

(d) Tranche d'âge de plus de 50 ans.

La part de jeunes dans les embauches reste relativement stable en 2022 suite aux actions initiées par le Groupe. La part de managers issus de promotions internes qui a diminué en 2021 sous l'effet de la crise sanitaire limitant les programmes de formation, a de nouveau augmenté en 2022 (21 %).

Le taux d'embauche augmente en 2022 notamment du fait de la conversion de certains contrats à durée déterminée en contrats à durée indéterminée et de l'augmentation des effectifs.

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 initié un partenariat avec le site « Welcome to the jungle », qu'il a continué de développer en 2022, 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. En Allemagne, le Groupe publie ses offres sur des plateformes comme StepStone ou Indeed et fait appel à des approches innovantes d'identification de talents, utilisant notamment de l'intelligence artificielle.

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, organisent des visites de sites ou participent à des programmes de formation au sein d'écoles prestigieuses. À titre d'exemple au Danemark, les équipes RH ont développé un partenariat avec Aalborg University grâce auquel des salariés et anciens diplômés interviennent régulièrement auprès des étudiants pour leur parler de leur parcours. En France, le Groupe a notamment signé une convention de mécénat pour renforcer son partenariat avec l'école d'ingénieurs des Arts et Métiers (ENSAM) ainsi qu'avec l'école de commerce NEOMA : Elis organise des visites d'usines pour les étudiants de ces écoles et participe à des tables rondes collectives de présentation des enjeux ou métiers du Groupe. Dans le cadre de leur programme d'étude, des étudiants de l'école de commerce IESEG travaillent sur un projet en lien avec la RSE et l'engagement des collaborateurs à l'occasion de la Semaine du Développement durable organisée dans tous les centres Elis. Des étudiants de l'ICAM seront également sollicités sur un projet pour le département logistique du Groupe.

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.

Par ailleurs, des stages et des contrats d'apprentissage sont proposés aux jeunes diplômés afin de former, puis recruter ces jeunes.

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 et expertises de 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. En 2022, ce programme a été intensifié et élargi. Par exemple, en France, c'est près de 10 % des recrutements cadres 2022 qui proviennent du programme de recommandation.

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 de leur prise de poste. Son objectif est d'instaurer un climat de confiance et 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, le modèle circulaire du Groupe 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, le Groupe a fait le choix de disposer d'un centre intégré de formation, certifié Qualiopi à Janville, sur lequel interviennent 70 formateurs internes et externes. 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. Un nouvel outil de gestion de la formation, Training Orchestra, a été mis en place en 2022 pour permettre aux collaborateurs Elis de faire leur demande de formation et suivre leur parcours de formation. Grâce à cet outil, la formation réalisée par les collaborateurs va être évaluée au moment de la réalisation de cette dernière, après quatre mois ainsi que par le manager du collaborateur.

En France depuis 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 proposer des outils de développement personnel.

Depuis 2010, le Groupe dispose également de la FED, Filère d'Excellence DISCO : il s'agit d'une formation certifiante interne à Elis qui permet aux Agents de service, et depuis deux ans, aux assistantes du service client et aux attachés commerciaux, de suivre une formation de neuf mois pour accéder au poste de responsable de développement commercial. Ce programme qui s'étale sur neuf mois et se déroule avec des temps en entreprise et en formation dans un centre dédié du Groupe, permet au collaborateur de découvrir progressivement l'ensemble des facettes de son nouveau métier tout en acquérant des compétences clés.

De plus, via Elis Academy créée en 2017, l'ensemble des collaborateurs du Groupe sont formés en présentiel ou en ligne autour de trois grands domaines: le service, l'offre et les ventes. En 2022, des modules dédiés à la RSE ont été intégrés afin d'accompagner toujours plus les équipes de vente sur ces sujets et la promotion des services circulaires.

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 cadencées 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 le centre de formation dédié du Groupe 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 (Klaxoon) qui met à disposition des collaborateurs dans 12 pays du Groupe, 25 modules ventes et 39 modules de formation produits. En 2022, près de 7 500 modules ont ainsi été suivis ;
- › 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 2023, le Groupe va déployer un outil de e-learning pour former l'ensemble des collaborateurs du Groupe à travers des modules élaborés par les directions support.

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.

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, dans certains pays, comme en France et au Royaume-Uni, un comité mobilité se réunit périodiquement pour passer en revue les postes ouverts et les demandes de mobilité du personnel d'encadrement. Au sein des centres, le comité de direction examine chaque année les possibilités et opportunités d'évolution des collaborateurs non-cadres, tant au sein du centre que vers d'autres centres. Des mesures d'accompagnement facilitent ces mobilités professionnelles et/ou géographiques.

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 de 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.

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 soit source d'une plus grande efficacité et productivité pour le Groupe. Le respect des individus et l'égalité des chances sont ainsi des valeurs fondamentales d'Elis qui s'attache à promouvoir un environnement toujours plus inclusif. Fidèle à ses valeurs (respect d'autrui, exemplarité, intégrité et responsabilité), 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.

Ainsi, la diversité, l'équité et l'inclusion sont au cœur de l'identité d'Elis.

Politique : objectifs et performance

En 2022, le Groupe a souhaité renforcer son engagement en matière de Diversité, Inclusion et Égalité des chances et s'est doté d'une **charte diversité et inclusion**.

Le Groupe s'engage notamment à :

- créer un environnement de travail inclusif : des sessions de formation et de sensibilisation des recruteurs et managers seront organisées sur les préjugés inconscients, les stéréotypes et la non-discrimination ;
- promouvoir l'égalité des chances et lutter contre toutes les formes de discrimination tout au long du parcours professionnel : seules sont prises en compte les compétences, l'expérience et les réalisations professionnelles de chacun ;
- promouvoir la diversité et l'égalité des genres sous toutes leurs formes : création de plans d'action axés sur la promotion professionnelle, l'égalité salariale, la formation et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ;
- promouvoir la diversité culturelle, ethnique et d'origine : Elis attend de ses collaborateurs qu'ils reconnaissent, respectent et

accueillent toutes les différences culturelles partout où Elis opère ;

- garantir l'égalité des chances aux personnes en situation de handicap : favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap ;
- respecter et accepter toutes les orientations et identités sexuelles : Elis s'engage à créer un environnement de travail inclusif et souhaite que chacun apporte sa vraie personnalité sur son lieu de travail ;
- prise en compte des différences intergénérationnelles : il est important pour Elis de valoriser à la fois la vision expérimentée des seniors et l'esprit d'innovation des jeunes talents.

Fin 2022, le Groupe s'est également doté d'une **charte handicap** qui décline l'engagement du Groupe en matière de Diversité et Inclusion sur ce sujet spécifique. Cette charte traduit la volonté de mener une démarche au niveau international et d'aller au-delà des obligations légales en la matière.

Le **Code éthique** rappelle également les engagements du Groupe en matière de non-discrimination, de diversité et d'égalité des chances. Il s'applique à ses salariés mais également dans la conduite des affaires avec les fournisseurs, clients, parties prenantes ou dans les activités du Groupe avec tout autre acteur. Ainsi, le Groupe :

- ne tolère aucune discrimination, qu'elle concerne notamment le sexe, la religion, les origines, l'âge, les orientations sexuelles, l'apparence physique, l'état de santé, le handicap ou encore les orientations politiques ;
- 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.

De nombreux pays mènent également des initiatives 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		2020	2021	2022
Viser la parité Femme - Homme	Part de femmes cadres ou managers (objectif : 40 % d'ici à 2025 et 42 % d'ici à 2030)	34 %	34 %	34 %
	Part des femmes dans les embauches managers	30 %	28 %	34 %
Inclure les personnes en situation de handicap ou peu qualifiées	Part d'employés en situation de handicap (France)	6 %	6,2 %	6,3 %
Attirer les jeunes	Part des jeunes dans les embauches	41 %	43 %	38 %

En 2022, la part de femmes cadres ou managers dans les effectifs reste stable.

Fidèle à sa politique d'égalité des chances et de non-discrimination, le Groupe reporte en 2022 une part relativement stable de jeunes (38 %) et une progression de 6 points des femmes managers (34 %) dans les embauches. En dépit des actions menées, le Groupe est confronté dans toutes ses géographies à la difficulté d'attirer et retenir des talents, dont des talents féminins. De plus, compte tenu de la typologie des métiers du Groupe et des profils recherchés (ingénieur), le Groupe dispose d'un vivier plus réduit.

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 52 %. 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. Signe de l'engagement du Groupe, la performance annuelle en matière de parité femme-homme est incluse dans certains outils de financement du Groupe.

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 : révision des process 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...

En 2022, une enquête anonyme sur l'égalité professionnelle femmes-hommes menée auprès de l'ensemble des cadres du Groupe a été réalisée (taux de participation de 62,5 %) et les résultats partagés sur l'intranet et dans la revue trimestrielle du Groupe. Ils démontrent que les valeurs, et en particulier le respect, guident les actions au quotidien et font d'Elis un environnement respectueux des diversités et de la parité entre les femmes et les hommes à toutes les étapes de leur carrière (recrutement, formation, promotion) et dans leur équilibre de vie professionnelle et personnelle. Ainsi 91 % des participants à l'enquête considèrent qu'Elis offre un environnement de travail où les différences sont respectées et 79 % qu'Elis lutte efficacement contre le harcèlement, le sexisme et la violence au travail. Toutefois, même si le management apparaît concerné par l'égalité entre les femmes et les hommes (83 %) seulement 69 % estiment qu'il dispose de suffisamment de formation sur le sujet et qu'un travail sur la lutte contre les stéréotypes pourrait être réalisé. Une sensibilisation à la lutte contre les stéréotypes sera ainsi prochainement organisée.

Un programme de *mentorship* a été lancé en 2022 pour accompagner des femmes à haut potentiel dans le développement de leur carrière. En France, la non-discrimination sous toutes ses formes, fait partie intégrante des modules de formation en matière de recrutement et de management. En Allemagne, les managers sont sensibilisés sur l'égalité professionnelle femmes-hommes. Au Portugal, les pratiques ont été analysées et revues afin d'identifier les biais inconscients. Au Royaume-Uni, les managers et les employés ont été formés sur la diversité et les biais inconscients, les centres opérationnels ont participé à la semaine de la diversité et de l'inclusion et une politique a été lancée pour la prise en considération de la ménopause au travail.

De plus, le Groupe Elis veille à offrir une rémunération attractive et équitable, contribuant à la fidélisation des salariés et à la performance du Groupe sur le long terme. La politique de rémunération repose sur des principes de non-discrimination et d'équité entre les salariés, quel que soit leur genre.

Dans certains pays, comme la France, la Suisse, le Royaume-Uni ou la Suède, le Groupe publie un index qui permet de mesurer les éventuels écarts de rémunération entre les femmes et les hommes.

En France, cet index mesure cinq indicateurs : l'écart de rémunération, l'écart de répartition des augmentations, l'écart de répartition des promotions, le pourcentage de collaboratrices augmentées à leur retour de congés maternité, et nombre de femmes et d'hommes dans les 10 plus hautes rémunérations. En 2022, la moyenne des notes obtenues pour l'ensemble des filiales est de 88,9/100. Le même type d'index est calculé en Suisse, au Royaume-Uni ou en Suède, et permet d'avoir une vision précise des éventuels écarts pouvant exister et des plans d'actions à mettre en œuvre. Le Groupe souhaite mettre en place un index dans les autres pays afin de s'assurer de l'absence de différence de traitement entre les femmes et les hommes.

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. De plus, une attention particulière est portée aux candidatures du sexe sous-représenté dans la liste finale retenue pour un poste. En Colombie, une priorité d'emplois est également donnée aux femmes-mères de famille afin d'améliorer leurs conditions de vie.

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 l'égalité des chances pour les femmes et les hommes (2020).

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

Le Groupe dispose de plus d'une procédure d'alerte permettant de signaler des actes ou situations à risque. Ce dispositif est plus particulièrement présenté en section 3.5.4 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires ».

Perspectives

Le Groupe déploiera en 2023 des actions dans le cadre de sa charte diversité et inclusion. Le Groupe travaille de plus à une charte en matière d'égalité des genres.

Intégrer les personnes en situation de handicap

Actions mises en œuvre

Le Groupe s'est doté fin 2022 d'une charte handicap qui traduit la volonté de mener une démarche au niveau international et d'aller au-delà des obligations légales en la matière. Cette charte s'inscrit dans la politique de non-discrimination, de diversité et d'égalité des chances menée par Elis notamment via le Code éthique et la charte diversité qui constituent le socle commun du Groupe en la matière. Via cette charte, le Groupe s'engage notamment au :

- › respect et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap : le Groupe va déployer dès 2023 des campagnes de sensibilisation à l'attention des managers et des collaborateurs, notamment lors du mois de novembre, mois dédié au Handicap et lors de la journée internationale du Handicap prévue le 3 décembre de chaque année ;
- › maintien dans l'emploi : le Groupe s'engage à favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap. Quel que soit le handicap, l'objectif est de permettre aux personnes en situation de handicap de travailler en milieu ordinaire au besoin avec adaptations des postes ou la mise en œuvre de mesures spécifiques ;
- › pilotage et au suivi de la mise en œuvre de la politique en faveur des personnes en situation de handicap : le référent Diversité et Inclusion du Groupe est chargé d'animer et suivre la mise en œuvre de la charte handicap et des « référents handicap » dans les pays et de son animation au quotidien.

Par ailleurs, en France, des mesures ont été négociées en 2019 avec les partenaires sociaux, pour encourager l'emploi des personnes en situation de handicap et des actions de sensibilisation sont réalisées en direction des managers et des salariés.

Le groupe Elis emploie en France 681 personnes en situation de handicap dans ses sites, ce qui représente 6,3 % de ses collaborateurs permanents et une progression de 5 % par rapport à 2021. À l'international, il est parfois difficile de comptabiliser précisément les collaborateurs en situation de handicap, compte tenu des réglementations locales.

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 à des entreprises employant des personnes en situation de handicap. Il s'agit de prestations telles que le nettoyage, le traitement ou la réparation du linge, la réparation de chariots ou des cintres, l'achat de fournitures, l'entretien d'espaces verts.

En France, Le Jacquard Français de son côté fait confectionner certains de ses produits et les housses en chutes de tissu de sa nouvelle ligne de maroquinerie par des ESAT en France. De plus, dans le cadre de son projet « Workwear to Workwear » de recyclage de vêtements de travail pour réaliser un nouveau vêtement de travail, le Groupe travaille avec un ESAT en France pour délisser les tissus (retrait des points durs, ...) et permettre ainsi son effilochage dans une étape ultérieure afin de recréer un fil.

En Espagne, le Groupe a créé deux centres d'emplois spécialisés qui emploient 66 % de personnes en situation de handicap :

- › un centre dans la région de Madrid qui emploie 59 personnes dont 40 personnes en situation de handicap ;
- › un centre dans le pays basque qui emploie 35 personnes dont 22 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, en 2022 certains achats ont été réalisés auprès de fournisseurs employant des personnes éloignées de l'emploi : prestations de nettoyage des bureaux réalisées par des personnes disposant d'un handicap auditif et achats de bouquets de fleurs assemblés par des réfugiés ou des personnes en situation de handicap. Témoin de son engagement sur le sujet, le Groupe travaille sur ce marché à l'obtention d'une certification dédiée.

Perspectives

Le Groupe déploiera en 2023 des actions dans le cadre de sa charte diversité et inclusion et sa charte 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.

En Suisse, lors de la publication d'annonces à l'office de l'Emploi, une priorité est donnée pendant sept jours aux personnes peu qualifiées. 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.

En Allemagne et au Danemark, les outils de recrutement ont été adaptés pour faciliter les candidatures de ces profils.

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.

Les Centres Elis en Europe se sont également mobilisés en 2022 pour offrir un emploi à 325 Ukrainiens.

Attirer les jeunes

Actions mises en œuvre

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	2020	2021	2022
Respecter les droits Humains et du travail			
Part des salariés permanents implantés dans des pays sans risques Droits de l'Homme ^(a)	98 %	98 %	98 %
Part du chiffre d'affaires réalisé dans des pays sans risques Droits de l'Homme ^(a)	99 %	99 %	99 %

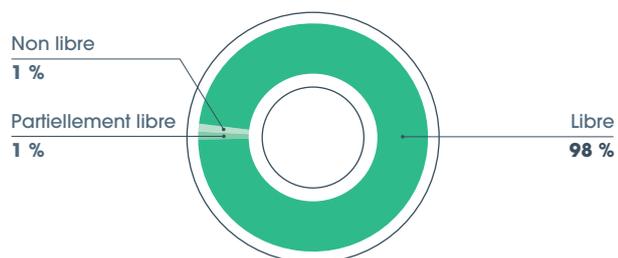
(a) Source : Freedom House.

Respecter les droits humains dans nos opérations

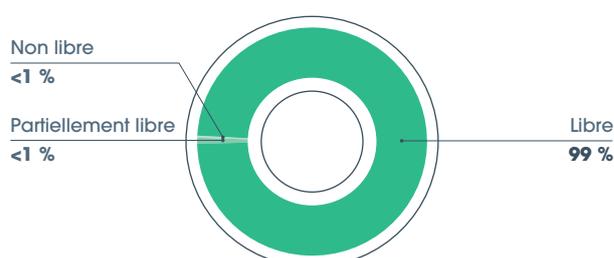
Actions mises en œuvre

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⁽¹⁾



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES SELON LE NIVEAU DE RISQUE DROITS DE L'HOMME⁽¹⁾



(1) Source : Freedom House.

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 3.5.4 « 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 2022. Si une violation devait être signalée, elle serait alors étudiée et un plan d'action associé mis en œuvre.

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 2022, le Groupe a rappelé qu'Elis n'autorise pas les personnes âgées de moins de 18 ans à travailler dans ses établissements, à l'exception des emplois d'été et des stages ou contrats d'apprentissage, encadrés par des règles spécifiques et n'autorise pas ces recrutements dans le cadre de contrat à durée indéterminée.

En 2022, le Groupe a ainsi embauché 334 jeunes dans le cadre de contrats d'apprentissage, d'emplois d'été ou de contrats courts. Certains de ces jeunes, dont la qualité du travail a été reconnue notamment à la suite d'apprentissages réussis, ont été embauchés ensuite.

Ces contrats sont strictement encadrés par les réglementations en vigueur et des conventions écoles 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 présentée en section 3.5.4 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires ». Ainsi :

- › 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 le cadre des accords de prévention des risques psychosociaux ;
- › en Allemagne, au sein de centres des personnes référentes ont été désignées et le management sensibilisé ;
- › au Danemark, les salariés ont accès à une plateforme rappelant la politique du Groupe et la procédure à suivre en cas de harcèlement ou d'agissements sexistes.

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 et réorganisations

Le Groupe doit constamment faire évoluer ses sites afin d'améliorer ses performances opérationnelles et les conditions de travail de ses salariés.

Dans le cadre du développement de sa croissance, le Groupe construit de nouveaux sites opérationnels et des extensions (Danemark, France, Pologne, Portugal...), permettant aux salariés de bénéficier d'un meilleur environnement de travail.

Aucune restructuration n'a été réalisée ces dernières années.

3.5 SOCIÉTÉ

3.5.1 Proposer des produits et services qui contribuent à l'hygiène, au bien-être, à la protection et à réduire les consommations de ressources

Contexte

Vertueux par nature, le modèle d'affaires déployé par Elis depuis plus de 75 ans et dans 29 pays lui permet de concilier performance et engagement environnemental en répondant aux besoins de ses clients en matière d'hygiène, de bien-être et de protection, tout en les aidant à atteindre leurs objectifs environnementaux et sociaux.

En effet, 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 de l'hygiène et propose des gammes de produits adaptées à ces enjeux, par exemple des solutions d'hygiène pour les publics les plus vulnérables ou les environnements les plus sensibles, ou des solutions pour les besoins essentiels d'hygiène des clients, des résidents, patients, visiteurs et utilisateurs de ses produits. Le Groupe propose également des produits pensés pour assurer le bien-être de ses utilisateurs, qu'ils s'agissent d'employés, de patients ou de visiteurs.

Enfin, certains produits et services du Groupe contribuent à protéger les personnes de leur environnement (notamment

vêtement de travail ou équipement de protection individuel) ou à protéger le milieu externe des personnes (notamment dans le cadre des activités Cleanroom).

De plus, du fait de son modèle d'économie basé sur l'économie de fonctionnalité, le Groupe propose des solutions moins consommatrices de ressources à ses clients et donc 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, de bien-être et de protection, et face aux enjeux actuels environnementaux, 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 propose des services circulaires à ses clients et utilisateurs de ses produits qui contribuent à l'hygiène, le bien-être et la protection 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		2020	2021	2022
Proposer des solutions plus responsables et qui contribuent à réduire les consommations de ressources	Part du chiffre d'affaires du Groupe basé sur l'économie de la fonctionnalité	88 %	89 %	88 %
Apporter des solutions d'hygiène renforcée pour les publics les plus vulnérables ou pour les environnements les plus sensibles	Nombre de résidents servis par Elis dans les 3 principaux pays (Allemagne, France, Irlande)		114 270	120 710
Assurer la mise à disposition de systèmes d'hygiène essentielle pour les clients, résidents, patients, utilisateurs ou visiteurs	Part du chiffre d'affaires des activités Sanitaires et Boissons	10 %	10 %	8 %
Protéger les travailleurs	Part du chiffre d'affaires Vêtements de travail et Cleanroom	38 %	38 %	34 %

En 2022, l'engagement du Groupe à proposer des produits et services qui contribuent à l'hygiène, le bien-être et la protection et à réduire les consommations de ressources s'est poursuivi, couvrant une part importante de ses activités d'une part et en constante augmentation d'autre part, portée par la croissance globale du Groupe.

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 à ces enjeux 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 ».

Apporter des solutions qui contribuent à l'hygiène pour tous les publics

Actions mises en œuvre

Une expertise reconnue dans le domaine de l'hygiène et de la santé

Le Groupe dispose d'une expertise forte en matière d'hygiène et de santé. Le Groupe réalise environ 30 % de son chiffre d'affaires dans ce secteur.

Ainsi, 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.

Lavage industriel ou à la maison : quelle solution est la plus adaptée ?

Pour conserver les protections associées aux équipements de protection individuel (EPI) et assurer la santé et sécurité des porteurs, des conditions particulières de lavage et séchage doivent être mises en œuvre. Dans certains pays, il existe également des normes relatives au nombre de lavages. Un entretien pris en charge par un professionnel permet ainsi d'assurer la conservation des propriétés de protection de ces équipements et le respect des réglementations.

De façon plus générale concernant les vêtements de travail, l'entretien réalisé en blanchisserie industrielle contribue à assurer un lavage optimal en terme d'hygiène voir de désinfection, selon les besoins. Cet entretien adapté permet notamment d'éviter des risques de contamination croisée pour le linge personnel.

Le Groupe intervient de plus pour des secteurs d'activité nécessitant des niveaux d'exigences particulière. C'est notamment le cas des activités de Cleanroom ou auprès d'acteurs de l'agroalimentaire, de la pharmaceutique, micro-électronique ou industries des sciences de la vie.

De plus, pour les résidents en situation de handicap, les maisons de retraite ou les structures d'accueil pour la petite enfance. Le Groupe propose des services spécifiques d'entretien du linge personnel via son activité de linge de résident.

Le Groupe dispose également de 45 sites certifiés RABC en France et en Belgique (système de management au regard des risques de contamination biologique du linge) afin de répondre aux exigences de ses clients.

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.

Depuis, Elis a continué d'accompagner ses clients dans un contexte sanitaire exigeant, avec 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 employés, clients ou patients. Des systèmes de pédales sur certaines des fontaines ont également 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 pour les clients, résidents, patients, utilisateurs ou visiteurs

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, à accroître l'autonomie des appareils et à limiter les déchets en réduisant le gaspillage de consommables. En 2022, le Groupe a ainsi étendu sa gamme de produits équipés de réserve sur ses marchés, notamment avec de nouveaux distributeurs de savon ou de papier.

Travailler au bien-être des personnes et contribuer à protéger les travailleurs

Actions mises en œuvre

Ergonomie des produits pour contribuer au bien-être des employés

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, 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 ;
- › **housse 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 Régencia** : 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.

Hygiène et protection des employés

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 d'employés de travailler dans des conditions de sécurité et confort optimales. Le Groupe réalise 34 % de son chiffre d'affaires sur ce secteur en 2022. 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.

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, y compris en lien avec la RSE. 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 pays du Groupe utilisent les mêmes outils.

Politique : objectifs et performance

La satisfaction des clients est une des priorités du Groupe qui s'est fixé l'objectif d'atteindre 87 % de clients satisfaits. Les pays ou les agences peuvent quant à eux se fixer des objectifs locaux plus ambitieux afin de progresser toujours plus. En 2022, le Groupe a atteint son objectif avec 88 %.

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	2020	2021	2022	
Satisfaire nos clients	Viser un taux de satisfaction > 87 %	86 %	87 %	88 %

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,

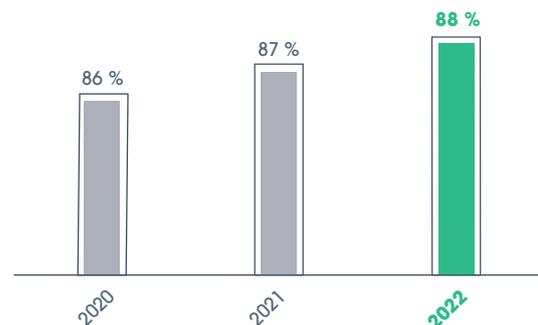
ils prennent le temps d'ajouter des remarques complémentaires pour toujours offrir aux agences le retour le plus complet.

Selon les années, entre 45 000 et 50 000 enquêtes sont réalisées à travers le monde.

Depuis janvier 2022, un indicateur unique « taux de satisfaction » est utilisé dans le Groupe pour piloter la satisfaction client. C'est un indicateur simple, actionnable et qui s'adapte aux différences culturelles. Mesurer le même indicateur dans tous les pays permet ainsi de disposer d'un taux de satisfaction client harmonisé.

En 2022, le taux de Satisfaction est de 88 %.

PROGRESSION DU TAUX DE SATISFACTION CLIENT



Adapter les actions à chaque territoire au plus proche de nos 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. 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 management. Cette vision centrale permet de mettre en avant des tendances générales et peut générer des actions plus transverses.

Grâce aux notifications transmises à l'agence dès la fin de l'enquête, les opérationnels de chaque usine sont en mesure d'identifier en temps réel les réclamations clients. Les clients doivent être recontactés sous 24 heures afin d'en accuser réception de la réclamation et mettre en place un plan d'action immédiat et personnalisé.

Des plans d'action nationaux ou Groupe peuvent être mis en place le cas échéant, par exemple pour réduire les temps de mise en place des produits.

Perspectives

Chaque année les clients prennent du temps pour répondre aux sollicitations d'Elis et la prise en compte de leurs retours permet au Groupe de s'améliorer.

En complément des optimisations du dispositif Satisfelis, le Groupe envisage de déployer des dispositifs d'écoute client complémentaires afin de mieux évaluer certains moments clés du parcours client.

Communiquer de manière responsable et engager nos clients

Actions mises en œuvre

Accompagner nos clients vers l'économie circulaire et 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. À titre d'exemple, depuis le rachat de sa filiale au Brésil, le Groupe a progressivement transféré son portefeuille de clients 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 conseiller des alternatives de produits et services plus responsables. Ainsi, les présentations des offres produit intègrent une mise en avant de caractéristiques liées au Développement durable. (offre bio-équitable, Ecolabel, utilisation de fibres recyclées, gourdes réutilisables...). De cette façon, les clients sont informés des options plus responsables qui peuvent leur être proposées.

En 2022, le Groupe a également lancé une nouvelle gamme de produits sanitaires en plastique recyclée : la gamme Phoenix (voir 3.3.2 « Éco-concevoir nos produits et services »). Afin d'accompagner la transition de ses clients, le Groupe propose cette solution au même prix que la gamme standard.

Enfin, des outils pédagogiques (brochures, présentations powerpoint, vidéos) pour sensibiliser et engager les clients sur les sujets RSE ont été développés sur des thèmes variés, comme : « 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 ? ».

Afin de mieux comprendre les attentes des clients en matière de Développement durable mais également de mieux y répondre, le Groupe a initié fin 2021 une étude. Des entretiens avec les forces de vente ont ainsi été réalisés dans quatre pays (France, Suède, Royaume-Uni et Pays-Bas) ainsi qu'avec les directions commerciales Groupe. Cette étude a notamment conduit au développement d'outils spécifiques (vidéos explicatives sur les bénéfices des modèles circulaires, supports de présentation, supports de formation pour les forces de ventes...). Le déploiement de ces modules de formation a commencé à l'été 2022 et sera poursuivi en 2023.

Promouvoir les services circulaires et leurs bénéfices

Le Groupe a réalisé une analyse de cycle de vie afin de comparer l'impact environnemental d'un pyjama de bloc opératoire jetable et celui d'un pyjama réutilisable. Les résultats montrent que le pyjama jetable dispose d'un impact plus important que le pyjama réutilisable. En effet, bien que le coton utilisé dans les pyjamas réutilisables nécessite davantage d'eau pour être produit par rapport au polypropylène utilisé dans le pyjama jetable, celui-ci dispose d'un impact plus important en fin de vie. En moyenne, sur quatre ans, un médecin utilisera 940 pyjamas jetables contre seulement 15 réutilisables.

Les résultats de cette analyse de cycle de vie ont été largement communiqués auprès des parties prenantes du Groupe et fait l'objet de supports de communication dédiés et pédagogiques (infographie simplifiée ou vidéo didactique).

Accompagner nos clients et utilisateurs vers des comportements plus responsables

Afin de sensibiliser les clients aux enjeux liés aux produits, des analyses de 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 également des *nudges* pour sensibiliser les clients et 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.

Travailler main dans la main avec les clients pour réduire les pertes de linge : « Healthcare Textile Improvement Program » au Royaume-Uni :

Le linge perdu, mal utilisé ou jeté, au-delà de pouvoir générer des coûts supplémentaires, peut engendrer des impacts environnementaux significatifs. Au Royaume-Uni, Elis a estimé que ces pertes ou mauvaises utilisations pourraient couvrir l'équivalent de 190 000 courts de tennis. C'est pourquoi une initiative a été lancée sur ce marché : « Healthcare Textile Improvement Project » (HTIP). L'objectif de ce projet, en partenariat avec les clients, est de comprendre les raisons de la perte de linge et de réduire ces pertes de 30 %.

Une campagne de communication axée autour de 4 R « Rent it, Respect it, Return it, Reuse it » a notamment été déployée afin d'engager les clients et d'assurer l'adhésion et les changements de pratiques de l'ensemble des parties prenantes (personnel, patients, direction...).

Communiquer de manière responsable

Afin d'engager toujours 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 produits plus responsables.

Le Groupe veille également à intégrer au quotidien les principes de communication responsable. En 2022, une formation aux équipes communication de l'ensemble du Groupe a été réalisée en ce sens. La formation a notamment porté sur l'aspect graphique et textuel des contenus liés à la RSE et rappelé les bonnes pratiques en matière de communication responsable (allégations argumentées, ...). Un guide de communication responsable a ainsi été réalisé reprenant ces éléments et bonnes pratiques.

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. En 2022, le Groupe a orienté son choix de cadeaux de fin d'année vers des objets plus responsables : matières recyclées ou recyclables, fabrication européenne quand cela est possible.

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 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 2022, près de 40 % des achats du Groupe sont réalisés en 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 présentent 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 tiers gérés au niveau central dénommés « corporate » et de fournisseurs gérés au niveau local, c'est-à-dire au niveau des pays, voire des sites. Dans le cadre des achats textiles ainsi que des produits d'hygiène et de bien-être, Elis s'approvisionne principalement en Europe (45 %), en Asie (19 %) et en Afrique (15 %). De plus, le Groupe dispose d'une usine de confection de vêtement de travail en Estonie (700 000 vêtements par an), d'une usine de production d'article de linge de table en France (Le Jacquard Français), et d'une usine de production d'appareils sanitaire (Kennedy).

L'analyse de risques des fournisseurs est principalement basée sur la localisation géographique de ces derniers. Cette analyse de risques intègre également la capacité des tiers à démontrer leur engagement sur l'évaluation des responsabilités sociétales et environnementales et leur impact stratégique dans le business du groupe Elis. Ce processus permet de garantir une relation d'affaires stable fondée sur des responsabilités sociales, éthiques et environnementales représentant les piliers du Code de conduite du Groupe

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 épaulé 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 un Code de conduite fournisseur. Ce Code, d'autres documents d'orientation et les mesures qui en découlent permettent de réduire les risques de pratiques contraires à l'éthique. Il 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 de droit social, d'environnement, de qualité ou d'énergie. Elis encourage de plus la certification Oeko-Tex standard 100 pour tous les textiles livrés.

Le Groupe s'est fixé pour objectif d'ici à 2025 de :

Disposer de 95 % des dépenses d'achats liées à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les trois dernières années

Indicateurs clé de suivi	2020	2021	2022
Part des dépenses d'achats liées à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 dernières années (objectif 2025 : 95 %) ^(a)	92 %	93 %	94 %
Disposer d'une approche intégrée d'achats responsables			
Nombre d'audits RSE réalisés sur site pendant l'année ^(a)	14	28	36
Part des acheteurs Groupe et pays ayant reçu une formation intégrant les enjeux RSE	19 %	38 %	75 %
Part des acheteurs Groupe disposant d'objectifs intégrant la signature du Code éthique pour les contrats-cadres		100 %	100 %

(a) Depuis 2021, les audits sur site réalisés pour compte de tiers sont intégrés.

(b) Les dépenses de l'année 2021 sont prises en compte pour le calcul de cet indicateur.

En 2022, le Groupe a amélioré sa performance et a évalué 94 % des dépenses d'achats liés à des fournisseurs 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 près de 40 ans. Ces relations sont essentielles au succès à long terme du Groupe et à la satisfaction des clients.

Ainsi en 2022, sur le segment Textile (linge plat et vêtement professionnel), les relations commerciales ont été maintenues avec les tiers déjà engagés sur des accords-cadres. Le panel fournisseur a donc été préservé pour assurer la continuité. Concernant le segment hygiène et bien-être, la stratégie est demeurée similaire.

Approches partenariales

Le Groupe met en œuvre une approche partenariale auprès des fournisseurs. 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 ;
- › le développement de nouvelles offres produits, avec par exemple la gamme sanitaire Phoenix en plastique recyclé ;
- › ou la mise en place d'une approche partenariale du Groupe avec certains constructeurs automobiles et énergéticiens pour répondre à des appels à projets dans le cadre de subventions (ADEME en France par exemple) ou pour étudier les possibilités en matière de transition de flotte de véhicule vers l'électrique sur la base des informations remontées par l'outil d'optimisation des tournées (GLAD).

Contrats-cadres, Code de conduite et outil de référencement

Les exigences d'Elis vis-à-vis de ses fournisseurs sont définies dans le Code de conduite fournisseurs. Ce document s'appuie sur le Pacte mondial des Nations unies, les conventions fondamentales de l'OIT, la loi sur la lutte contre la corruption pour le Royaume-Uni (UKBA) et la loi Sapin 2 pour la France. Ce Code regroupe les engagements du Groupe Elis pour ses tiers 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. Il s'applique à l'ensemble des fournisseurs de rang 1 (sur les périmètres directs, indirects ou industriels), qu'ils soient de nouveaux partenaires ou des partenaires existants.

Plus spécifiquement, sur le segment vêtement professionnel, il est également signé par les fournisseurs de rang 2 (dans les cas où le tisseur est imposé au confectionneur par Elis, ce qui correspond à plus de 90 % pour les fournisseurs Groupe catalogue).

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, 73 % des tiers sont aujourd'hui signataires du Code de conduite des fournisseurs. La signature de ce Code de conduite des fournisseurs pour les contrats-cadres fait partie intégrante des objectifs des acheteurs Groupe.

Depuis 2022, Elis a mis en place un outil S2C (*Source to Contract*) pour l'ensemble du Groupe, y sont notamment archivés des documents tels que les contrats-cadres, les Codes de conduite fournisseurs signés, ou encore les engagements REACH intégrés dans le cahier des charges qualité. 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 employés

L'équipe achat, incluant les acheteurs pays locaux, réalise un séminaire annuel au cours duquel une partie est dédiée au partage des nouvelles pratiques en termes de maîtrise de la chaîne de valeur et notamment du pilotage des fournisseurs dans une démarche d'achats responsables. En 2022, ce séminaire s'est notamment concentré sur le déploiement de la stratégie RSE du Groupe, le rôle et la contribution des achats à l'atteinte des objectifs, notamment en matière de Climat. De plus, dans le cadre du cursus interne de formation dédié aux acheteurs, une partie est dédiée aux achats responsables incluant notamment les enjeux d'éthique, d'anti-corruption, d'audits sociaux et de droits humains.

Les managers du service achats participent à la formation anti-corruption organisée par le service conformité du Groupe au cours de leur première année suivant leur prise de poste. De plus, les acheteurs Groupe et locaux suivent un parcours de formation développé avec un partenaire externe intégrant notamment un chapitre sur les achats responsables.

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 élevé, modéré ou faible. La matrice ainsi réalisée définit la conduite d'un audit sur site par un organisme indépendant. La maturité des fournisseurs opérant dans des zones à risque modéré 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 référentiels ISO 26000 ou SA 8000 et ISO 14001.

Depuis 2020, tous les fournisseurs évalués via un audit RSE sont suivis précisément afin de s'assurer que les plans d'actions correctifs identifiés sont mis en œuvre. Ces plans d'actions sont une base d'échange afin d'accompagner l'amélioration des pratiques chez les fournisseurs. En 2022, le Groupe a décidé de parfaire son évaluation de la chaîne d'approvisionnement du coton pour les fournisseurs en charge du tissage textile aussi bien sur le périmètre linge plat que sur celui du tissu utilisé pour le vêtement professionnel en ajoutant des contraintes et demandes complémentaires concernant l'origine des matières premières.

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 SMETA ou BSCI sont reconnus par Elis. Le Groupe a pour objectif d'atteindre en 2025 95 % des dépenses d'achats liés à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les trois dernières années.

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 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 cette matrice d'audit formelle, s'ajoutent des aspects plus spécifiques liés au management de la qualité ou encore à l'application du Code de conduite 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 est systématiquement déclenchée si le niveau d'exigence du Groupe 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 peut être organisé afin de confirmer la remise en conformité.

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. Ce dispositif d'évaluation s'applique sur toute la chaîne de valeur des produits distribués par le groupe et notamment pour la grande majorité des vêtements de travail depuis le tisseur (fournisseur de rang 2) jusqu'au confectionneur (fournisseur de rang 1).

En 2022, 24 audits RSE ont été mandatés par Elis, 12 audits ont été réalisés sous l'initiative des tiers par un organisme accrédité. De plus, 8 fournisseurs directs sont labellisés SA 8000 ou ISO 26000.

Produits certifiés

Le fait de s'engager sur une chaîne d'approvisionnement 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

Dans une démarche d'amélioration continue sur la mise en œuvre du devoir de vigilance au sein du Groupe, un processus de suivi plus spécifique de toutes les non-conformités majeures ou significatives révélées par les audits mandatés par Elis a débuté en 2022. De façon plus générale, le Groupe a mis en place le contrôle du panel fournisseurs existant et une procédure est en cours de déploiement sur l'évaluation des fournisseurs prospects (cf. 3.5.4 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite d'affaires »). En 2023, le Groupe envisage de faire évoluer son Code de conduite fournisseurs afin notamment de mieux y intégrer les enjeux liés aux embargos, le changement climatique ou la chaîne de valeur du coton. De plus, le déploiement de l'outil S2C se poursuivra pour notamment continuer à fiabiliser le suivi des documents relatifs aux Achats pour tous les fournisseurs du panel, qu'ils soient gérés au niveau Groupe ou local.

3.5.4 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. Dans ce cadre, le Groupe s'inscrit 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 de nombreux pays et réalisant 69 % 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 principales 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, de par ses valeurs, 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 toute forme 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. En 2022 par exemple, le comité exécutif a été consulté sur la validation d'une politique Groupe d'uniformisation de l'évaluation de l'intégrité des tiers, permettant de s'assurer du soutien de l'ensemble des cadres dirigeants dans son implémentation.

La mise en œuvre du programme est placée sous la responsabilité de la direction juridique du Groupe. Durant l'exercice 2022, Elis a fait le choix de renforcer encore les ressources mobilisées sur ce sujet et de se doter d'un juriste conformité pour appuyer l'action du Responsable conformité Groupe, lui-même rattaché directement au Directeur juridique et *Compliance Officer*. L'équipe en charge de la conformité poursuit l'élaboration et l'amélioration continue du dispositif de prévention et de détection de la corruption et du trafic d'influence, supervise l'implémentation à l'ensemble des activités et des collaborateurs du Groupe, et assure le reporting à l'instance dirigeante et 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 employés 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.

En outre, le comité d'audit, comité spécialisé du conseil de surveillance de la Société, assure le suivi régulier 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, également rattachée à la direction juridique du Groupe. 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. De même, certains pays Elis font face à des obligations de conformité anticorruption renforcées, tel qu'au Brésil, où les prescriptions de la Loi Anticorruption, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2014, ont été intégrées dans le programme de conformité 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.

Le programme de conformité du Groupe inclut, le Code éthique, des politiques et procédures ainsi que des outils pratiques d'accompagnement des collaborateurs dans la conduite de leurs opérations et projets.

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 2022, 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 9 % du chiffre d'affaires du Groupe. Le Groupe reste néanmoins très attentif à l'évolution de son exposition aux risques de corruption et d'atteinte à la probité, notamment au regard de ses opérations de croissance externe : l'acquisition en 2022 du principal acteur du marché mexicain donne lieu par exemple à l'établissement d'un plan ad hoc d'intégration du programme de conformité, qui reflète et prend en compte les enjeux et risques spécifiques de ce pays, et en harmonisant les politiques et procédures préexistantes avec les standards 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	2020	2021	2022
Nombre d'incidents reportés via le <i>Whistleblower</i>	173	187	197
Pourcentage d'incidents pertinents	57 %	52 %	62 %
Assurer la conformité du Groupe à la réglementation sapin II et autres législations locales			
Sur la base du nombre d'incidents pertinents, pourcentage d'incidents avérés	52 %	55 %	26 %
Pourcentage d'incidents avérés ayant fait l'objet d'une sanction ou d'un rappel disciplinaire de quelque nature que ce soit	96 %	93 %	100 %

En 2022, 197 incidents ont été signalés, parmi lesquels 62 % ont été jugés pertinents, et dont 26 % ont été jugés avérés dont 100 % 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 2022, 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.

La cartographie a été élaborée et est régulièrement actualisée avec le concours des fonctions exécutives, contribuant ainsi à son amélioration continue. Ainsi, chaque année, l'actualisation de la cartographie est discutée afin de s'assurer de sa pertinence au regard des évolutions de l'entreprise et du marché.

À l'issue de l'exercice 2022, 7 % 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.

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) 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

Particulièrement attaché à maîtriser les risques en lien avec les tiers, et dans le cadre de la mise en œuvre du plan de vigilance, le Groupe s'est doté d'une charte achats responsables et éthiques (ou « Code de conduite des fournisseurs ») depuis 2016, ainsi que des procédures d'évaluation des risques et audits RSE des fournisseurs (voir section 3.5.3 « Travailler de manière responsable avec les tiers »).

Dans un but de renforcement de son dispositif anticorruption et d'amélioration continue, Elis a poursuivi en 2022 sa démarche d'évaluation des tiers en adoptant de nouvelles procédures, à savoir la politique embargo et la politique d'évaluation de l'intégrité des tiers (faisant l'objet d'un déploiement progressif), qui concernent ainsi les potentiels clients, fournisseurs, intermédiaires, mais également les bénéficiaires de dons et mécénat, ainsi que les cibles d'opération d'acquisition.

Ces tiers font l'objet par les équipes opérationnelles d'une évaluation individuelle qui permet de déterminer le type de vérifications à conduire préalablement à la validation du tiers et à la contractualisation de la relation. En présence d'un risque, des procédures spécifiques dites de « due diligences » sont alors conduites en utilisant les outils et ressources mis à disposition par le Groupe : le Groupe s'est par exemple doté en 2022 d'un outil spécialisé de *screening* des parties prenantes, et les tiers considérés comme les plus à risques font l'objet d'une *due diligence* « approfondie » par un spécialiste de la conformité (ou tout autre responsable désigné par ses soins). L'instance dirigeante locale ou Groupe peut également être sollicitée pour trancher les cas particulièrement sensibles.

À l'issue de l'évaluation, les personnes désignées responsables dans la politique prennent la décision d'entrer ou non dans la relation d'affaires, et le cas échéant avec des mesures d'atténuation des risques spécifiques, tel que par exemple la signature du Code de conduite fournisseur, l'insertion de clauses éthiques dans l'instrument contractuel, l'information aux salariés de l'existence d'un risque, etc. L'appréciation du risque final se fait notamment au regard des informations défavorables identifiées sur le tiers, mais également concernant son actionnariat, ses bénéficiaires ultimes, ou encore ses principaux dirigeants (ce qui inclut des vérifications au regard des sanctions économiques internationales), ainsi qu'en considération de la nature de la relation envisagée, du risque pays et de la sensibilité du secteur d'activité.

L'objectif poursuivi est d'assurer une approche formalisée, harmonisée et systématisée au sein de l'ensemble des pays du Groupe, et prenant en compte le cas échéant les spécificités réglementaires locales. Comme l'ensemble des éléments composant le dispositif de conformité anticorruption du Groupe, cette procédure fera l'objet d'un suivi et d'une revue régulière afin d'en assurer de façon continue la pertinence et l'efficacité.

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. Des formations spécifiques à la mise en œuvre de certaines procédures, telle que par exemple la procédure d'évaluation de l'intégrité des tiers visée plus haut, sont également délivrées à certaines fonctions internes particulièrement concernées par leur application.

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.

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 ou représailles, 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 des sanctions, et font l'objet d'un reporting deux fois par an au comité d'audit.

La procédure de traitement des alertes est régulièrement revue au regard de l'évolution de la réglementation applicable, et plus particulièrement au cours de l'exercice 2022 en raison de la transposition dans les droits nationaux des pays membres de la Directive (UE) 2019/1937 sur la protection des lanceurs d'alerte.

Au cours de l'exercice 2022, 194 incidents ont été signalés, parmi lesquels 62 % ont été jugés pertinents, et dont 26 % ont été jugés avérés 100 % ayant fait l'objet de sanctions disciplinaires de diverses natures.

Contrôle interne et comptable

Un dispositif de contrôle interne et de gestion des risques, couvrant l'ensemble de sociétés contrôlées entrant dans le périmètre de consolidation du Groupe, est notamment mis en place pour garantir la fiabilité de ses comptes sociaux et consolidés et de s'assurer de la conformité des activités du Groupe aux lois et règlements en vigueur. Le traitement des risques s'effectue au moyen de procédures spécifiques de contrôle intégrées aux processus opérationnels et comptables, dont l'application est contrôlée dans le cadre de ce dispositif de contrôle interne, tel que décrit dans la section 4.2 « Dispositif de contrôle interne et de gestion des risques au sein du groupe Elis » du document d'enregistrement universel.

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 et de détection de la corruption du Groupe.

Depuis 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 contrôle interne et de gestion des risques des contrôles liés au déploiement du programme de prévention et de lutte contre les risques de corruption et de trafic d'influence. Cette démarche de formalisation a abouti à la mise en œuvre des points de contrôle spécifiques qui ont été intégrés dans le système de contrôle interne général du Groupe. Ces points de contrôle seront progressivement déployés et testés dans l'ensemble des pays à compter de 2023 dans le cadre du dispositif général de contrôle interne. Les points de contrôle considérés comme des non-conformités feront l'objet de plan d'actions spécifiques, dont la bonne réalisation sera contrôlée par la direction de l'audit interne en collaboration avec la fonction de la conformité.

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. La Russie, en raison plus précisément de la situation en Ukraine et de ses conséquences dans les relations que la Russie entretient avec certains états, dont les pays membres de l'Union Européenne, est inscrite sur la liste des ETNC de l'Union Européenne depuis le 14 février 2023. Pour autant, le groupe, présent sur ce territoire avant ces événements par l'intermédiaire de sociétés opérationnelles, se conforme aux règles fiscales spécifiques aux opérations avec les ETNC.

	2020		2021		2022	
	Bénéfice (ou perte) avant impôt (M€)	Impôt versé (M€)	Bénéfice (ou perte) avant impôt (M€)	Impôt versé (M€)	Bénéfice (ou perte) avant impôt (M€)	Impôt versé (M€)
Zones géographiques						
France	3,6	17,1	47,3	27,0	128,1	32,1
Dans l'Union européenne (hors France)	27,8	31,9	94,2	37,8	134,4	49,3
Hors Union européenne	(1,8)	16,8	29,5	18,4	22,6	18,7
Total Groupe	29,7	65,8	171,0	83,2	285,1	100,1

3.5.5 Contribuer à nos territoires et aux causes qui nous tiennent à cœur

Contexte

Le groupe Elis est présent dans près de 30 pays et dispose de plus de 434 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

Établir les sites du Groupe à proximité de ses clients fait partie intrinsèque du modèle du Groupe, qu'il réplique sur ses différents marchés et pays.

Concernant l'engagement du Groupe auprès de ses communautés, le Groupe privilégie une approche locale, 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 talentueux dans des projets académiques ambitieux.

Le Groupe s'est ainsi fixé pour objectif de :

Tripler l'impact de la Fondation Elis d'ici à 2025

En 2022, le Groupe a poursuivi son engagement dans ses territoires en apportant son soutien via des dons, des dons de produits, de services ou du volontariat.

De plus, en France, la Fondation poursuit son développement. En 2022, elle a accueilli sa 4^e promotion et le Groupe a noué un partenariat avec l'association NQT (Nos Quartiers ont des Talents) afin de pouvoir accompagner davantage de jeunes talents et proposer à davantage d'employés de s'engager.

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 à leur disposition une bourse d'étude et l'accompagnement d'un parrain, collaborateur d'Elis durant leur cursus.

Le parrain accompagne 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.

Cette jeune Fondation, qui se concentre aujourd'hui sur la France, a accueilli en septembre 2022 sa quatrième promotion au siège du Groupe à Saint-Cloud à l'occasion d'un cocktail de rentrée. Ce cocktail a 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.

La Fondation a réalisé en 2022 de nombreuses actions de communication (réseaux sociaux, internet, actions directes dans les lycées, affiches...) afin de mieux se faire identifier par les jeunes bacheliers et ainsi pouvoir accompagner davantage de talents dans la durée.

En 2022, le Groupe, au-delà de son action directe via la Fondation Elis, a souhaité initier un partenariat avec NQT (Nos Quartier ont des Talents). L'association, implantée dans 13 régions françaises, partage de nombreux points communs avec la Fondation, en visant à accompagner de jeunes talents (BAC + 3 minimum) dans des situations difficiles ou issus de quartiers prioritaires ou de zones de revitalisation dans leur recherche d'un premier emploi ou d'une alternance via des actions de *mentoring*. Cette initiative permet d'accompagner davantage de jeunes tout en offrant plus largement aux employés du Groupe l'opportunité de s'engager en devenant parrain ou marraine. Suite au lancement de ce partenariat avant l'été, le Groupe a déjà réussi à engager près de 2 % de sa population de cadres en France.

Perspectives

Fort de ses dernières 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 (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 vêtements de travail (700 000 vêtements confectionnés 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 Ministère 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. Entre don de linge et aide aux populations défavorisées, quelques exemples d'actions menées en 2022 sont détaillées ci-dessous :

- en France, Le Jacquard Français a réalisé des dons de chutes de tissu à des associations, par exemple pour la confection de sacs pour des femmes hospitalisées pour un cancer du sein. Dans le cadre d'Octobre Rose, une marche a été organisée dans un centre ainsi qu'un challenge sportif au siège afin de récolter des fonds en faveur de l'association RoseUp. Le Groupe soutient aussi depuis plusieurs années les Écoles de la Seconde Chance de l'Essonne et du Val de Marne via le versement de la taxe d'apprentissage. Ces écoles accompagnent vers l'insertion professionnelle et sociale des centaines de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an sans diplôme ni qualification.
- au Danemark, le Groupe met à disposition son linge et ses services de blanchisserie à des associations (notamment à destination de l'Ukraine) 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).
- au Portugal, une cinquantaine d'employés ont participé à une distribution d'une centaine de repas à destination des personnes sans domicile fixe de Lisbonne ;

- en République Tchèque, un don de 500 kg de vêtements de travail a été fait à un service pénitentiaire ;
- en Colombie, un don de draps a été fait auprès d'une association œuvrant pour les communautés indigènes colombiennes de la région de Cartagena. Ce don a permis aux populations indigènes de confectionner leurs vêtements traditionnels à partir de draps blancs ;
- au Royaume-Uni, des dons ont été réalisés à des associations locales qui œuvrent principalement dans les domaines de la santé et des populations touchées par la pauvreté.

De plus, en 2022, le Groupe a réinvesti certaines primes assurantielles dans des projets spécifiques ayant un impact social ou environnemental positif en lien avec sa compagnie d'assurance.

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 2022, près de 100 % des fournisseurs directs en hygiène et bien-être sont domiciliés en Europe. Le Jacquard Français travaille de plus continuellement à rapprocher ou relocaliser ses produits lorsqu'ils ne sont pas réalisés directement par ses soins. En 2021, la confection de ses tabliers a été relocalisée en France dans un ESAT. En 2022, certaines gammes éponges ont été contretypées au Portugal pour réduire le transport. Sur le périmètre des achats directs, le groupe Elis source près de 45 % 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

3.5.6 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 la 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 employés 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 via le Responsable Groupe de la Sécurité du Système d'Information (RSSI/CISO) 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. Cette charte a été revue en 2022 afin de prendre en compte les évolutions des pratiques et des technologies et de continuer à renforcer la protection des systèmes d'information.

Sensibilisation et formation des employés

Des actions de sensibilisation sur les principes de la protection des données personnelles sont renouvelées périodiquement.

Le Groupe rappelle régulièrement à ses employés 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 - notamment des tests de gestion de crise Cyber - 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.

De nouvelles technologies sont également utilisées pour renforcer la sécurité des postes de travail et des serveurs du Groupe. Par exemple, le Groupe a sélectionné et déployé une solution unique d'EDR (« Endpoint Detection & Response ») sur l'ensemble des pays du 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 adapté, 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.

Informers 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.

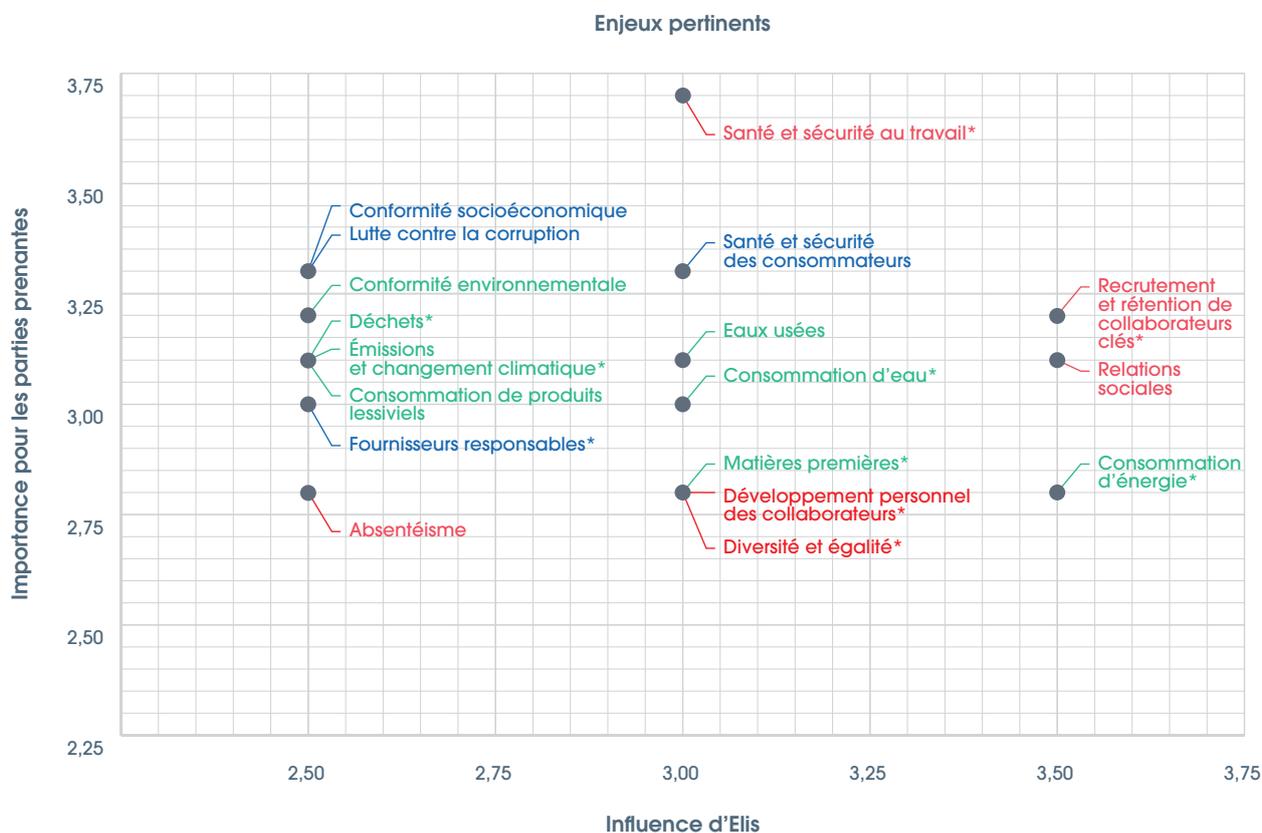
Matrice de matérialité

En 2019, le Groupe a réalisé une matrice de matérialité afin de mettre en perspective les enjeux RSE et leur importance pour les différentes parties prenantes et pour l'entreprise. Ce travail a notamment permis de nourrir les réflexions du Groupe dans la mise à jour de sa stratégie Développement durable du Groupe, présenté en section 3.2.3 « Notre pilotage RSE : des objectifs clairs et engagés ».

Pour réaliser cette analyse, cinq grandes catégories de parties prenantes ont été considérées : les investisseurs, les collaborateurs, les autorités, les fournisseurs directs et les clients. Les enjeux RSE ont ensuite été hiérarchisés en fonction de deux critères : « l'influence d'Elis » sur ces enjeux et leur « importance pour les parties prenantes », mesurés sur une échelle de 1 à 4.

Les enjeux couverts par les objectifs du Groupe à horizon 2025 sont marqués avec un astérisque dans la matrice de matérialité ci-dessous.

EXTRAIT DE LA MATRICE DE MATERIALITÉ



- « Circularité et exemplarité pour réduire notre impact sur la planète »
- « Accompagner nos collaborateurs pour favoriser leur développement »
- « Apporter une contribution positive à la société »

* Enjeu pertinent pour lequel le groupe Elis s'est défini un objectif à horizon 2025

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...), la matrice de matérialité du Groupe réalisée en 2019 présentée ci-avant. Cette matrice d'enjeux a de plus été présentée au comité exécutif, au comité RSE et au conseil de surveillance.

En 2022, cette matrice des risques et opportunités du Groupe a été mise à jour en lien avec les coordinateurs RSE de plusieurs pays majeurs du Groupe et les experts internes.

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 terme de contribution à l'atténuation au changement climatique	Le Groupe du fait des émissions liées à ses activités contribue au changement climatique. Le Groupe travaille ainsi à réduire ses émissions sur ses différents scopes afin de contribuer à l'effort global de limitation du réchauffement climatique et de répondre aux attentes de ses parties prenantes.	› Lutter contre et s'adapter au changement climatique	› % de réduction des émissions directes et indirectes (Scopes 1 & 2) depuis 2019 › % de réduction des autres émissions indirectes (Scope 3) depuis 2019 › % de réduction des autres émissions indirectes (Scope 3 – périmètre plus restreint d'émissions) depuis 2019 › Émissions directes de CO ₂ eq (Scope 1) › Total des émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) – <i>location based</i> › Total des émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 2) – <i>market based</i> › Total des autres émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 3) (incluant les achats de produits, services et équipements, le déplacement des collaborateurs, le transport de marchandise amont et aval, les émissions amont liées à l'énergie et les autres postes d'émissions) › Total des autres émissions indirectes de CO ₂ eq (Scope 3 – périmètre plus restreint d'émissions) › Émissions 2019 sur chaque poste d'émissions (Scope 1, Scope 2 et Scope 3) › Émissions de CO ₂ eq par tonne de linge livré	3.3
Risques liés à la consommation d'énergie dans les opérations	Le Groupe consomme principalement de l'énergie thermique et de l'électricité pour ses sites industriels, et des carburants pour sa flotte de véhicules. Compte tenu des enjeux croissants en lien avec l'énergie (coûts, réglementation, climat), le Groupe est exposé à des risques croissants en la matière. Ainsi, 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.	› Limiter nos consommations énergétiques › Lutter contre et s'adapter au changement climatique	› Ratio d'énergie thermique des usines européennes par kg de linge livré › % de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe)	3.3

Risques majeurs	Description détaillée du risque	Enjeux associés	Indicateur clé de performance et résultats	Section
Risque de réputation, d'opération et d'inadéquation avec les attentes des clients lié à l'opération d'une flotte de véhicule logistique	<p>Le Groupe Elis opère une flotte de véhicule logistique pour la réalisation de ses services et la livraison de ses produits.</p> <p>Compte tenu des réglementations croissantes en matière d'accès à certains centres-villes, de réputation et d'attentes croissantes des clients, il existe un risque d'inadéquation de la flotte de véhicule du Groupe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Limiter nos consommations énergétiques › Lutter contre et s'adapter au changement climatique 	<ul style="list-style-type: none"> › Évolution du nombre de véhicules alternatifs 	3.3
Risque lié à la perturbation des opérations du fait de la pression sur la ressource en eau et l'adaptation au changement climatique	<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>De plus, 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>Pour Elis, la gestion de la ressource en eau présente un double enjeu :</p> <ul style="list-style-type: none"> › limiter au maximum les consommations d'eau ; › maîtriser les impacts de ses rejets. <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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> › Optimiser nos usages et limiter nos impacts sur les écosystèmes 	<ul style="list-style-type: none"> › Consommation d'eau des usines européennes par kg de linge livré › % de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe) 	3.3.3
Risque lié à l'inadéquation du portefeuille produit avec les attentes environnementales des clients	<p>Compte tenu des risques 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 Elis dispose d'un modèle économique, basé sur l'économie circulaire, et propose ainsi des produits et services disposant d'un impact environnemental plus réduit favorisant l'utilisation durable et la longévité des produits par rapport à des approches plus traditionnelles.</p> <p>De plus, le Groupe maîtrise ces risques, en travaillant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> › l'éco-conception des produits (intégration de matières recyclées ou alternatives, <i>design to recycle</i>...); › l'allongement de la durée de vie des produits (en lien avec les principes d'économie circulaire) ; › la recyclabilité des produits ; › la chaîne d'approvisionnement de ses produits (méthode de production, engagement responsable...). 	<ul style="list-style-type: none"> › Éco-concevoir nos produits et services › Être acteur de l'économie circulaire › Réduire et assurer une bonne gestion de nos déchets › Travailler de manière responsable avec les tiers 	<ul style="list-style-type: none"> › Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables › Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie › Part des dépenses d'achats liés à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 prochaines années 	3.3 et 3.5.3
Risque de perte d'attractivité et de moindre rétention des employés	<p>Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à attirer, recruter et retenir des employés sur certains postes majeurs et dans un contexte global de tension du marché.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Attirer et développer nos employés 	<ul style="list-style-type: none"> › Part de managers issus de promotions internes 	3.4.3
Risque opérationnel et d'image liés à un manque de diversité dans les équipes	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Assurer la non-discrimination et l'égalité des chances 	<ul style="list-style-type: none"> › Part de femmes cadres ou managers 	3.4.4
Risque de réputation du Groupe lié à des pratiques environnementales et sociales défaillantes dans la chaîne de valeur	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Travailler de manière responsable avec les tiers 	<ul style="list-style-type: none"> › Part des dépenses d'achats liées à des fournisseurs 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 3.5.4 « 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, promotion de la pratique d'activités physiques et sportives 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 collaborateurs ».

3.6.2 Taxonomie

Contexte

Le règlement de l'UE sur la taxonomie⁽¹⁾ 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.

En tant que Groupe soumis à l'obligation de publier des informations non financières conformément à l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE, Elis entre dans le champ d'application de l'article 8 du règlement européen sur la taxonomie.

Depuis 2021, le Groupe divulgue ainsi des informations sur la façon dont et dans quelle mesure ses activités sont d'abord « éligibles ». Par activité économique « éligible », la taxonomie de l'Union européenne entend une activité économique qui est répertoriée et décrite dans les actes délégués, indépendamment du fait que cette activité économique réponde à l'un ou à l'ensemble des critères « environnementaux » fixés dans ces actes délégués. Les objectifs environnementaux définis dans le règlement européen sur la taxonomie sont les suivants : atténuation du changement climatique, adaptation au changement climatique, utilisation durable et protection des ressources en eau et des ressources marines, transition vers une économie circulaire, prévention et réduction de la pollution, protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

En 2022, le reporting taxonomie inclut dorénavant l'alignement de ces activités éligibles. Une activité éligible est considérée comme « alignée », c'est-à-dire classifiée comme durable sur le plan environnemental si elle apporte une contribution significative à un ou plusieurs des objectifs environnementaux en étant conforme aux critères de contribution substantielle définis par la Commission européenne. Dans le même temps, cette activité économique ne doit pas nuire de manière significative à l'un des autres objectifs environnementaux. En outre, ces activités économiques doivent être menées dans le respect de garanties minimales.

Jusqu'à présent, les critères techniques ont été établis pour les deux premiers objectifs dans l'acte délégué sur le Climat. Les informations publiées dans le cadre de la taxonomie européenne se limitent donc à ces deux objectifs.

Liste des activités éligibles applicables au groupe Elis

L'acte 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.

Afin de définir les activités éligibles au sens de la taxonomie européenne, le Groupe a examiné toutes les activités économiques éligibles à la taxonomie énumérée dans le règlement délégué sur le climat, au regard des activités opérées par le Groupe dans ses différentes géographies et filiales.

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 les deux premiers objectifs. Le Groupe ne disposant pas d'activité économique génératrice de chiffre d'affaires éligible à la taxonomie, seules les dépenses d'investissement (ci-après « capex ») liées à l'achat de produits et de services éligibles ou à la réalisation d'activités éligibles pour ses propres besoins ont été considérées. Les activités retenues sont présentées dans le tableau afférant au capex ci-dessous et sont identiques à l'an dernier.

Le Groupe a choisi d'allouer ses activités éligibles au titre de l'objectif climat sur l'atténuation.

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 son modèle basé sur l'économie de la fonctionnalité.

Méthodologie de reporting

Afin de reporter et publier les informations relatives aux activités éligibles à la taxonomie européenne en 2022, 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...);
- traduit les activités et exigences en matière d'alignement et de préjudice important en critères opérationnels dans la réalité des équipes du Groupe;
- revu les investissements industriels du Groupe et pré-identifié les capex rattachés à des activités éligibles du règlement en 2022 (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 format de reporting 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.

(1) Règlement (UE) 2020/852 établissant un cadre pour faciliter les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088.

Méthodologie de calcul des indicateurs

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 capex éligibles s'établissent à 15 % 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 ;
- › les Opex éligibles ont été jugés non matériels.

PART DES CAPEX ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE



Chiffre d'affaires éligible

La proportion des activités économiques éligibles à la taxonomie du chiffre d'affaires total se calcule comme la part du chiffre d'affaires net provenant des produits et services associés aux activités économiques éligibles à la taxonomie (numérateur) divisée par le chiffre d'affaires net (dénominateur). Le dénominateur du chiffre d'affaires est basé sur le chiffre d'affaires net consolidé conformément à IAS 1.82(a).

Pour plus de détails sur les principes comptables concernant le chiffre d'affaires net consolidé, cf. chapitre 6 du présent document d'enregistrement universel, section 6.1, note 4.1 des comptes consolidés.

Le Groupe ne disposant pas d'activité économique génératrice de chiffre d'affaires éligible à la taxonomie, le Groupe reporte un chiffre d'affaires nul d'activités.

Codes	Chiffre d'affaires absolu		Critères de contribution substantielle							Critère d'absence de préjudice important							Garanties minimales	Part du chiffre d'affaires alignée sur la taxonomie année N	Part du chiffre d'affaires alignée sur la taxonomie année N-1	Catégorie (activité habitante)	Catégorie (activité transitoire)
	En million d'euros	%	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Ressources aquatiques et marines	Économie circulaire	Pollution	Biodiversité et écosystèmes	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Ressources aquatiques et marines	Économie circulaire	Pollution	Biodiversité et écosystèmes							
Activités économiques			%	%	%	%	%	%	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	%	%	H	T		
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																					
	Chiffre d'affaires des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%				
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)																					
	Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2)	0	0%													0%					
	CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE (A.1 + A.2) (A)	0	0%												0%						
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																					
	Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxonomie (B)	3 820,9	100%																		
	TOTAL (A + B)	3 820,9	100%																		

Explications 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 minimales.

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 6.5 et 6.6. : concernant les réglementations européennes pour les véhicules (exemple : EURO 6), le Groupe n'a pas considéré d'équivalence pour ce reporting avec des réglementations locales. Le Groupe ne reporte ainsi pas de capex alignés sur ces activités pour ses pays d'Amérique centrale et du sud. ;
- › activité 7.7 : les investissements associés à des nouveaux bâtiments acquis ou détenus par le Groupe ont été intégrés indépendamment de la performance énergétique du bâtiment concerné pour l'analyse de l'éligibilité ;
- › 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.

Concernant les critères de contribution substantielle et de critères d'absence de préjudice important, le Groupe n'étant que peu concerné par les deux premiers objectifs de la taxonomie européenne, une analyse fine des exigences a été réalisée sur les activités les plus significatives pour le Groupe : 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers, 6.6 Transport routier de fret, 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), 7.7 Acquisition et propriété de bâtiments. Les exigences ont été traduites de façon opérationnelle et leur applicabilité revue par les équipes opérationnelles ou locales.

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 – 684,0 millions d'euros tels que figurant à la note 6.2 des comptes consolidés 2022), aux immobilisations incorporelles (IAS 38 – 26,5 millions d'euros tels que figurant à la note 6.1 des comptes consolidés 2022) et aux actifs au titre du droit d'utilisation (IFRS 16 – 90,4 millions d'euros tels que figurant à la note 6.4 des comptes consolidés 2022). Les ajouts résultant de regroupements d'entreprises sont également inclus (103,7 millions d'euros tels que figurant à la note 2.4 des comptes consolidés 2022). 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, les Opex répondant à la définition de la taxonomie représentent 219,6 millions d'euros. Pour cette raison, le Groupe a choisi d'utiliser l'exemption prévue par le règlement compte tenu de la faible matérialité des Opex au sens de la taxonomie.

Codes	Opex absolu		Critères de contribution substantielle						Critère d'absence de préjudice important						Garanties minimales	Part des Opex alignée sur la taxonomie, année N	Part des Opex alignée sur la taxonomie, année N-1	Catégorie (activité habilitante)	Catégorie (activité transitoire)
	En million d'euros	%	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Ressources aquatiques et marines	Économie circulaire	Pollution	Biodiversité et écosystèmes	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Ressources aquatiques et marines	Économie circulaire	Pollution	Biodiversité et écosystèmes					
Activités économiques			%	%	%	%	%	%	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	OUI/ NON	%	%	H	T
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)																			
Opex des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie) (A.1)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%								0%			
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)																			
Opex des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie) (A.2)		0	0%													0%			
OPEX TOTAL DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE (A.1 + A.2) (A)		0	0%													0%			
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
Opex des activités non éligibles à la taxonomie (B)		219,6	100%																
TOTAL (A + B)		219,6	100%																

Garanties minimales

Pour confirmer le respect des garanties minimales, le Groupe s'appuie sur les processus en place afin d'assurer le respect des réglementations en matière de Droits Humains et de corruption (Devoir de Vigilance, Sapin II...) et de ses pratiques en matière d'éthique et de politiques fiscales. Ces éléments sont plus particulièrement décrits en section 3.5.3 « Travailler de manière

responsable avec les tiers » et 3.5.4 « Intégrer toujours davantage l'éthique dans notre conduite des affaires ».

En 2022, ni le Groupe ni ses dirigeants n'ont fait l'objet d'une condamnation pénale au sens des garanties minimales.

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 2022 :



Après 5 années consécutives à recevoir la médaille d'Or au questionnaire EcoVadis, Elis obtient la médaille de Platine, récompense la plus élevée. Cette médaille positionne le Groupe dans le Top 1 % des quelque 90 000 entreprises évaluées par EcoVadis. 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).



Le Groupe atteint le score de A- pour sa seconde participation au questionnaire Climat du CDP (*Carbon Disclosure Project*), contre le score de B en 2021. Le CDP est 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. La progression de la notation du Groupe de B en 2021 à A- souligne les efforts et l'engagement du Groupe en matière de Climat. En 2022, le groupe Elis est au « CDP Supplier Engagement Leaderboard » (note A) distinguant le top 8% des entreprises engageant leur supply chain sur le climat.



SUSTAINALYTICS

En 2022, Sustainalytics a amélioré significativement la notation ESG d'Elis de près de 10 pts à 14,8 (« risque faible »).



Elis a maintenu son excellente performance auprès de l'agence de notation Gaïa (72/100), la plaçant au niveau OR.

3.6.4 Performances détaillées du Groupe

Synthèse des informations environnementales

	Unité	Groupe 2022	Groupe 2021	Groupe 2020
Périmètre				
Chiffre d'affaires brut des sites du périmètre	Millions d'euros	3 469,1	3 047,6	2 646,4
Nombre de sites inclus dans le périmètre	Nombre de sites	434	425	425
Politique générale en matière environnementale				
Sites certifiés ISO 50001	Nombre de sites	27	78	81
Sites certifiés ISO 14001		146	141	143
% de sites industriels certifiés ISO 14001 ^(a)	%	39 %	39 %	
Montant des dépenses engagées au titre de la mise en conformité	Millions d'euros	8,7	8,1	5,6
Montant des provisions et garanties environnementales	Millions d'euros	73,4	71,2	72,1
Montant des indemnités versées pour litiges environnementaux	Millions d'euros	0	0	0
Prévention de la pollution et gestion des déchets				
Quantité totale de déchets générés	Tonnes	41 390	37 925	35 733
Part de déchets valorisés		63 %	60 %	61 %
Quantité de déchets dangereux générés	Tonnes	7 173	6 766	6 958
Part des déchets dangereux dans le total des déchets	%	17 %	18 %	19 %
Part de déchets dangereux valorisés	%	71 %	42 %	56
Quantité de déchets non dangereux générés	Tonnes	34 217	31 159	28 775
Part de déchets non dangereux valorisés	%	62 %	64 %	63
Utilisation durable des ressources				
Volume total d'eau consommée	Millions de m ³	15,8	14,4	13,0
Consommation d'eau en litre par kg de linge livré (tous sites ; périmètre Groupe)	L/kg	8,5	9,0	9,4
Proportion d'eau provenant d'une source publique	%	48	47	48,5
Proportion d'eau provenant de nappes phréatiques	%	50	51	50,5
Proportion d'eau provenant d'eaux de surface	%	2	2	1
Volume des effluents industriels rejetés	Millions de m ³	13,7	12,3	10,8
Volume des effluents industriels traités	Millions de m ³	13,7	12,3	10,8
Proportion d'effluents industriels traités dans des installations de traitement municipales	%	90	90	92
Proportion d'effluents industriels traités en interne avant d'être déversés au milieu naturel	%	10	10	8
Consommation totale d'énergie (à l'exclusion des véhicules)	MWh (PCS)	2 664 806	2 433 931	2 196 145
Consommation en électricité	MWh	330 936	300 357	289 827
Consommation en énergies renouvelables (thermiques)	MWh (PCS)	488 671	497 458	435 649
Consommation en gaz naturel/propane/butane	MWh (PCS)	1 770 962	1 555 254	1 390 895
Consommation en fioul (hors carburant)	MWh (PCS)	39 514	43 497	50 658
Consommation en autres sources d'énergie	MWh (PCS)	33 986	40 471	29 116
Consommation totale de carburant pour les véhicules (livraisons et services)	Milliers de litres	47 810,8	43 560,7	39 674,3
Consommation en essence	Milliers de litres	1 317,2	933,0	594,3
Consommation en gasoil	Milliers de litres	45 962,9,0	42 178,0	38 749,4
Consommation d'énergie thermique par kg de linge livré (tous sites ; Groupe)	kWh/kg	1,25	1,34	1,38

	Unité	Groupe 2022	Groupe 2021	Groupe 2020
Lutte contre le changement climatique				
Émissions directes de GES – Scope 1	Kt eq. CO ₂	450,3	413,8	381,2
Émissions indirectes de GES – Scope 2 (<i>location based</i>)	Kt eq. CO ₂	53,8	54,3	58,6
Émissions indirectes de GES – Scope 2 (<i>market based</i>)	Kt eq. CO ₂	68,0	76,5	
Émissions indirectes de GES – Scope 3 <i>Baseline 2019 : 1 344,7 kt eq. CO₂</i>	Kt eq. CO ₂	1 340,9	1 500 ^(b)	
Émissions indirectes de GES – Scope 3 (sur un périmètre plus restreint d'émission) <i>Baseline 2019 : 967,6 kt eq. CO₂</i>	Kt eq. CO ₂	1 035,8		
Émissions totales de GES – Scopes 1 et 2 (<i>location based</i>)	Kt eq. CO ₂	504,1	468,2	439,8
Émissions totales de GES – Scopes 1 et 2 (<i>market based</i>) <i>Baseline 2019 : 628,3 kt eq. CO₂^(c)</i>	Kt eq. CO ₂	518,3		
Émissions totales de GES – Scopes 1, 2 (<i>market based</i>) et 3	Kt eq. CO ₂	1 859		
Évolution des émissions directes et indirectes (Scopes 1 & 2 <i>market based</i>) depuis 2019	%	- 17,5		
Évolution des autres émissions indirectes (Scope 3) depuis 2019	%	- 0,29 %		
Évolution des autres émissions indirectes (Scope 3 ; périmètre plus restreint d'émission) depuis 2019	%	+ 10 %		

(a) Les sites industriels sont définis comme les sites de production ou fabrication.

(b) Les émissions du Scope 3 ont été estimées en 2021 sur la base du bilan carbone France. En 2022 un travail approfondi a été réalisé sur l'ensemble des postes et du périmètre du Groupe.

(c) Les émissions 2019 ont été recalculées afin notamment d'intégrer de récentes acquisitions.

Synthèse des informations sociales

	Unité	Groupe 2022	Groupe 2021	Groupe 2020
Effectif total	Nombre d'employés	51 343	48 738	44 496
Effectif permanent		45 126	42 292	40 171
Effectif permanent femmes		23 428	22 292	21 297
Effectif permanent hommes		21 698	20 000	18 874
Effectif permanent cadres ou managers		3 718	3 592	3 209
Effectif permanent de femmes cadres ou managers		1 262	1 213	1 082
Effectif non permanent		6 217	6 446	4 325
Effectif total France		12 994	12 385	11 575
Effectif total Europe (hors France)		26 148	24 135	21 611
Effectif total Amérique latine		12 201	12 218	11 310
Effectif permanent de 17 ans ou moins inscrit au 31 décembre		33	45	11
Effectif permanent 18-29 ans inscrit au 31 décembre		7 542	7 114	6 406
Effectif permanent 30-49 ans inscrit au 31 décembre		22 526	21 294	20 505
Effectif permanent 50 ans et + inscrit au 31 décembre		15 025	13 839	13 249
<i>Sur la base du périmètre du reporting social</i>				
Nombre d'embauches de l'effectif permanent		15 728	13 070	7 955
Taux de recrutement dans l'effectif permanent				
<i>Nouvelles embauches permanentes en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>	%	30,6	26,8	17,9
Nouvelles embauches d'employés permanents femmes	Nombre d'employés	6 959	5 786	3 732
Nouvelles embauches d'employés permanents hommes	Nombre d'employés	8 769	7 284	4 223
Nouvelles embauches permanentes de 17 ans ou moins inscrites	Nombre d'employés	46	157	13
Nouvelles embauches permanentes de 18-29 ans inscrites	Nombre d'employés	6 005	5 424	3 262
Nouvelles embauches permanentes de 30-49 ans inscrites	Nombre d'employés	7 558	5 970	3 811
Nouvelles embauches permanentes de 50 ans et + inscrites au 31 décembre	Nombre d'employés	2 119	1 519	869
Nouvelles embauches permanentes en France	Nombre d'employés	2 956	1 764	1 052
Nouvelles embauches permanentes en Europe (hors France)	Nombre d'employés	7 745	5 458	2 294
Nouvelles embauches permanentes en Amérique latine	Nombre d'employés	5 027	5 848	4 609
Nombre de départs dans l'effectif permanent				
<i>Salarié(e)s permanent(e)s qui quittent l'organisation volontairement</i>	Nombre d'employés	6 863	6 436	4 136
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>	%	16,1	10,4	6,9
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>	%	20,5	17,5	9,6
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>	%	29,7	34,7	28,1
Départs dans l'effectif permanent en France	Nombre d'employés	1 220	817	548
Départs dans l'effectif permanent en Europe (hors France)	Nombre d'employés	2 997	2 998	1 841
Départs dans l'effectif permanent en Amérique latine	Nombre d'employés	2 646	2 621	1 747
Taux de départ				
<i>Départs des employés quittant volontairement en proportion de l'effectif au 31 décembre</i>		13,4	13,21	9,30

	Unité	Groupe 2022	Groupe 2021	Groupe 2020
Rémunérations				
	Euros			
Rémunération fixe et variable, collective et individuelle		1 052 976 356	897 722 964	861 799 365
Dont les bonus individuels et collectifs et intéressements hors obligation légale		19 375 983	15 463 972	14 523 813
Organisation du travail	%			
Part des employés permanents à temps plein		94,4	93,50	94,20
Part des employés permanents à temps partiel				
		5,6	6,50	5,80
Taux d'absentéisme		8,6	7,19	6,64
Nombre d'absences inférieures à 7 jours (rémunérées ou non)	Nombre	185 988	106 561	78 518
Nombre moyen de jours de formation par employé		1,		
<i>Nombre de jours de formation en proportion de l'effectif permanent et non permanent</i>	Nombre	1,44	1	1
Accidents du travail				
Nombre d'accidents mortels		0	0 ^(a)	0
Nombre d'accidents du travail avec arrêt		1 580	1 370	1 140
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>		17,02	15,84	14,31
Taux de fréquence en Europe (y compris France)		19,36	17,97	15,98
Taux de fréquence en Amérique latine		9,68	10,24	9,71
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>		0,72	0,67	0,70
Taux de gravité en Europe (y compris France)		0,88	0,85	0,87
Taux de gravité en Amérique latine		0,22	0,20	0,23

(a) En 2021, le Groupe déplore un décès d'un salarié suite à un malaise durant son temps de pause.

3 3.6.5 Note méthodologique

La période de reporting couverte par le présent document d'enregistrement universel est celle du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.

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 2022 (Textil Services Golden Clean et Clean Master au Chili, Textil Service Jöckel GmbH & Co. KG et Niessing Miettextil GmbH & Co. KG en Allemagne, Decomtam Schweiz en Suisse, Hexapoda Ongedierbestrijding aux Pays-Bas, Centralvaskeriet au Danemark, Lavanderia Alba, Alba Service Lavanderia et Sinop Higienizacao Textil Hospitalar au Brésil, Anchain Trade Services en France, Independant Workwear Solutions et Northern Pest Control au Royaume-Uni, et les 17 sociétés suivantes au Mexique : Empresas HTX, Grupo Codeli, Bristol Holding, Lavartex, Manteles, Lavanderia La Europea,

Lavanderia de Hospitales y Sanatorios, Lavasan, Servicios y Suministro a Lavanderias, Servisan, Grupo Empresarial Bousi, Adoos, Higiene Textil del Noreste, Mas Limpio, Servicios Estrella Azul de Occidente, Higienica Textil, Renta de Blancos) sont exclues du périmètre de reporting 2022 (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 2024 afin d'assurer une intégration des entités acquises, la mise en place de processus de reporting et la collecte de données fiables.

Les sociétés au Mexique représentaient en 2022, 92 millions d'euros de chiffre d'affaires et plus de 2 600 salariés. Le Groupe Elis, en 2022, reportait plus de 51 000 employés et 3,8 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Le cas échéant, de nouvelles entités ont été intégrées dans le périmètre de reporting 2022 liées à des acquisitions des années antérieures.

Quelques sites logistiques mineurs sont exclus du périmètre de reporting environnement, ne disposant ni de personnel ni de véhicules.

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, afin de répondre aux attentes croissantes des parties prenantes du Groupe.

Table de correspondance GRI

Le Groupe est conforme au niveau essentiel du référentiel⁽¹⁾ *Global Reporting Initiative* (GRI).

Afin d'illustrer cette conformité et d'établir que ce rapport a été établi conformément à la GRI, la table de correspondance ci-après reprend les éléments généraux et les éléments spécifiques liés aux enjeux les plus matériels du Groupe et renvoi vers les chapitres ou sections afférentes du document.

Les enjeux les plus matériels du Groupe (présentés en 3.6.1 « Déclaration de performance extra-financière (DPEF) » se rapprochent ainsi des éléments spécifiques de la GRI :

Risques majeurs	Correspondance avec les éléments spécifiques GRI
Risques liés au changement climatique	Émissions (305)
Risques liés aux consommations d'énergie (incluant la flotte de véhicule)	Énergie (302)
Risques liés à la ressource en eau	Eau et effluents (303)
Risques liés au portefeuille de produit	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)

(1) Disponible dans sa dernière version sur le site internet www.globalreporting.org

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Source GRI	Disclosure	Référence
102-1	Nom de l'organisation	7.1
102-2	Activités, marques, produits et services	1.1 ; 1.3
102-3	Lieu géographique du siège	7.1
102-4	Lieux géographiques des sites d'activités	1.1
102-5	Capital et forme juridique	1.1 ; 7.1 ; 7.2
102-6	Marchés desservis	1.1 ; 1.3
102-7	Taille de l'organisation	1.1 ; 6.1 ; 7.2
102-8	Effectif de l'organisation	3.1
102-9	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	3.2 ; 3.5.3
102-10	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
102-11	Principe de précaution	3.1, 3.2 ; 3.3
102-12	Chartes, principes et autres initiatives externes	Code de conduite fournisseurs, Code éthique, politique RSE, politique QHSE
102-13	Adhésion à des associations nationales ou internationales	1.1
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé sur la pertinence du Développement durable pour l'organisation et sa stratégie	3.1
102-16	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 ; 3.5.4
102-18	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance.	1.4, 3.2.1
102-40	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	3.2.2
102-41	Pourcentage de l'ensemble des employés couverts par une convention collective	3.4.1
102-42	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	3.2.2
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	3.2.2
102-44	Enjeux et préoccupations majeures soulevées	3.2.2
102-45	Entités incluses dans la consolidation financière : incluant les justifications d'exclusion	3.6.5, 6.1.7 (notes 2 et 11)
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres des enjeux	3.6.6
102-47	Liste des enjeux pertinents	3.6.6
102-48	Réaffirmation des informations	3.6.4
102-49	Modifications relatives au reporting	Annexes, chapitre 3
102-50	Période de reporting	1 ^{er} janvier 2022-31 décembre 2022
102-51	Date du dernier rapport publié, le cas échéant	2021
102-52	Cycle de reporting	Annuel
102-53	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	sustainability@elis.com
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	3.6.6
102-55	Table de correspondance GRI	3.6.6
102-56	Vérification externe du rapport	3.7

ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX RISQUES MAJEURS D'ELIS

Source GRI	Disclosure	Référence
204 - Pratiques d'achat		
204-1	Proportion des achats locaux (où local s'entend comme Europe)	3.5.5
301 - Matières		
301-3	Produits et matériaux d'emballage valorisés	3.3.4 et 3.3.1
302 - Énergie		
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	3.3.5
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	3.3.5
302-3	Intensité énergétique	3.3.5
303 - Eau et effluents		
303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	3.3.3
305 - Émissions		
305-1	Émissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1)	3.3.6
305-2	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie	3.3.6
305-3	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3)	3.3.6
305-4	Intensité des émissions de gaz à effet de serre	3.3.6
308 - Évaluation des fournisseurs sur l'environnement		
308-1	Nouveau fournisseur analysé et sélectionné au regard de critères environnementaux	3.5.3
401 - recrutement et rétention des collaborateurs		
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	3.4.3, 3.6.4
405 - Diversité et égalité des chances		
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	1.4, 2.1.2, 3.4.4
414 - Évaluation des fournisseurs sur les aspects sociaux		
414-1	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⁽¹⁾ est présentée ci-dessous. Le présent document, et notamment le chapitre 3.3.6 « Lutter contre et s'adapter au changement climatique » entend couvrir de grands éléments de ces recommandations. Elis communique de plus sur sa prise en compte des enjeux climat en répondant au *Carbon Disclosure Project* (CDP), plateforme alignée avec les meilleures pratiques en matière de reporting climat et selon les recommandations de la *Task force on Climate Related Financial Disclosure* (TCFD).

En 2022, le Groupe Elis a reçu la note de A- au questionnaire Climat du CDP. En 2023, le Groupe continuera à améliorer son reporting afin de toujours mieux répondre aux recommandations de la TCFD.

La réponse au CDP du groupe Elis détaille également certains éléments de façon plus approfondie.

Thématiques	Recommandations de la TCFD (<i>Task Force on Climate Disclosure</i>)	Avancement	Correspondance
Gouvernance	Description de la supervision par le conseil des risques et opportunités climat	Niveau 2	3.3.6
	Description du rôle de la direction dans l'évaluation et la gestion des risques et opportunités climatiques	Niveau 3	3.3.6
Stratégie	Description des risques et opportunités climat à court, moyen et long terme	Niveau 2	3.3.6
	Description de l'impact des risques et opportunités climat sur l'entreprise, sa stratégie et sa planification financière	Niveau 1	3.3.6
	Description de la résilience de la stratégie de l'organisation, face à différents scénarios climatiques, notamment 2 °C ou inférieur	Niveau 1	3.3.6
Gestion du risque	Description des processus de l'organisation pour identifier et évaluer les risques climat	Niveau 2	3.3.6, 3.6.1
	Description des processus de l'organisation pour gérer les risques climat	Niveau 1	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	Niveau 2	3.3.6
Performance et objectifs	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	Niveau 1	3.3.6, 3.6.1
	Communication des émissions du Scope 1, Scope 2, et si pertinent Scope 3 et des risques associés	Niveau 3	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	Niveau 2	3.3.6

Niveau 1 : réalisé mais pouvant être approfondi dans les années à venir <-> Niveau 3 : avancé.

Table de correspondance avec le Pacte mondial des Nations unies

Le Groupe est signataire du Global Compact depuis plus de 10 ans. Dans ce cadre, le Groupe communique chaque année sa « Communication sur le progrès » (CoP) qui fait l'objet d'une publication⁽²⁾ sur le site des Nations Unies. La communication sur le progrès 2022 du Groupe, publiée courant 2023, sera alignée avec les nouvelles exigences de reporting des Nations Unies, permettant

une meilleure compréhension de la performance et de l'avancement des entreprises sur chacun des engagements. Une table de correspondance est cependant présentée ci-dessous, afin de rapprocher les grandes catégories d'enjeux des sections de ce rapport.

Catégorie	Principes du Pacte mondial des Nations unies	Sections
Droits de l'Homme	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, 3.5.4
	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, 3.5.4
Droit du travail	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, 3.5.4
	4 Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	3.4.5, 3.5.3, 3.5.4
	5 Les entreprises sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants.	3.4.5, 3.5.3, 3.5.4
	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, 3.5.4
Environnement	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
Lutte contre la corruption	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, 3.5.4

(1) Recommandations disponibles sur <https://www.fsb-tcfid.org/recommendations/>
 (2) <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/4327>

Table de correspondance SASB

Depuis 2021, le Groupe communique une table de correspondance avec le cadre de reporting *Sustainable Accounting Standards Board* (SASB) afin de répondre aux demandes croissantes de ses parties prenantes. Compte tenu de la spécificité des activités du Groupe, basé sur le modèle d'économie circulaire, le Groupe n'appartient à aucune catégorie spécifique du SASB⁽¹⁾. Le Groupe a donc retenu les deux secteurs les plus représentatifs suivants :

- › Vêtements, accessoires et chaussures ;
- › Produits de grande consommation.

La table de correspondance entre les exigences de reporting SASB et le reporting réalisé dans ce présent chapitre est présenté ci-dessous. Le Groupe continuera à travailler dans les années afin de publier des informations complémentaires, notamment en lien avec les recettes associées à certaines typologies de location de produits :

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 Groupe réalise une veille régulière via ses équipes et ses associations professionnelles. 3.2 ; 3.3.1
		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	Engagement des tiers dans le respect de REACH et la non-utilisation de substances extrêmement préoccupantes (SVHC) notamment via la signature du Code de conduite et une annexe spécifique.
		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	
		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	
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	

(1) Standard disponible <https://www.sasb.org/standards/download/>

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 % des dépenses d'achats liées à des 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 <i>Higg Facility Environmental Module</i> (Higg FEM) de la <i>Sustainable Apparel Coalition</i> (SAC), ou une évaluation des données environnementales équivalente	CG-AA-430a.2	Le % des dépenses d'achats liées à des 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 % des dépenses d'achats liées à des 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 % des dépenses d'achats liées à des 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 ; 3.5.4 ; 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 ; 3.5.4
		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 2022)

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Elis (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection, n° 3-1862, portée disponible sur 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, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), 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 à la direction de :

- » sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- » préparer 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 par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- » préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ;
- » 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 par le directoire.

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

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, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification 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 6 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 7 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 30 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, RH, Environnement, Achats, ingénierie chimie, eau et énergie (WECO), Conception et chaîne d'approvisionnement.

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, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e 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 le risque « Risque de réputation du Groupe lié à des pratiques environnementales et sociales défaillantes dans la chaîne de valeur », 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 de sites : Usine de Watrelos (France), Usine de Clisson (France) et Usine de Southampton (UK) et au niveau des pays France et UK ;

- › 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 de sites contributeurs, à savoir Usine de Watrelos (France), Usine de Clisson (France) et Usine de Southampton (UK), et au niveau des pays France et UK, et couvrent entre 32 % et 39 % 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 7 mars 2023

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Bardadi Benzeghadi
Associé

Aurélie Castellino-Cornetto
Directrice Développement durable

Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs

- › Pourcentage de réduction des émissions directes et indirectes (Scopes 1 & 2) depuis 2019
- › Pourcentage de réduction des autres émissions indirectes (Scope 3) depuis 2019
- › Pourcentage de réduction des autres émissions indirectes (Scope 3 – périmètre plus restreint d'émissions) depuis 2019
- › Total des émissions directes de CO₂eq (Scope 1)
- › Total des émissions indirectes de CO₂eq (Scope 2) – *location based et market based*
- › Total des émissions indirectes de CO₂eq (Scope 3) (incluant les achats de biens et services, les immobilisations, le déplacement des collaborateurs, les déplacements professionnels, le transport et la distribution amont, les émissions amont liées à l'énergie, les déchets générés dans les opérations, l'utilisation des produits vendus, la fin de vie des produits vendus et l'utilisation des produits loués)
- › Total des autres émissions indirectes de CO₂eq (Scope 3 – périmètre plus restreint d'émissions)
- › Émissions 2019 sur chaque poste d'émissions (Scope 1, Scope 2 et Scope 3)
- › Émissions de CO₂eq par tonne de linge livré
- › Part d'énergie renouvelables sur la consommation totale d'énergie
- › Part d'électricité renouvelable
- › Ratio d'énergie thermique des usines européennes par kg de linge livré
- › Pourcentage de réduction d'énergie thermique par kg de linge livré depuis 2010 (blanchisseries, Europe)
- › Évolution du nombre de véhicules alternatifs
- › Pourcentage d'eaux usées traitées avant rejet dans le milieu naturel
- › Consommation d'eau des usines européennes par kg de linge livré
- › Pourcentage de réduction des consommations d'eau entre 2018 et 2030 par kg de linge livré (blanchisseries, périmètre Europe)
- › Part des fontaines reconditionnées remises sur le marché (en France)

- › Quantité totale de déchets générés (tonne)
- › Part de familles de produits disposant d'au moins une collection utilisant des matériaux responsables
- › Part de textiles réutilisés ou recyclés en fin de vie
- › Part des dépenses d'achats liés à des fournisseurs directs ayant fait l'objet d'une évaluation RSE sur les 3 prochaines années
- › Part des jeunes dans les embauches
- › Jour de formation par employé
- › Part de managers issus de promotions internes
- › Part d'employés en situation de handicap (France)
- › Part de femmes cadres ou managers
- › Nombre d'audits RSE réalisés sur site pendant l'année

Informations qualitatives (actions et résultats)

- › Semaine du développement durable en 2022
- › Analyse de la transition de la flotte automobile d'Elis vers des véhicules électriques
- › Analyse des opportunités en matière d'efficacité énergétique
- › Outil multilingue GLAD déployé en 2022 et 2023 avec comme ambition d'avoir jusqu'à 2 000 tournées européennes sous GLAD à fin 2022
- › Revue du portefeuille de technologies d'Elis et d'approches visant à réduire les consommations d'eau
- › Projet de recyclage en Suède sur un site
- › Dotation par Elis fin 2022 d'un outil d'éco-conception
- › Groupe de travail transverse lancé sur le secteur du sanitaire au sujet de la circularité de ces produits
- › Nouvel outil de gestion de la formation Training Orchestra mis en place en 2022
- › Modules de formation dédiés à la RSE pour les équipes de vente
- › Composition du conseil de surveillance au 8 mars 2022 (hors membres du conseil de surveillance représentant les salariés)
- › Dotation fin 2022 par Elis d'une Charte Handicap
- › Outil S2C (Source to Contract) pour l'ensemble du Groupe





elis.com

